

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia yang berkontribusi terhadap peningkatan devisa negara. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata Republik Indonesia pada tahun 2024 kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 13,9 juta kunjungan dengan estimasi devisa sebesar 16,7 miliar dolar Amerika Serikat. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta perkembangan berbagai sektor pendukungnya. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya dan strategi dalam pengembangan sektor pariwisata agar mampu meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan memenuhi kebutuhan wisatawan. Salah satu sektor pendukung utama dalam kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan yang berperan sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan selama melakukan perjalanan (Ribeiro et al., 2018). Hotel merupakan usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi masyarakat umum yang dilengkapi dengan berbagai layanan pendukung, seperti makanan dan minuman, pelayanan kamar, serta fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Chair & Pramudia, 2017).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi, industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan tersebut mendorong meningkatnya persaingan antar hotel, sehingga setiap perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat untuk mempertahankan keberlangsungan dan daya saingnya. Dalam organisasi jasa, keberhasilan hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas sumber

daya manusia yang dimiliki. Hal tersebut karena karyawan hotel merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Lituhayu, 2008).

Dalam rangka menjaga keberlangsungan operasional dan kualitas pelayanan, industri perhotelan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu menjalankan pekerjaan secara optimal dalam menghadapi berbagai tuntutan kerja yang dinamis. Industri perhotelan merupakan sektor yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, sehingga karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan secara konsisten kepada tamu. Karyawan hotel dihadapkan pada kondisi kerja dengan sistem shift, jam kerja yang panjang, serta tuntutan untuk selalu menampilkan sikap ramah dan profesional kepada tamu meskipun berada dalam kondisi fisik maupun emosional yang tidak optimal (O'Neill & Davis, 2011). Selain itu, karakteristik pekerjaan pada sektor *hospitality* memiliki variasi tuntutan antar posisi pekerjaan, sehingga kondisi kerja yang dihadapi karyawan perlu dipertimbangkan dalam memahami kondisi psikologis mereka (Sánchez-Cañizares et al., 2024).

Kondisi kerja tersebut berkaitan dengan tuntutan yang harus dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam praktiknya, karyawan hotel tidak hanya bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, tetapi juga perlu mengelola interaksi dengan tamu, menangani keluhan, serta mempertahankan ekspresi dan sikap profesional selama bekerja. Tuntutan emosional dalam pekerjaan pelayanan dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, terutama apabila berlangsung dalam jangka waktu yang panjang (Choi et al., 2014). Penelitian mengenai tuntutan pekerjaan menunjukkan bahwa tuntutan emosional yang tinggi dan keterbatasan sumber daya kerja dapat berkaitan dengan proses pengurasan energi pada individu (Bakker & Demerouti, 2008). Proses pengurasan energi tersebut berkaitan dengan kondisi psikologis negatif akibat stres kerja berkepanjangan, salah satunya *burnout* (Maslach & Leiter, 2008).

Burnout merupakan kondisi psikologis negatif yang muncul akibat paparan stres kerja yang berlangsung secara terus-menerus dan ditandai oleh terkurasnya energi fisik, emosional, serta mental individu dalam menjalankan pekerjaannya (Maslach & Leiter, 2008). Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) menjelaskan bahwa *burnout* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sikap sinis terhadap pekerjaan (*cynicism*), dan rendahnya pencapaian pribadi (*personal accomplishment*). Kondisi *burnout* dapat menyebabkan individu mengalami penurunan energi, kehilangan motivasi, serta berkurangnya kemampuan untuk menjalankan tuntutan pekerjaan secara optimal.

Secara global, *burnout* menjadi salah satu isu penting dalam dunia kerja. Laporan Gallup (2024) menunjukkan bahwa sekitar 41% karyawan di dunia mengalami stres harian yang tinggi, yang menggambarkan tingginya tekanan psikologis dalam lingkungan kerja. Selain itu, studi Deloitte (2022) menemukan bahwa 77% responden pernah mengalami *burnout* di tempat kerja saat ini. Di Indonesia, kondisi kerja dengan tuntutan yang tinggi juga menjadi perhatian. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik melalui Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) tahun 2025, sebanyak 25,47% atau sekitar 37,32 juta pekerja bekerja lebih dari 49 jam per minggu, yang menunjukkan adanya kelompok pekerja yang menghadapi intensitas kerja tinggi. WHO (2019) juga menjelaskan bahwa beban kerja berlebih, rendahnya kontrol terhadap pekerjaan, dan ketidakpastian kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan risiko *burnout* serta masalah kesehatan mental lainnya.

Pada industri perhotelan, *burnout* menjadi kondisi yang relevan untuk dikaji karena karakteristik pekerjaan hotel memiliki tuntutan pelayanan yang tinggi. Karyawan hotel tidak hanya bertanggung jawab menyelesaikan tugas pekerjaan, tetapi juga dituntut untuk mempertahankan kualitas pelayanan, mengelola emosi ketika menghadapi pelanggan, serta bekerja dengan sistem operasional yang berlangsung sepanjang waktu. Karakteristik pekerjaan tersebut dapat meningkatkan tuntutan fisik maupun psikologis yang harus dihadapi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya

(O'Neill & Davis, 2011). Data JobStreet (2023) menunjukkan bahwa 36% pekerja di Indonesia mengalami burnout yang berkaitan dengan beban kerja dan kurangnya dukungan organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerja menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam memahami burnout pada karyawan, termasuk pada sektor perhotelan.

Selain tuntutan pekerjaan yang berasal dari lingkungan kerja, kondisi psikologis positif individu dalam menjalankan pekerjaannya juga menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan dalam memahami *burnout*. Salah satu konsep yang menjelaskan kondisi psikologis positif tersebut adalah *work engagement*, yaitu sejauh mana individu memiliki energi, dedikasi, dan keterlibatan dalam pekerjaannya. Dalam konteks pekerjaan pelayanan seperti industri perhotelan, kondisi tersebut menjadi penting karena karyawan perlu mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus menghadapi tuntutan emosional selama berinteraksi dengan tamu (Gunawan et al., 2021).

Work engagement merupakan kondisi psikologis positif yang berkaitan dengan pekerjaan dan menggambarkan keterlibatan individu secara penuh dalam menjalankan pekerjaannya (Schaufeli et al., 2002). Bakker dan Demerouti (2008) menjelaskan bahwa *work engagement* ditandai oleh adanya energi, dedikasi, dan keterlibatan individu dalam pekerjaan. Karyawan dengan tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan yang lebih besar dalam menjalankan pekerjaannya (Bakker et al., 2014). Kondisi tersebut menjadikan *work engagement* sebagai salah satu aspek psikologis yang penting untuk dikaji dalam kaitannya dengan kondisi psikologis karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

Dalam konteks tuntutan pekerjaan yang tinggi, *work engagement* menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan bagaimana individu menjalankan dan menghadapi pekerjaannya. Hubungan antara *work engagement* dan *burnout* dapat dijelaskan melalui model *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2008),

yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan kerja (*job demands*) dan sumber daya kerja (*job resources*). Ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, individu dapat mengalami proses pengurasan energi (*energy depletion*) yang berkaitan dengan munculnya *burnout*. Dalam model JD-R, sumber daya kerja maupun sumber daya psikologis dapat berkaitan dengan proses motivasional individu dalam pekerjaan, yang salah satunya tercermin melalui *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2008).

Secara konseptual, *work engagement* dan *burnout* merupakan dua kondisi psikologis yang memiliki karakteristik berbeda dalam konteks pekerjaan. *Work engagement* menggambarkan kondisi positif individu yang ditandai oleh energi, dedikasi, dan keterlibatan dalam pekerjaan, sedangkan *burnout* menggambarkan kondisi negatif yang muncul akibat tekanan kerja berkepanjangan (Schaufeli & Bakker, 2004). Tingkat *work engagement* yang dimiliki individu berkaitan dengan bagaimana karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan, sehingga dapat menjadi salah satu aspek psikologis yang berhubungan dengan munculnya *burnout*. Hubungan antara kedua kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui model *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2008), yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan kerja (*job demands*) dan sumber daya kerja (*job resources*). Ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, individu dapat mengalami proses pengurasan energi (*energy depletion*) yang berkaitan dengan munculnya *burnout*. Dalam konteks ini, *work engagement* sebagai kondisi psikologis positif individu dalam bekerja menjadi salah satu aspek yang relevan untuk dikaji dalam kaitannya dengan *burnout* (Martinez et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan negatif antara *burnout* dan *work engagement*. Aulianti (2023) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *burnout* dan *work engagement* pada karyawan, yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kondisi psikologis negatif berupa *burnout* dan keterlibatan individu

terhadap pekerjaannya. Selain itu, Adanaque-Bravo et al. (2023) melalui *systematic review* terhadap 24 artikel menyimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang konsisten antara *burnout* dan *work engagement*. Sementara itu, Hammig (2024) menunjukkan adanya hubungan antara *burnout* dan *work engagement* pada tenaga kesehatan di Swiss.

Meskipun penelitian mengenai hubungan antara *burnout* dan *work engagement* telah dilakukan pada beberapa bidang pekerjaan, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel masih perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor pekerjaan lain, sehingga kajian mengenai pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel dengan karakteristik pekerjaan yang khas masih perlu diperkuat

Berdasarkan uraian tersebut, *burnout* pada karyawan hotel menjadi isu penting untuk diteliti karena berkaitan dengan kondisi psikologis individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. *Work engagement* menjadi salah satu aspek psikologis yang diduga berkaitan dengan tingkat *burnout* pada karyawan, terutama pada industri perhotelan yang memiliki tuntutan pelayanan tinggi, tekanan emosional, serta sistem kerja yang kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat kecenderungan meningkatnya *burnout* pada karyawan hotel akibat tekanan kerja dan tuntutan kinerja yang tinggi.
2. Terdapat indikasi penurunan tingkat *work engagement* pada karyawan hotel sebagai dampak dari tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi.
3. Masih terbatasnya kajian empiris yang secara khusus menguji pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas ke aspek di luar fokus kajian, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:
Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai pengaruh *work engagement* terhadap *burnout* pada karyawan hotel. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi atau peneliti selanjutnya yang ingin memperluas kajian mengenai keterlibatan kerja serta faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi karyawan di dunia kerja.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pihak manajemen hotel, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memahami faktor psikologis yang berkaitan dengan *burnout* pada karyawan, khususnya melalui

pengelolaan *work engagement*. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia, seperti menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan dukungan psikologis, dan memperhatikan kondisi kerja karyawan.

2. Bagi karyawan di bidang perhotelan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya *work engagement* dalam menghadapi tuntutan pekerjaan serta meningkatkan kesadaran terhadap kondisi psikologis yang berkaitan dengan *burnout*.

