

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah destinasi wisata yang sampai saat ini masih sering dikunjungi para wisatawan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Perkembangan pariwisata di Kota Yogyakarta meningkat setiap tahunnya. Peningkatan ini didukung berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 pada bulan Juli yang menyatakan bahwa jumlah kunjungan wisata mancanegara ke Kota Yogyakarta naik 11,23 % dibandingkan bulan sebelumnya yaitu dari 11.188 wisatawan menjadi 12.444 wisatawan. Semakin berkembangnya pariwisata di Kota Yogyakarta mengakibatkan banyaknya pertumbuhan hotel yang ada di Kota Yogyakarta sebagai sarana akomodasi. Hotel merupakan suatu bisnis yang menyediakan jasa akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman maupun fasilitas dan pelayanan jasa lainnya.

Data dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Yogyakarta pada tahun 2023, jumlah hotel yang saat ini masih beroperasi yaitu 1.696 unit. Banyaknya objek wisata yang ada di Kota Yogyakarta dapat mempengaruhi lama kunjungan wisatawan sehingga berpengaruh terhadap kebutuhan tempat menginap salah satunya hotel. Data Badan Pusat Statistik (BPS) di Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Kota Yogyakarta Bulan Maret 2023 sebesar 62,71%. TPK hotel non berbintang sebesar 26,57%. Rata-rata lama menginap tamu di hotel berbintang

pada Bulan Juli 2023 mencapai angka 1,63 hari dan hotel non berbintang mencapai 1,18 hari. Semakin meningkatnya jumlah wisatawan dan banyaknya hotel yang berdiri di Kota Yogyakarta, membuat persaingan di industri perhotelan semakin meningkat. Setiap hotel bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi. Hotel dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen. Guna mencapai kepuasan konsumen, karyawan harus memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan mampu bekerja secara efektif dan efisien. Salah satu cara untuk menunjang hotel dalam mencapai tujuannya, diperlukan sumber daya yang berkualitas. Menurut Fazrin dkk. (2022) memiliki sumber daya manusia yang profesional dapat membantu memaksimalkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Adanya sumber daya manusia yang baik akan membuat kinerja yang dihasilkan berpengaruh secara signifikan terhadap kemajuan perusahaan. Salah satu tujuan hotel saat ini adalah memenangkan persaingan mengingat jumlah hotel yang ada di Kota Yogyakarta semakin bertambah. Dalam rangka memenangkan persaingan tersebut, pihak manajemen hotel harus bisa mengatur karyawannya agar bisa berkinerja secara baik. Penting bagi perusahaan untuk menciptakan suasana lingkungan yang nyaman dan kondisi dimana karyawan mampu memberikan kontribusi untuk perusahaan melalui kualitas kerja terbaik yang dimiliki. Kualitas sumber daya manusia pada perusahaan dapat diukur dengan melihat tingkat kinerja karyawan (Prastiwi dkk., 2022).

Islam memberikan penjelasan bagi umatnya, bahwa ketika melaksanakan suatu pekerjaan, maka dituntut untuk selalu bersungguh-sungguh. Hal ini, telah tertera dalam salah satu ayat di dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105 yaitu :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan" (QS, Taubah : 105).

Ayat tersebut berisi tentang orang yang bersungguh-sungguh dalam bekerja. Allah SWT memberikan penghargaan sebagai orang yang mulia atas prestasi kerja yang dilakukan dengan kesungguhan. Maka dari itu islam memerintahkan kepada umat muslim untuk berkinerja dengan baik. Berkinerja dengan baik artinya bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta bekerja dengan kesungguhan dan penuh tanggung jawab. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah adanya beban kerja berlebih (*work overload*) dan stres kerja (*work stress*).

Gibran & Suryani (2019) mengemukakan bahwa *work overload* merupakan suatu kondisi di mana karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang diberikan, bahkan banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan harus diselesaikan dalam waktu yang singkat. Tugas-tugas tersebut melebihi kadar rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh karyawan sehingga

membutuhkan tenaga berlebih. Karyawan yang bekerja dengan volume pekerjaan berlebih tentu mendapatkan tekanan kerja yang lebih besar. Adanya beban dengan sumber daya yang terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Namun *work overload* juga memiliki dampak positif. Berdasarkan penelitian Ayu (2020) adanya *work overload* membuat karyawan tetap profesional dalam bekerja. Karyawan dinilai mampu memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga membuat kinerjanya semakin meningkat. Adanya *work overload* menjadi tolak ukur perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam bekerja, apabila karyawan memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap *Work overload* sebagai suatu tantangan bagi mereka untuk berkinerja dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja (*work stress*). *Work Stress* merupakan suatu tekanan yang dialami oleh karyawan akibat pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang tersedia. Stres yang dialami karyawan tidak hanya secara mental tetapi juga secara fisik (Abbasi & Janjua, 2016). *Work stress* dapat berdampak positif jika seseorang mampu mengontrol stres dengan baik sehingga mendorong semangat untuk bekerja. Namun, karyawan dengan tingkat kecenderungan stres yang tinggi mampu mengurangi keinginan karyawan untuk berkinerja dengan baik. Sifat pekerjaan di hotel meliputi tenggat waktu yang singkat, interaksi tak terduga dengan tamu, jam kerja yang panjang, kerja berulang, kontrol diri yang rendah, dan masalah koordinasi kerja. Karena itu, bekerja di industri perhotelan mampu memicu *work stress*.

Tingginya target pekerjaan juga membuat karyawan merasa terbebani dengan pencapaian tersebut. Dalam proses pencapaian target tersebut karyawan akan menurunkan kinerjanya jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan target. Pekerjaan yang berat dapat meningkatkan penurunan kinerja karyawan sehingga akan ada banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya. Karyawan tersebut merasa tidak dihargai pekerjaannya karena hasil yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan perusahaan. *Work overload* dan *work stress* yang berlangsung terus menerus menyebabkan kinerja karyawan menurun. Hasil penelitian Haq (2020) menyatakan bahwa variabel *Work Overload*, dan *Work Stress* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Dengan tingginya beban kerja dan stres karyawan maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan hotel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Work Overload* dan *Work Stress* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro di Kota Yogyakarta. Belum pernah dilakukan penelitian dengan judul serupa pada karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro di Kota Yogyakarta. Guna memenangkan persaingan pada industri perhotelan, membuat perusahaan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan tentunya perusahaan mengharapkan adanya kinerja yang baik. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi topik penting yang perlu untuk dibahas. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Overload* dan *Work Stress* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini dalam bentuk pertanyaan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *work overload* berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta?
2. Apakah *work stress* berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta?
3. Apakah *work overload* dan *work stress* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh negatif *work overload* terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta
2. Pengaruh negatif *work stress* terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta
3. Pengaruh *work overload* dan *work stress* secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau pedoman untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh *Work Overload* dan *Work Stress* terhadap Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak manajemen hotel dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan dengan mengurangi adanya *Work Overload* dan *Work Stress*.