

PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah industri jasa, yang merupakan gabungan antara produk dan layanan. Pelayanan dari karyawan berpengaruh besar pada penilaian konsumen, sehingga dapat dikatakan karyawan berdampak besar pada kinerja dari hotel itu sendiri (Padlee et al., 2019). Karyawan merupakan sumber daya manusia dianggap menjadi faktor terpenting serta berperan besar dalam menjaga keberlanjutan serta kepercayaan publik terhadap perusahaan (Kalangi, 2015). Sehingga perlu bagi perusahaan atau industri perhotelan memperhatikan karyawan dengan memperhatikan faktor-faktor penghambat seperti stres kerja pada karyawan dalam mencapai visi misi perusahaan.

Di hotel, terdapat dua jenis karyawan utama: karyawan garis depan dan karyawan garis belakang. Karyawan garis depan berinteraksi langsung dengan tamu, seperti resepsionis, pelayan, dan staf *housekeeping*. Sedangkan karyawan garis belakang bekerja di balik layar untuk kelancaran operasi hotel, seperti koki, pencuci piring, dan staf akuntansi (Ifie, Mousavi, & Xie, 2023). Perbedaan utama antara keduanya terletak pada interaksi dengan tamu dan jam kerja. Karyawan garis depan memiliki jam kerja yang tidak teratur dan harus berurusan dengan tamu yang mungkin marah atau frustrasi. Sedangkan karyawan garis belakang memiliki jam kerja yang lebih teratur dan tidak harus berhadapan langsung dengan tamu (Čivre, Knežević, Baruca, & Fabjan, 2023). Beban kerja kedua jenis karyawan ini pun berbeda. Karyawan garis depan harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik dan mampu menangani banyak tugas sekaligus, sedangkan karyawan garis belakang harus bekerja keras untuk memenuhi tenggat waktu dan memastikan kelancaran operasi hotel (Asmadhini H. Rahmah, 2021).

Pada karyawan hotel terutama garis depan di hotel cukup kompleks dari mengurus *check-in* atau *reservation*, melayani tamu untuk melakukan registration, mengurus tagihan pembayaran, memberikan informasi, menangani keluhan tamu, sampai mengurus tamu *check-out*. Pekerjaan melayani permintaan pelanggan yang bervariasi membutuhkan ketelitian dan konsentrasi untuk menghindari

terjadinya mistake atau kesalahan pemenuhan permintaan. Kondisi kerja yang kompleks menjadi beban mental bagi karyawan garis depan sehingga berdampak terhadap meningkatnya stres kerja karyawan (Ketut et al., 2023). Stres yang dialami karyawan dapat menyebabkan dampak kognitif seperti mempengaruhi karyawan dalam mengambil keputusan, karyawan tidak fokus dalam bekerja, serta rentan terhadap masukan serta gangguan psikologis. Nengsih (2019), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa stres yang dialami karyawan berpengaruh negatif signifikan yang berarti apabila stres meningkat, maka akan mengurangi kinerja organisasi sehingga dapat menghambat perkembangan organisasi.

Berdasarkan wawancara *preliminary* yang telah dilakukan oleh peneliti pada 19 September 2023 kepada 10 karyawan garis depan hotel yang bekerja di wilayah Surakarta, menunjukkan bahwa 8 dari 10 (80%) karyawan masih merasakan stres yang berlebih saat bekerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tekanan atau stres dalam pekerjaan dapat berdampak pada tidak fokusnya karyawan dalam bekerja sehingga berdampak pada pekerjaan yang dilakukan. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa stres kerja muncul diakibatkan dari interaksi langsung karyawan pada pelanggan yang tidak kooperatif sehingga menyebabkan ketegangan emosi dari karyawan. Tuntutan pihak hotel dalam kontrak kerja yang memaksa karyawan untuk mematuhi protokol dan menjaga emosi juga berdampak pada stres yang dimiliki. Banyaknya wisatawan maupun pelanggan hotel yang tidak pernah sepi tersebut memberikan beban kerja para karyawan hotel terutama karyawan yang bekerja di garis depan menjadi lebih berat. Menurut Pitoyo (2020) meskipun pekerjaan tersebut sesuai dengan kontrak kerja yang diberikan apabila pihak hotel tidak segera mengatasi hal tersebut akan berdampak pada stres kerja para karyawan meningkat.

Fenomena stres kerja banyak terjadi di beberapa penelitian sebelumnya, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Adinda et al. (2022) yang menyebutkan bahwa sebanyak 21 dari 60 karyawan mengalami stres kerja yang tinggi (42%). Adapun dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 80.39% karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka saat ini menyebabkan stres, 78.84% karyawan mengaku merasa kelelahan secara fisik akibat pekerjaan yang mereka

lakukan, dan 73.12% responden mengatakan bahwa pekerjaan mereka menyebabkan kelelahan secara mental (Ketut et al., 2023) Adapun dalam penelitian Sepriandi & Adrian (2021) stres kerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel dikategorikan kurang baik dengan rata-rata nilai 72.21 dalam rentang skor 64-80, frekuensi 58 orang dengan persentase 85% artinya tingkat stres kerja karyawan terbilang tinggi. Berdasarkan hasil fenomena tersebut jelas mengatakan bahwa masih terdapat karyawan hotel yang memiliki stres tinggi di tempat kerja.

Stress adalah gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan dimana tekanan ini muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya yang berasal dari dalam diri maupun luar individu (Andriyani, 2019). Wahyudi (2017) mengatakan bahwa stress kerja merupakan keadaan dimana beban kerja yang berlebihan dan perasaan bersalah serta ketegangan emosional yang menyebabkan reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Sedangkan dalam Roozeboom (2020) mengatakan bahwa stres kerja sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan dikombinasikan dengan kekurangan sumber daya yang tersedia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah kondisi dimana individu yang menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang menyimpang dari fungsi normal mereka sehingga menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis yang menghasilkan penyimpangan fisik dan psikologis.

Aspek-aspek yang membentuk stres kerja dalam penelitian ini, berdasarkan teori Parker & Decotiss (1983) antara lain: 1) Tekanan waktu, merupakan perasaan pada individu saat berada di bawah tekanan yang substansial; 2) Kecemasan, yang berkaitan dengan tegangan atau tekanan yang dialami oleh pekerja yang disebabkan oleh syarat-syarat dari pekerjaan mereka. Stress kerja yang terjadi pada seorang karyawan dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Asmadhini & Rahmah, 2021) berupa : Faktor eksternal merupakan faktor yang meliputi faktor organisasional dan kondisi lingkungan kerja seperti lingkungan kerja dan dukungan perusahaan dan Faktor internal yang meliputi kondisi fisik dan psikologis dari karyawan seperti karakteristik individu, Job Insecurity dan kepuasan kerja.

Karyawan garis depan dituntut untuk dapat mengatur emosinya agar wajahnya selalu berekspresi positif seperti tersenyum saat bekerja, ekspresi emosi negatif seperti cemberut dan sedih dilarang untuk ditampilkan saat bekerja karena dapat mengakibatkan situasi yang tidak menyenangkan pada konsumen (Joseph, Jin, Newman, & O'Boyle, 2015). Fenomena untuk melakukan pengaturan emosi di tempat kerja yang dilakukan oleh karyawan garis depan disebut sebagai *emotional labor*, yaitu manajemen emosi untuk menciptakan wajah dan gerak tubuh yang dapat diobservasi agar sesuai dengan tuntutan perusahaan yang justru lebih sering berdampak negatif dengan memunculkan stres pada karyawan (Hochschild, 2012).

Pengertian *emotional labor* menurut Hoschild (2012) adalah kemampuan karyawan untuk mengatur perasaan sehingga memunculkan tampilan seperti ekspresi muka dan gerak tubuh yang bisa diamati supaya sesuai dengan keinginan dan tuntutan dari pekerjaan. Sudut pandang lain dari Grandey (2013), menjelaskan bahwa *emotional labor* merupakan sebuah pengendalian perasaan oleh seorang karyawan untuk dapat menciptakan sebuah tampilan baik seperti ekspresi wajah maupun gerak tubuh yang dapat dilihat atau diobservasi oleh publik. *Emotional labor* memiliki keterkaitan yang erat dengan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen, karyawan tersebut dituntut untuk bisa memunculkan emosi yang positif sesuai keinginan perusahaan seperti bersikap baik, sopan, dan tersenyum walaupun ia sedang tidak ingin melakukannya (Sri Hartini, 2020).

Emotional labor sendiri menurut Hochschild (1983) terdiri dari 2 aspek yakni *deep acting* dan *surface acting*. *Surface acting* berarti karyawan diharuskan untuk menekan emosi negatif (sedih, marah, dll) untuk menampilkan emosi yang sebenarnya tidak ia rasakan (senang, ramah, dll) dengan merubah mimik wajah, intonasi berbicara, dll. semisal seorang karyawan yang sedang sedih diharuskan untuk selalu tersenyum saat berhadapan dengan konsumen. *Surface acting* ini seringkali dapat lebih melelahkan sehingga memicu stres karena menuntut karyawan untuk menampilkan emosi yang sebenarnya tidak ia rasakan. Sedangkan *deep acting* mengacu pada saat karyawan dengan sadar mengatur emosinya sehingga mampu merasakan perasaan tersebut.

Emotional labor dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut penelitian Ika (2015), *emotional labor* dapat dipengaruhi oleh dua kategori faktor yaitu faktor individu (internal) dan faktor lingkungan (eksternal). Faktor internal (individu) mengacu kepada tuntutan pekerjaan, tingkat profesionalitas karyawan, dan pemahaman karyawan. Sedangkan faktor eksternal (lingkungan) berhubungan dengan lingkungan konsumen dan lingkungan perusahaan seperti hubungan rekan kerja, pengawasan atasan, dan gaji karyawan. Hoschild (2012) juga menegaskan bahwa karyawan dituntut untuk berperilaku bukan seperti dirinya sendiri, namun berperan sebagai perwakilan dari perusahaan. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa emosi dan perasaan yang seharusnya dilakukan atas kehendak pribadi justru menjadi bagian dari perusahaan yang diatur dan diawasi oleh perusahaan. Alhasil, profesionalitas karyawan diukur dari kemampuan karyawan dalam mengatur emosinya sesuai dengan keinginan perusahaan.

Berdasarkan faktor tersebut *emotional labor* dalam mempengaruhi stres kerja dapat dipengaruhi juga oleh pemenuhan tuntutan karyawan di perusahaan dalam bentuk dukungan perusahaan. Persepsi karyawan yang baik terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa ” hutang budi ” dalam diri mereka pada organisasi, sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya (Kurniawan, 2021). Karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberi timbal balik (*feedback*) kepada organisasi, tetapi bilamana tidak ada dukungan dari organisasi atas kontribusi yang mereka berikan, maka akan menimbulkan stres kerja karyawan (Paramita, 2019).

Pengertian *perceived organizational support* (POS) menurut Rhoades & Eisenberger (2002) didefinisikan sebagai suatu perkembangan kepercayaan global yang dimiliki oleh individu yang berfokus pada sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Erdogan dan Enders (2017) juga mengatakan bahwa *Perceived organizational support* (POS) merujuk pada derajat dimana individu percaya bahwa organisasi peduli kepada mereka, menghargai masukan mereka dan mendukung mereka dengan

bantuan dan dukungan yang diperlukan. Robbins & Judge (2017) juga mendefinisikan *perceived organizational support* sebagai suatu tingkatan dimana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan para karyawannya. Berdasarkan uraian para tokoh diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* merupakan suatu keyakinan atau kepercayaan yang dimiliki individu bahwa organisasi tempat mereka bekerja peduli dengan kesejahteraan mereka, berlaku adil kepada mereka dan menghargai segala kontribusi yang mereka berikan terhadap organisasi.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengidentifikasi tiga aspek utama POS, yaitu: 1) *Fairness*, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi memperlakukan mereka dengan adil; 2) *Supervisor support*, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana supervisor mereka memberikan dukungan kepada mereka; 3) *Organizational rewards and conditions*, merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi memberikan penghargaan dan kondisi kerja yang baik kepada mereka. *Organizational rewards and conditions* dapat diukur dari berbagai aspek, seperti gaji, tunjangan, keamanan kerja, dan budaya organisasi. *Perceived organizational support* (POS) dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, seperti tantangan pekerjaan, variasi tugas, persepsi beban kerja, kelelahan kerja, ambiguitas peran, gaji, dan mentoring (Eisenberger, 2002).

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan *emotional* dan *perceived organizational support* dengan stres kerja. Hipotesis dalam penelitian ini terdapat hipotesis mayor berupa terdapat hubungan *emotional labor* dan *perceived organizational support* dengan stres kerja. Sedangkan hipotesis minor 1 adanya hubungan *emotional labor* dengan stres kerja dan hipotesis minor 2 adanya hubungan *perceived emotional labor* dengan stres kerja.