

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sebuah industri, SDM menjadi elemen krusial. Kinerja dan kesuksesan perusahaan dipengaruhi oleh kontribusi karyawan, terutama industri perhotelan yang hasilnya dipengaruhi oleh kualitas SDM. Khususnya salah satu sektor industri jasa yang terus berkembang dengan cepat adalah perhotelan dan pariwisata. Menurut data Statista 2025, tingkat okupansi hotel berbintang di Indonesia mencapai 52,57%, sedangkan hotel pada non-bintang hanya mencapai 26,59%. Pertumbuhan pada hotel berbintang lebih meningkat dikarenakan konsumen lebih memilih sebuah pelayanan yang diberikan lebih terjamin. Perkembangan pada sektor industri perhotelan ini dapat meningkatkan persaingan yang sangat ketat. Kesuksesan suatu industri tidak hanya mengandalkan sebuah produk fisik, tetapi terdapat pada SDM yang terampil dalam menyajikan layanan unggulan kepada pelanggan. Salah satu bidang yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang terdapat di suatu wilayah yang memiliki potensi pariwisata yang tinggi yaitu industri perhotelan. Khususnya pada wilayah Tangerang pada Provinsi Banten. Menurut data BPS Provinsi Banten (2024), pada wilayah Tangerang tahun 2024 adanya pertumbuhan pada wilayah Tangerang dengan memiliki 22 hotel berbintang. Dengan adanya peningkatan dalam jumlah wisatawan serta infrastruktur yang semakin meningkat serta pertumbuhan industri perhotelan.

Salah satu industri perhotelan yang fokus mengembangkan usaha dan jasa yang beroperasi ditengah persaingan bisnis industri perhotelan adalah Western Hotel & Resort Serpong ini adalah hotel berbintang yang berlokasi strategis di Kawasan Serpong, Tangerang dan hotel ini juga berdekatan dengan pusat bisnis dan akses transportasi yang mudah. Western Hotel & Resort Serpong merupakan industri pada bagian jasa yang menawarkan hunian yang nyaman dengan adanya sebuah konsep ala *resort*. Western Hotel & Resort Serpong memiliki beragam fasilitas yang disediakan seperti sarana olahraga, fasilitas relaksasi, *food court*, *convenience store*, tempat belanja, dan tempat makan.

Contoh tantangan utama Western Hotel & Resort Serpong menghadapi tantangan utama yaitu pengembangan usaha. Salah satu bentuk tantangan itu adalah yang utama terdapat dalam manajemen sumber daya manusia (SDM), yakni menjaga kinerja karyawan agar tetap optimal. Sebuah perhotelan yang menjadi sebuah bisnis industri sangat bergantung pada kualitas layanan karyawan. sehingga kinerja karyawan menjadi sebuah faktor penentu untuk kepuasan pelanggan. Namun, terdapat banyak pengaruh yang menghadapi sebuah permasalahan terkait pada adanya penurunan terhadap kinerja karyawan, diakibatkan oleh beberapa penyebab di antaranya adalah stres kerja, budaya organisasi, serta pelatihan kerja. Ketiga faktor ini juga menjadi fokus Western Hotel & Resort Serpong untuk melakukan perbaikan.

Salah satu variabel yang diperhatikan oleh Western Hotel & Resort Serpong yaitu stres kerja, yang berpotensi memengaruhi tingkat motivasi kerja karyawan serta berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Menurut Rifqayani Ilham & Partono Prasetio (2022) terdapat dua tipe utama dari stres, yaitu *eustress* (stres positif) dan *distress* (stres negatif). Ketika tingkat masih dalam kategori normal, hal ini dapat mendorong semangat dan meningkat kinerja. Dalam sebuah industri perhotelan, karyawan dapat mengalami tingginya intensitas pekerjaan dalam jangka waktu tertentu menjadi salah satu pemicu stres kerja.

Terdapat penelitian oleh yang dijadikan sebagai sumber atau landasan penelitian ini salah satunya penelitian Kusuma Dewi et al., (2021) yang menyampaikan bahwasanya stres kerja tidak memengaruhi motivasi kerja pegawai perusahaan. Penelitian Gudi et al., (2022) menyampaikan bahwasanya stress kerja tidak menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap peningkatan atau penurunan kinerja karyawan. Untuk memperkuat data terkait dengan variabel stress kerja maka peneliti melakukan pra-survey dengan hasil seperti:

Tabel 1. 1 hasil Pra-Survey Variabel Stress Kerja

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya mengalami tekanan kerja saat menghadapi keluhan atau permintaan tamu di luar standar operasional.	97%	3%
2.	Saya merasa kelelahan secara mental dan fisik setelah bekerja	93%	7%

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 1.1 tersebut menunjukan kondisi stress kerja yang terdapat di Western Hotel & Resort Serpong. Pada pra survey ini diisi oleh sebanyak 30 responden yaitu karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong. Tabel 1.1

terdapat 97% karyawan yang mengalami tekanan kerja dalam menghadapi keluhan tamu, sedangkan 3% lainnya tidak merasa demikian. Terdapat 93% karyawan yang merasa kelelahan secara mental dan fisik setelah bekerja, sedangkan 7% lainnya tidak merasa demikian.

Dari hasil data primer yang disajikan oleh peneliti, diketahui sebagian karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong merasa adanya karyawan merasa nyaman dengan dukungan positif atasan, sedangkan sebagian juga merasa stres kerja menjadi bagian yang berat. Sehingga atasan perlu dukungan lebih banyak kepada karyawan untuk mengurangi stres kerja tersebut.

Selain stress kerja, terdapat juga variabel yang memiliki peran penting bahwa budaya organisasi menjadi faktor utama dalam menentukan sebuah motivasi serta kinerja karyawan. Budaya organisasi yang sehat berperan dalam membangun suasana kerja yang mendukung, komitmen kerja karyawan, dan meningkatkan etos kerja. Menurut Druicker (2004) bahwa budaya organisasi adalah bagian dalam menyelesaikan masalah, baik internal maupun eksternal. Western Hotel & Resort Serpong menerapkan sistem budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima, profesionalisme, dan kerja tim. Nilai-nilai kerja dalam budaya organisasi tersebut berlaku untuk semua karyawan Western Hotel & Resort Serpong, seperti tanggung jawab, kedisiplinan, dan komitmen terhadap konsumen. Selain itu, budaya organisasi yang diterapkan termasuk pada lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka dan penghargaan kepada karyawan. Budaya organisasi mampu mendukung semangat kerja, meningkatkan motivasi, serta pencapaian kinerja karyawan yang optimal dalam industri perhotelan yang terfokus pada kualitas layanan.

Penelitian Penelitian (S & Hariyanto, 2021) menyampaikan bahwasanya budaya organisasi memengaruhi motivasi kerja. Penelitian Pari et al., (2022) menyatakan Budaya Organisasi tidak memengaruhi kinerja karyawan. Untuk memperkuat data terkait variabel budaya organisasi maka peneliti melakukan pra-survei dengan hasil.

Tabel 1. 2 hasil Pra-Survey Variabel Budaya Organisasi

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya merasa terdapat nilai & norma yang berlaku di hotel untuk mendukung kerjasama & saling menghargai antar rekan kerja	93%	7%
2.	Pihak manajemen hotel menerapkan peraturan yang jelas	83%	17%

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 1.2 tersebut menunjukkan kondisi budaya organisasi yang terdapat di Western Hotel & Resort Serpong. Pada pra survei ini diisi oleh sebanyak 30 responden yaitu karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong. Tabel 1.2 terdapat 93% karyawan yang nilai & norma yang berlaku di hotel untuk mendukung kerja sama & saling menghargai antar rekan kerja, sedangkan 7% lainnya tidak merasa demikian. Terdapat 83% karyawan yang merasa pihak manajemen hotel menerapkan peraturan yang jelas, sedangkan 17% lainnya tidak merasa demikian.

Dari hasil data primer yang disajikan oleh peneliti, diketahui bahwa sebagian karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong merasa budaya organisasi tidak menjadi suatu beban karena keseimbangan karyawan.

Selain itu, Pelatihan kerja dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan. dengan adanya sebuah pelatihan kerja, membantu karyawan untuk lebih termotivasi serta lebih berkontribusi terhadap pelayanan. Pelatihan yang tidak efektif dapat menyebabkan motivasi kerja yang rendah terhadap karyawan. Menurut Ferry Pratama & Wismar'ain, (2018) , bahwasanya pelatihan merupakan sebuah proses yang dapat melatih dan mempersiapkan karyawan agar mereka punya lebih banyak keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang baik pada Western Hotel & Resort Serpong diketahui jarang dalam melaksanakan program pelatihan kerja terhadap karyawan hotel. Menurut pihak hotel hal tersebut disebabkan oleh pihak Western Hotel & Resort Serpong percaya bahwa karyawannya saat ini dapat menyelesaikan pekerjaan dan kewajiban dengan baik sesuai Standar operasional yang diterapkan. Pihak hotel tetap melaksanakan pelatihan kerja kepada karyawan dengan bersifat situasional dan bergantung pada kebijakan eksternal yang diwajibkan oleh pemerintah, seperti pelatihan dari dinas pariwisata ataupun lembaga sertifikasi profesi.

Penelitian (Hidayat & Sumbogo, 2022) menyampaikan bahwasanya pelatihan memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian Husen Bawafi et al., (2022) menyampaikan Pelatihan Kerja memengaruhi kinerja karyawan. Untuk memperkuat data terkait dengan variabel pelatihan kerja maka peneliti melakukan pra-survei dengan hasil seperti:

Tabel 1. 3 hasil Pra-Survey Variabel pelatihan kerja

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya mendapatkan pelatihan kerja sesuai dengan kebutuhan kerja saya	93%	7%
2.	Saya mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan secara berkala	47%	53%

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 1.3 menunjukkan kondisi pelatihan kerja yang terdapat di Western Hotel & Resort Serpong. Pada pra survey ini diisi oleh sebanyak 30 responden yaitu karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong. Tabel 1.3 terdapat 93% karyawan mendapatkan pelatihan kerja sesuai dengan kebutuhan kerja saya, sedangkan 7% lainnya tidak merasa demikian. Terdapat 47% Saya mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan secara berkala, sedangkan 53% lainnya tidak merasa demikian.

Dari hasil data primer yang disajikan oleh peneliti, diketahui bahwa sebagian karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong merasa pelatihan kerja menjadi suatu hal dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan sebagian karyawan tidak mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan secara berkala.

Terdapat juga, Motivasi kerja yang berpengaruh antara stres kerja, budaya organisasi, dan pelatihan kerja. Motivasi kerja dapat menentukan seberapa besar usaha karyawan melaksanakan tugasnya. Menurut Maruli (2020), Motivasi kerja muncul dari keinginan individu yang dipicu oleh semangat serta keinginannya sendiri untuk bertindak dengan memengaruhi serta mengarahkan perilaku seseorang dalam upaya mencapai tujuan atau keinginan yang berkaitan dengan pekerjaan”.

Penelitian oleh Renataputri et al., (2023) Pengaruh Reward, Pengalaman, Motivasi, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT XYZ. Hasil dari penelitian Motivasi memengaruhi kinerja karyawan.

Untuk memperkuat data terkait dengan pelatihan kerja maka berikut hasil dari pra-survey yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1. 4 hasil Pra-Survey Variabel Motivasi Kerja

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya merasa usaha saya dihargai oleh atasan	100%	0%
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya	90%	10%

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Tabel 1.4 menunjukkan kondisi motivasi kerja di Western Hotel & Resort Serpong. Pada pra survey ini diisi oleh sebanyak 30 responden yaitu karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong. Tabel 1.3 terdapat 100% karyawan yang merasakan usaha kerja tersebut dihargai oleh atasan. Terdapat 90% karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka tersebut.

Dari hasil data primer yang disajikan oleh peneliti, diketahui bahwa hampir seluruh karyawan yang terdapat pada Western Hotel & Resort Serpong motivasi kerja mereka sangat tinggi dalam hasil pekerjaan mereka dan beberapa karyawan saja yang merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Hasil kerja karyawan bisa dievaluasi dengan berbagai aspek, seperti mutu hasil kerja dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas, dan kemampuan menjalin kerja sama guna meraih tujuan perusahaan. Kinerja diukur berdasarkan pencapaian hasil kerja yang telah diraih oleh karyawan. Menurut Augustine et al., (2022) kinerja karyawan memiliki peran krusial dalam menjamin kelancaran dan keberhasilan operasional suatu organisasi. kinerja karyawan mengacu pada pencapaian hasil kerja oleh individu maupun kelompok dalam organisasi, yang dilaksanakan menurut tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab dilaksanakan secara legas, etis, dan sesuai dengan norma hukum yang berlaku.

Dengan melihat kondisi tersebut peneliti memilih Western Hotel & Resort Serpong, sebagai suatu industri hotel dengan menghadapi suatu tantangan dalam mengelola SDM sehingga untuk memastikan layanan berkualitas tinggi, memahami bagaimana tentang stres kerja, budaya organisasi, dan pelatihan kerja memengaruhi kinerja karyawan dengan melalui motivasi kerja yang mampu membantu manajemen dalam perumusan strategi yang lebih efektif.

Dari bagian latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang pengaruh variabel-variabel tersebut serta melaksanakan penelitian berjudul judul **"PENGARUH STRESS KERJA, BUDAYA ORGANISASI, DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DI MEDIASI OLEH MOTIVASI KERJA PADA WESTERN HOTEL & RESORT SERPONG"**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
5. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
6. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?
7. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini adalah beberapa hal yang dibatasi atau dibatasi ruang lingkupnya dalam penelitian ini.

1. Beberapa karyawan yang bekerja di Western Hotel & Resort Serpong menjadi responden dalam pengamatan ini.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada industri perhotelan, khususnya karyawan Western Hotel & Resort Serpong
3. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi stres kerja (x1), budaya organisasi (x2), pelatihan kerja (x3), motivasi kerja (z), serta kinerja karyawan (y).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
2. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
3. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh pelatihan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
4. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
5. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
6. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.
7. Untuk meneliti hubungan antara pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik

1. Penelitian ini meningkatkan pemahaman pada bidang manajemen SDM terkait tentang stres kerja, budaya organisasi, motivasi, dan kinerja karyawan.
2. Sebagai acuan bagi peneliti berikutnya dengan variabel yang sama maupun pada objek yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan pendapat kepada manajemen Western Hotel & Resort Serpong dalam merumuskan kebijakan strategi yang efektif guna meningkatkan kinerja karyawan. Dengan dilakukan evaluasi pengelolaan stres kerja, pembentukan budaya organisasi yang positif, serta peningkatan efektivitas program pelatihan kerja demi meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara menyeluruh.
2. Penelitian ini bisa dijadikan menjadi pertimbangan oleh manajemen yang berkaitan dengan stres kerja, budaya organisasi, pelatihan kerja

dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan dimediasi motivasi kerja terhadap Western Hotel & Resort Serpong.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Memuat tinjauan pustaka yang relevan dengan tema, penelitian, teori, cara pandang, tinjauan literatur dari penelitian terdahulu.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Memuat jenis penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, hubungan antar variabel dan hipotesis, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, unit analisis, populasi dan sampel, uji validasi dan uji reliabilitas, uji hipotesis, dan uji jalur.

BAB 4 ANALISIS PEMBAHASAN

Memaparkan sebuah gambaran perusahaan, hasil pengujian dari *pre-test* dan *main-test* berdasarkan metode analisis yang digunakan, dan pembahasan data.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan yang berisikan hasil dari penelitian yang disesuaikan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Serta implikasi manajerial, keterbatasan yang dialami selama penelitian dan saran yang diberikan dapat bermanfaat bagi karyawan di Western Hotel & Resort Serpong.