

BAB I

PENDAHULUAN

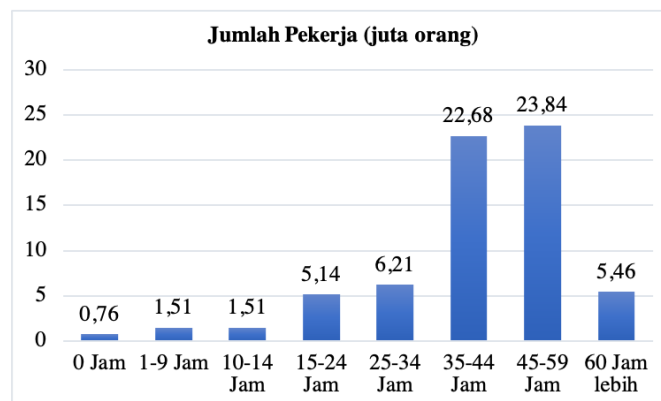
1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan merupakan sektor jasa strategis yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan penyerapan tenaga kerja. Meningkatnya mobilitas dan aktivitas pariwisata di Indonesia turut mendorong kebutuhan layanan akomodasi, termasuk di Kota Tasikmalaya. Keberhasilan hotel dalam menjaga kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh manajemen sumber daya manusia yang dimilikinya. MSDM yang berkualitas mampu menciptakan kinerja optimal, menumbuhkan kepuasan tamu, dan menjaga reputasi hotel di tengah persaingan yang semakin ketat (Priatna et al., 2025: 2-3). Kualitas SDM menjadi faktor penentu daya saing, khususnya ketika karyawan dihadapkan pada jam kerja panjang, beban kerja tinggi, dan kondisi kerja yang kurang stabil (Manurung et al., 2024).

Dalam konteks makro, kebijakan efisiensi anggaran Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan target penghematan sebesar Rp 2 triliun pada tahun 2025 berdampak signifikan terhadap sektor jasa, termasuk industri perhotelan di Tasikmalaya (Pemprov Jabar, 2025). Kebijakan tersebut menyebabkan penurunan tingkat okupansi hotel hingga 45%–50% akibat berkurangnya kegiatan pemerintahan dan perjalanan dinas, sehingga mendorong perusahaan melakukan efisiensi operasional berupa pembatasan biaya dan peningkatan beban kerja bagi karyawan yang bertahan (Pikiran Rakyat, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa tekanan ekonomi makro dapat berimbas langsung pada lingkungan kerja dan

kesejahteraan psikologis karyawan, khususnya generasi milenial dan generasi Z yang mendominasi dunia kerja saat ini.

Sebagai dampak dari kondisi tersebut, kebijakan efisiensi menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan di berbagai sektor, termasuk sektor jasa. Peningkatan beban kerja ini kerap disertai dengan penambahan jam kerja dan berkurangnya waktu istirahat, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan fisik maupun psikologis. Berdasarkan laporan dari web GoodStats, rata-rata jam kerja di Indonesia mencapai 41 jam per minggu, sementara ketentuan jam kerja normal adalah 40 jam per minggu sebagaimana diatur dalam UU No. 13 Tahun 2003 yang diperbarui melalui UU No. 11 Tahun 2020. Namun, berdasarkan Gambar 1.1 di bawah, dapat dilihat bahwa sekitar 23,84 juta pekerja bekerja dengan jam kerja panjang, bahkan 5,46 juta di antaranya melebihi 60 jam per minggu, yang meningkatkan risiko kelelahan dan *burnout* (GoodStats, 2025).



Sumber: GoodStats, 2025

Gambar 1. 1
Sebaran Pekerja Indonesia Berdasarkan Jam Kerja Seminggu
(Februari 2025)

Dampak efisiensi operasional di sektor perhotelan memunculkan tekanan baru bagi karyawan, khususnya generasi milenial dan generasi Z. Kedua generasi ini menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, perkembangan teknologi yang cepat,

serta meningkatnya ekspektasi sosial, sehingga lebih rentan mengalami stres dan *burnout* dibandingkan generasi sebelumnya. Generasi milenial lahir pada rentang tahun 1981–1996, sementara generasi Z lahir pada tahun 1997–2012. Kedua generasi tersebut dikenal memiliki motivasi tinggi untuk berkembang, namun juga lebih sensitif terhadap tekanan kerja dan ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (BPS Kota Tasikmalaya, 2024).

Secara global, persoalan kesehatan mental akibat tekanan kerja menjadi isu serius. Survei kesejahteraan karyawan di kawasan Asia menunjukkan bahwa lebih dari 5.200 karyawan dari Asia dengan hasil 44% pekerja mengalami penurunan kondisi kesehatan akibat stres, beban kerja yang tinggi, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja (Mercer, 2023). Di Indonesia, generasi milenial dan generasi Z menjadi kelompok paling rentan terhadap *burnout*. Laporan dari web Urbanvibes mencatat bahwa sekitar 66% generasi milenial mengalami kelelahan mental dan emosional tingkat sedang hingga tinggi, artinya tingkat *burnout* pada generasi milenial lebih tinggi dibandingkan generasi lainnya (Urbanvibes, 2025). Tidak hanya generasi milenial, generasi Z juga rentan mengalami stres dan *burnout* akibat tuntutan kerja, persaingan karier, serta tekanan digitalisasi yang mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kesehatan mental (Suleha, 2025).

Temuan ini diperkuat oleh *platform* survei online Populix terhadap 2.180 responden dari generasi Z dan milenial yang menunjukkan tingginya gejala kelelahan dan tekanan emosional di dunia kerja. Sebanyak 27% Gen Z dan 26% milenial mengaku selalu merasa kelelahan, 21% Gen Z dan 15% milenial merasa tidak berguna, serta 16% dari masing-masing generasi mengalami kesulitan tidur.

Selain itu, 11% Gen Z dan 8% milenial menunjukkan gejala depresi, yang mengindikasikan bahwa generasi Z cenderung lebih rentan mengalami tekanan emosional yang mengarah pada *burnout* dibandingkan milenial. Meskipun tidak dialami oleh seluruh individu, *burnout* tetap menjadi permasalahan serius yang berpotensi mengganggu kesejahteraan psikologis dan kinerja kerja (Populix, 2023).

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan kemampuan individu beradaptasi dan mengelola tekanan kerja. Ketika kelelahan berlebihan terjadi, kualitas hubungan sosial dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja menurun. Kondisi ini dikenal sebagai *burnout*, merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dari pekerjaan. Saat seseorang mengalami *burnout*, akan muncul berbagai reaksi seperti rasa sinis dan keterasingan terhadap pekerjaan yang dijalani, disertai perasaan tidak lagi efektif serta kehilangan pencapaian dalam kinerjanya (Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kematangan emosi dan kesejahteraan psikologis, serta faktor eksternal yang berasal dari lingkungan kerja, seperti beban kerja dan pengaturan jadwal kerja (Kholifah et al., 2016). Salah satu faktor utama yang dapat memicu *burnout* adalah *work family conflict*.

Work-family conflict diartikan sebagai situasi ketika seseorang mengalami benturan peran antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, sehingga tekanan tersebut saling memengaruhi dan menimbulkan ketegangan bagi individu yang menjalaninya (Meiliyandrie et al., 2022). *Work-family conflict* dapat memicu munculnya rasa tidak nyaman atau jenuh dalam bekerja yang berujung pada *burnout*, sehingga berpotensi menimbulkan perilaku negatif dan penurunan kinerja.

Selain itu, tekanan akibat konflik peran antara pekerjaan dan keluarga, ditambah dengan tingginya beban kerja, menjadi kombinasi yang memperbesar risiko terjadinya *burnout* (Hardiani, 2021).

Selain itu, terdapat faktor lain yang diduga memiliki pengaruh besar terhadap terjadinya *burnout* adalah beban kerja atau *workload*. Beban kerja merupakan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan atau kapasitas individu, hal ini dapat menimbulkan tekanan yang berdampak pada kelelahan fisik maupun mental (Rahmadhani & Suwandana, 2025). Setiap individu berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi tanggung jawab dan mencapai tujuan pekerjaannya. Namun, semangat untuk terus berprestasi sering kali disertai dengan tekanan kerja yang tinggi. Beban kerja yang berat, khususnya dalam aspek mental, dapat menimbulkan kelelahan berkepanjangan dan stres mendalam yang pada akhirnya berkembang menjadi *burnout* (Santoso et al., 2025).

Beban kerja yang tinggi tidak hanya berdampak langsung pada kelelahan dan *burnout*, tetapi juga berpotensi memicu *work-family conflict*. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan sering kali menyita waktu, energi, dan perhatian karyawan, sehingga mengurangi kemampuan individu dalam menjalankan peran dan tanggung jawab di lingkungan keluarga. Berdasarkan hasil penelitian, ketika beban kerja meningkat, konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dialami individu juga cenderung meningkat (Fasyni et al., 2020). Oleh karena itu, apabila perusahaan ingin mengurangi tingkat *burnout* pada karyawan, maka aspek *work-*

family conflict dan beban kerja perlu diperhatikan. Salah satu bentuk perusahaan yang relevan dalam konteks ini adalah perusahaan yang bergerak di sektor jasa.

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor jasa yang mencakup pengelolaan dan pelayanan hotel yang meliputi aspek operasional, manajemen, akomodasi, makanan dan minuman, serta layanan pelanggan. Hotel berperan penting dalam menyediakan kenyamanan bagi tamu sekaligus menjadi sumber lapangan kerja dan pendapatan bagi masyarakat (Universitas Ciputra, 2025).

Hotel Santika Tasikmalaya, bagian dari jaringan Santika Indonesia Hotels & Resorts di bawah PT Grahawita Santika (Kompas Gramedia Group), merupakan hotel berbasis hospitality khas Indonesia yang berdiri sejak 24 September 2011. Hotel Santika Tasikmalaya menuntut karyawan untuk menjaga kinerja dan kualitas pelayanan demi kepuasan tamu dan citra perusahaan. Hal ini memerlukan komitmen, tanggung jawab, serta kondisi fisik dan mental yang kuat. Karyawan didominasi dengan rentang usia 20–50 tahun mencerminkan keberagaman usia yang mendukung efektivitas dan stabilitas kinerja organisasi.

Tabel 1. 1
Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

No	Pernyataan	Persentase Responden				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Sering merasa kelelahan setelah menyelesaikan pekerjaan	2%	14%	24%	38%	21%
2	Waktu istirahat yang di miliki terasa kurang untuk memulihkan tenaga	7%	43%	29%	21%	0%
3	Terkadang merasa kehilangan semangat dalam menjalani rutinitas kerja	12%	43%	21%	21%	2%
4	Merasa cepat lelah meskipun baru mulai bekerja di pagi hari	17%	55%	10%	17%	2%
5	Jadwal kerja yang padat sehingga jarang memiliki waktu untuk bersantai	2%	10%	31%	45%	12%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-penelitian terhadap 42 karyawan Hotel Santika Tasikmalaya, diketahui bahwa sebagian besar karyawan yaitu 59% sering merasa kelelahan setelah menyelesaikan pekerjaan. Persentase tersebut merupakan hasil penjumlahan antara 38% karyawan menyatakan setuju dan 21% karyawan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 57% karyawan menyatakan bahwa jadwal kerja yang padat membuat mereka jarang memiliki waktu untuk bersantai. Persentase tersebut merupakan hasil penjumlahan antara 45% karyawan menyatakan setuju dan 12% karyawan menyatakan sangat setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan mulai mengalami gejala awal *burnout*, khususnya pada aspek *physical exhaustion* atau kelelahan fisik yang timbul akibat tekanan beban kerja yang tinggi.

Meskipun sebagian karyawan belum menunjukkan kehilangan semangat kerja yang signifikan, hal tersebut tetap menggambarkan adanya potensi *burnout* yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. *Burnout* merupakan respons terhadap stres kerja yang berkepanjangan, yang ditandai dengan kelelahan fisik, emosional, dan mental, serta menurunnya perasaan pencapaian diri (Greenberg & Baron, 2008). Dengan demikian, munculnya kelelahan fisik dan keterbatasan waktu istirahat pada sebagian besar karyawan dapat dipandang sebagai indikasi awal berkembangnya *burnout* di lingkungan kerja. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan pihak HRD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Departemen *Human Resources Development*, diperoleh informasi bahwa karyawan pada beberapa departemen tertentu sering mengalami beban kerja tinggi, terutama pada periode sibuk seperti

hari libur atau saat berlangsungnya acara penting. Kondisi tersebut membuat sebagian karyawan merasa kelelahan dan kehilangan fokus saat bekerja, yang menjadi indikasi munculnya gejala *burnout*. Selain itu, jam kerja di Hotel Santika Tasikmalaya mencapai 48 jam per minggu dengan 1 hari libur, artinya melebihi standar nasional 41 jam, sehingga meningkatkan risiko kelelahan fisik. Kebijakan efisiensi pemerintah juga berdampak pada operasional hotel, di mana beberapa karyawan harus menjalankan tugas di luar tanggung jawab utamanya akibat adanya efisiensi tenaga kerja. Akibatnya, beban kerja karyawan tetap meningkat, sementara kesempatan untuk beristirahat atau berlibur menjadi sangat terbatas.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara *work-family conflict*, *workload*, dan *burnout*. Ketika individu menghadapi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, mereka dapat mengalami tekanan peran yang berkepanjangan, sehingga memicu kelelahan fisik dan emosional atau *burnout*. (Rotinsulu et al., 2024). Pernyataan tersebut didukung penelitian lainnya yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* (Lineuwih et al., 2023; Nainggolan, 2020). Sementara itu, beban kerja tidak hanya ditentukan oleh jumlah tugas, tetapi juga oleh tingkat kesulitan, keterbatasan waktu, dan luasnya tanggung jawab, yang secara bersamaan meningkatkan risiko kelelahan mental dan emosional (Budiasa, 2021). Temuan tersebut didukung oleh beberapa penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara *workload* dan *burnout* (Wijaya & Wibawa, 2020; Triana et al., 2025; Syahrullah et al., 2025). Selain berdampak langsung terhadap *burnout*, *workload* juga dapat memicu terjadinya *work-family conflict*, di mana semakin tinggi beban kerja yang diterima, semakin

tinggi pula konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga yang dialami individu (Magdalena et al., 2022). Beberapa peneliti lain menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dan *work family conflict* (Fikriansyah & Fikry, 2024; Fasyni et al., 2020).

Terdapat kesenjangan penelitian terkait *burnout* di sektor perhotelan, khususnya pada hotel bintang tiga di daerah seperti Tasikmalaya. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada sektor lain dan hanya meneliti salah satu variabel, seperti *workload* atau *work-family conflict* saja, sehingga belum menyoroti pengaruh keduanya secara simultan terhadap *burnout*. Selain itu, kajian yang menyoroti *burnout* pada karyawan generasi milenial dan Z di sektor perhotelan masih terbatas, padahal kedua generasi ini memiliki karakteristik dan tingkat kerentanan tinggi terhadap tekanan kerja.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap sektor perhotelan, khususnya hotel bintang tiga di Kota Tasikmalaya, serta pada generasi milenial dan Z yang rentan terhadap tekanan kerja. Penelitian ini menguji secara simultan pengaruh *work-family conflict* dan *workload* terhadap *burnout* dalam konteks kebijakan efisiensi tenaga kerja, sehingga memberikan kontribusi baru bagi pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di sektor perhotelan.

Penelitian ini penting karena *burnout* bukan sekadar masalah individu, tetapi juga berdampak langsung terhadap organisasi. *Burnout* menurunkan motivasi, kualitas pelayanan kepada pelanggan, hingga penurunan produktivitas. Dengan memahami pengaruh *workload* dan *work-family conflict* terhadap *burnout*, manajemen dapat merancang strategi pencegahan, misalnya pengelolaan beban

kerja, kebijakan fleksibilitas kerja, hingga dukungan bagi karyawan yang mengalami peran ganda. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademis tentang *burnout* di sektor perhotelan Indonesia, khususnya di kota Tasikmalaya.

Pemilihan judul “Pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Workload* terhadap *Burnout* Karyawan (Studi pada Karyawan Menikah Generasi Milenial dan Generasi Z Hotel Santika Tasikmalaya)” didasarkan pada relevansi fenomena yang terjadi. Hotel Santika Tasikmalaya dipilih karena merupakan salah satu hotel bintang 3 terbesar dengan tingkat okupansi tinggi, sehingga beban kerja karyawan relatif besar. Aspek *work-family conflict* juga menjadi faktor terjadinya *burnout* karena ketegangan antara pekerjaan dan keluarga memicu stres dan kelelahan. Selain itu, mayoritas karyawan berasal dari generasi milenial dan generasi Z, yang menurut penelitian terdahulu dan hasil wawancara menunjukkan rentan mengalami *burnout*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam mengelola SDM, sekaligus kontribusi akademis dengan mengisi *gap* penelitian terkait *burnout* di sektor perhotelan daerah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, permasalahan utama dalam penelitian ini berkaitan dengan munculnya indikasi *burnout* pada karyawan menikah generasi milenial dan generasi Z di Hotel Santika Tasikmalaya. Hal tersebut tercermin dari hasil pra-penelitian yang menunjukkan sebagian besar karyawan mengaku sering merasa kelelahan setelah bekerja serta jarang memiliki waktu untuk bersantai akibat jadwal kerja yang padat. Selain itu, jam kerja

karyawan yang mencapai 48 jam per minggu dan tuntutan untuk menjalankan tugas di luar tanggung jawab utama akibat kebijakan efisiensi tenaga kerja turut meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan karyawan. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka perusahaan berisiko mengalami penurunan produktivitas kerja, menurunnya kualitas pelayanan kepada tamu, serta meningkatnya *burnout* pada karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Work Family Conflict*, *Workload* dan *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *Workload* terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *Workload* terhadap *Work Family Conflict* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Work Family Conflict*, *Workload* dan *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.
3. Pengaruh *Workload* terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan

generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

4. Pengaruh *Workload* terhadap *Work Family Conflict* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh *work-family conflict* dan *workload* terhadap *burnout* karyawan, sehingga dapat memperkaya literatur dan menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Hotel Santika Tasikmalaya mengenai kondisi karyawan terkait *work-family conflict*, *workload*, dan *burnout*. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan serta strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, khususnya dalam upaya pencegahan *burnout* guna meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu dalam penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan rencana penelitian yang telah ditetapkan.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Yudanegara No.57, Yudanegara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena karakteristik pekerjaan di industri perhotelan memiliki tuntutan kerja tinggi yang relevan dengan topik penelitian mengenai *work family conflict*, *workload*, dan *burnout* karyawan.

1.5.2 Waktu Penelitian

Demi mewujudkan penelitian yang efektif dan efisien, maka peneliti menyusun waktu penelitian selama terhitung dari bulan September 2025 dan direncanakan sampai dengan bulan Mei 2026 sebagaimana detailnya tercantum dalam lampiran jadwal penelitian.