BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di negara Indonesia saat ini kian melesat, pemulihan pasca pandemi serta semakin banyaknya destinasi wisata berhasil menaikkan kunjungan wisatawan. *SiteMinder Hotel Booking* Trends melaporkan adanya peningkatan sebesar 77% dari tahun 2022 pada jumlah pengunjung internasional dan peningkatan rata-rata waktu menginap sebesar 55% akibat adanya antusiasme wisatawan asing (Alexander, 2024). Secara kumulatif, Badan Pusat Statistik mengatakan sudah lebih dari enam juta wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia hingga juli 2023 (Fadhillah, 2023). Walaupun beragam destinasi wisata tersebar di seluruh Indonesia, namun kunjungan wisatawan masih belum merata dan cenderung tinggi pada beberapa daerah salah satunya adalah Bali. Bali terkenal sebagai daerah wisata paling populer di dunia, namun peningkatan pengunjung yang kini terlalu pesat membuat Bali dikatakan sebagai destinasi wisata *overtourism* oleh mentri pariwisata Sandiaga Uno (Putri, 2023). *Overtourism* adalah kondisi saat jumlah pengunjung destinasi wisata meningkat secara berlebihan dan akhirnya berdampak pada semakin padatnya area sekitar sehingga memunculkan berbagai masalah bagi masyarakat lokal seperti terhambatnya akses fasilitas umum (Milano sebagaimana dikutip dalam Surya & Nugraha, 2022).

Kondisi meningkatnya wisatawan secara drastis akan diiringi dengan naiknya jumlah pengunjung pada hunian penginapan atau hotel. Selama Februari 2023, BPS menyatakan adanya kenaikan pada semua klasifikasi hotel baik hotel bintang maupun non bintang sebanyak 36,87 % (Prayudhia, 2023). Sedangkan terkhusus untuk di Bali, sepanjang 2023 BPS mencatat adanya kenaikkan sebanyak 144, 61% pada wisman yang berkunjung (Putri, 2024). Jumlah wisatawan yang tidak terkendali dan terus berdatangan dapat berpengaruh pada beban kerja pekerja perhotelan.

Industri perhotelan terkenal memiliki jam kerja yang panjang dan kompleks, ditambah dengan jumlah pengunjung khususnya di Bali yang semakin meningkat. Pelayanan hotel yang biasanya dibuka dua puluh empat jam membuat karyawan harus siap siaga dalam melayani keinginan tamu. Dalam bisnis jasa seperti hotel, kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diutamakan karena menjadi daya jual dalam menarik konsumen sekaligus mencerminkan citra dari perusahaan (Nadhifah, 2020). Durasi jam kerja yang memerlukan tenaga ekstra serta beratnya tuntutan dalam memberikan pelayanan terbaik membuat pekerja di industri perhotelan cenderung mengalami kelelahan secara fisik maupun mental.

Peneliti telah melakukan wawancara untuk menggali informasi mengenai beban kerja dari fenomena yang sedang dialami oleh pekerja hotel di Bali. Narasumber Agung bekerja sebagai staf dapur di salah satu hotel bintang empat daerah seminyak, Agung bekerja delapan jam sehari dengan empat *shift work* yaitu pagi siang sore dan malam. Ia mengaku adanya lonjakan pada jumlah tamu setelah kembali normalnya pasca *covid-19*. Sebelumnya selama bekerja di dapur, Agung tidak pernah merasa kewalahan seperti sekarang. Jumah makanan yang harus dipersiapkan serta menu khusus pada tamu tertentu menambah kerepotannya. Dalam kondisi sibuk melayani banyak tamu, Agung diharapkan tetap dapat bekerja dengan maksimal. Di hotel tempat Agung bekerja terdapat pemeriksaan rutin yang akan berdampak pada peringkat hotel. Tuntutan pekerjaan yang tinggi kerap membuat Agung kelelahan dan akhirnya harus mengabaikan urusan di luar pekerjaan dan memilih untuk beristirahat. Agung merasa kurang memiliki kepuasan pada kehidupan pribadinya karena minimnya waktu yang bisa ia luangkan untuk kehidupan pribadi.

Narasumber Bagus bekerja sebagai *housekeeping* selama dua bulan di salah satu hotel bintang tiga daerah Badung, bekerja selama delapan jam sehari dengan tiga *shift work* yaitu pagi sore dan malam. Banyaknya jumlah tamu akibat fenomena *overtourism* membuatya harus menjalani *jumping shift* atau loncatan jadwal bekerja. Bagus bisa mendapatkan jadwal malam dan siang di hari yang sama sehingga waktu istirahatnya semakin terbatas. Bagus mengaku sering pulang dengan kondisi yang sangat melelahkan sehingga kadang tidak bisa pulang ke kampung bahkan ketika orang tuanya sedang sakit. Walaupun terkadang urusan

pekerjaan menyita terlalu banyak waktu serta energinya, namun dukungan dari orang sekitarnya seperti orang tua dan pasangan membuatnya semangat dalam bekerja. Pada sisi lain Bagus juga merasa senang bekerja di hotel tersebut karena memiliki lingkungan kerja yang baik serta gaji yang pantas sehingga ia merasa bahagia ketika dapat mengirimkan uang untuk kedua orang tua dan juga pasangannya.

Narasumber ketiga yaitu Kevin seorang resepsionis di salah satu hotel bintang tiga daerah Kuta bekerja selama delapan jam sehari. Ia sudah memiliki keluarga dan satu anak. Kevin mengaku terdapat kenaikkan pada jumlah tamu yang membuat pekerjaannya akhir-akhir ini semakin berat. Ia merasa kewalahan untuk menyeimbangkan berbagai peran yang dimilikinya dimana harus bekerja dan kadang ikut mengurus anaknya dirumah. Terkadang urusannya dirumah lumayan menguras energinya untuk bekerja. Berbagai kesibukkannya sebagai seorang ayah dan suami terkadang mempengaruhi kualitasnya ketika bekerja. Ketika terlalu sibuk dengan pekerjaan maka seseorang akan sulit untuk menyeimbangkan atau menikmati waktu serta peran lainnya diluar pekerjaan begitu juga sebaliknya. *Work life balance* (WLB) mengacu pada tindakan atau upaya yang suatu individu lakukan untuk meraih keseimbangan antara banyak peran mereka (Fisher et al., 2009).

Work life balance dapat didefinisikan sebagai kepuasan psikologis dan temporal seseorang terhadap setiap peran yang mereka mainkan, termasuk kehidupan pribadi dan profesional, dan tidak adanya konflik di antara keduanya. (Nafriana, 2022). Ketika seseorang bisa mengatur waktunya antara bekerja dan aktivitas lain, seperti bermain bersama keluarga dan menekuni hobi, maka dikatakan seseorang memiliki *work life balance*. (Smith sebagaimana dikutip dalam Wibisono, 2022). *Work life balance* atau WLB mempunyai empat dimensi: (1) Campur tangan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi *(work interference with personal life)* membahas sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi; (2) Campur tangan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi (*personal life interference work,)*menggambarkan bagaimana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi; (3) Peningkatan kehidupan pribadi kerja *(personal life enhancement of work,)* membahas sejauh mana pekerjaan dapat membantu kinerja; dan (4) *Work enhancement of personal life* membahas sejauh mana berbagai hal

didalam pekerjaan dapat meningkatkan kualitas hidup individu (Fisher seperti dikutip dalam (Pamela, 2021).

Secara umum tercapainya WLB pada karyawan diyakini dapat meminimalisir perilaku absen, mengatasi keinginan untuk berpindah tempat kerja dan membantu meningkatkan produktivitas (Lewison sebagaimana dikutip dalam Genapathi, 2016). Menciptakan keseimbangan dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi membuat karyawan terhindar dari stres dan kelelahan yang berlebihan, perasaan yang puas juga dapat meningkatkan motivasi individu untuk bekerja. Ketika *work life balance* telah dicapai, dampaknya tidak hanya akan dirasakan oleh karyawan namun juga perusahaan. Adapun manfaat *work life balance* bagi perusahaan yaitu meningkatkan keuntungan dan target perusahaan, mencegah keluarnya karyawan serta membantu menciptakan citra perusahaan yang positif (Mulya, 2022). Memiliki keseimbangan dalam kehidupan dan pekerjaan sangat diperlukan bagi pekerja di Industri perhotelan karena dengan memiliki kepuasan pada tiap peran dapat meningkatkan performa pekerjaan yang nantinya juga berimbas pada perusahaan.

Kurangnya *work life balance* yang ada apa karyawan dapat berdampak negatif mulai dari menurunnya performa pekerjaan, hubungan keluarga yang tidak harmonis, kehilangan fokus hingga menimbulkan masalah pada kesehatan fisik dan mental. Penelitian yang dilakukan oleh Wulansari (2023). menunjukkan bahwa WLB dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti karakteristik individu, faktor organisasi seperti beban dan fleksibiltas kerja serta faktor kehidupan yang berupa urusan keluarga. Adapun penelitian dari Foanto et al (2020) yang dilakukan pada karyawan hotel berbintang di Makkasar menunjukkan bahwa WLB berpengaruh secara signifikan atau besar terhadap komitmen afektif yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan berbagai urgensi tersebut maka *work life balance* menjadi isu vital yang harus diteliti apalagi untuk karyawan yang memiliki beban kerja tinggi seperti pekerja di industri perhotelan.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti mungkin menarik kesimpulan bahwa adanya dampak dari terjadinya *overtourism* yang membuat peningkatan pada beban kerja, ketiga narasumber mengalami keempat aspek *work*

life balance terutama perubahan pada *work interference personal life* akibat naiknya kunjungan wisatawan. Keempat dimensi tersebut berupa *personal life interference work, work interference personal life*, ketiga *personal life enhancement work* dan terakhir *work enhancement personal life*. Keseluruhan dimensi tersebut saling mempengaruhi kehidupan mereka khususnya kesibukkan dalam pekerjaan yang akhirnya mempengaruhi kehidupan diluar pekerjaan. Berbagai tuntutan dalam pekerjaan dan beban yang kini semakin meningkat akibat adanya fenomena overtourism berpotensi membuat mereka sulit dalam mencapai *work life balance*. Kemampuan dalam manajemen waktu dan keahlian menyelesaikan segala urusan pada masing-masing kehidupan merupakan hal yang perlu mereka perhatikan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu "Adakah *work life balance* pada pekerja industri perhotelan di Bali?".

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dibuatnya penelitian ini untuk mengetahui *work life balance* yang dialami karyawan industri perhotelan di Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian dapat dimanfaatkan pada bidang PIO atau digunakan sebagai referensi untuk berbagai penelitian selanjutnya. Terutama mengenai WLB pada lingkungan kerja khususnya di industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini agar mampu menjadi masukan untuk manajemen hotel atau pihak yang berkepentingan seperti *human resources, trainer* dan lain-lain dalam membuat program yang mampu meningkatkan *work life balance.*
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan *work life balance* sehingga menjadi pertimbangan untuk lebih diperhatikan bagi pekerja industri perhotelan.