

## ANALISIS FAKTOR ERGONOMI TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE HOTEL DI BALI

Ni Ketut Dewi Irwanti<sup>1\*</sup>, I Made Bayu Wisnawa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Triatma Mulya

\*Corresponding author: dewi.irwanti@triatmamulya.ac.id

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak faktor ergonomi (beban kerja/task, organisasi, dan lingkungan kerja) terhadap tingkat stres kerja karyawan di bagian front office hotel di Bali. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan serta pengaruh faktor ergonomi terhadap kinerja melalui stres kerja. Penelitian ini melibatkan 56 responden yang merupakan karyawan di bagian front office hotel bintang empat dan lima. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan, dan responden diminta untuk memberikan tanggapan menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan. Setelah pengumpulan data, teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci tentang karakteristik sampel dan variabel yang diteliti. Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai  $R^2$  untuk variabel stres kerja dan kinerja adalah 0,093 dan 0,076. Nilai  $R^2$  0,093 dan 0,076 termasuk kategori lemah. Ini berarti 9,3% variance variabel stres kerja dapat dijelaskan oleh faktor ergonomi (tugas/task, organisasi dan lingkungan kerja). Sedangkan variance untuk variabel kinerja sebesar 7,6% yang dapat dijelaskan oleh faktor ergonomi dan stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diharapkan manajemen hotel menjaga kinerja karyawan bagian front office dengan memperhitungkan faktor-faktor ergonomi (beban kerja, organisasi kerja dan lingkungan kerja) yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja sehingga dapat menjadi sumber stres bagi karyawan.

**Keywords:** faktor ergonomi, stres kerja, kinerja

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata menjadi salah satu sektor terbesar di dunia dan terus mengalami pertumbuhan yang signifikan bahkan setelah hantaman pandemi covid 19 yang

menghancurkan berbagai sektor. Hal ini disebabkan karena meningkatnya minat masyarakat untuk menjelajahi destinasi wisata baru, kemudahan dan ketersediaan perjalanan yang lebih terjangkau, serta perkembangan

teknologi informasi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi destinasi wisata. Semua faktor ini berkontribusi pada pertumbuhan yang cepat dalam industri pariwisata. World Travel dan Tourism Council (WTTC) bekerja sama dengan Oxford Economics (2023), memperkirakan sektor ini akan pulih hingga 95% dari tingkat keberhasilan di tahun 2019.

Sektor pariwisata memainkan peran yang sangat vital dalam ekonomi Indonesia dengan memberikan kontribusi dalam peningkatan penerimaan devisa negara dan pengembangan bisnis di berbagai wilayah Indonesia (Kemenparekraft.go.id, 2019). Target yang telah ditetapkan untuk sektor pariwisata Indonesia adalah meningkatkan nilai devisa hingga mencapai 1,7 miliar dolar AS pada tahun 2022. Selain itu, diharapkan bahwa sektor pariwisata juga akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dengan peningkatan sebesar 4,3 persen (Menpan.go.id, 2021).

Salah satu produk pariwisata yang menjadi bagian integral dari industri pariwisata adalah hotel. Hotel menyediakan tempat tinggal dan akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi. Hotel menawarkan berbagai fasilitas dan layanan, mulai dari kamar tidur yang nyaman, restoran, kolam renang, pusat kebugaran, hingga ruang pertemuan dan layanan concierge. Sebagai bagian dari industri perhotelan, hotel perlu menjaga kualitas pelayanan guna mempertahankan pelanggan dan

mencegah mereka beralih ke hotel lain. Untuk tetap bersaing dan memiliki keunggulan di industri perhotelan, perlu dilakukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi memiliki peranan yang krusial dalam mencapai kesuksesan dalam industri pariwisata, khususnya di sektor perhotelan. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Dominici dan Guzzo (2010) serta Khan et al. (2015) telah menekankan pentingnya faktor ini. Untuk memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan, staf front office memiliki peran penting sebagai representasi citra perusahaan dan industri perhotelan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa staf front office dapat secara konsisten memberikan kualitas layanan terbaik dari waktu ke waktu.

Pekerjaan front office 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 front office hotel sehingga berdampak terhadap meningkatnya stres kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Karatepe dan Uludag (2008), Mansour dan Tremblay (2016), serta Zhao et al. (2014), menegaskan

hubungan antara kompleksitas tugas dengan stres kerja karyawan.

Karyawan front office hotel pada umumnya bekerja selama 8 jam dengan sikap kerja berdiri dengan mengoperasikan komputer untuk menginput data dan mencari informasi terkait identitas pelanggan dan secara intens menggunakan telepon untuk berkoordinasi dengan departemen lainnya. Bekerja mengoperasikan komputer dengan bidang kerja yang tidak sesuai dengan ketinggian siku berisiko menimbulkan keluhan otot dan kelelahan (Irwanti dkk, 2018). Menurut Tarwaka (2004), sikap kerja berdiri lebih melelahkan karena menghabiskan energi sekitar 10-15% lebih banyak dibandingkan dengan sikap kerja duduk. Beberapa penelitian juga telah mengindikasikan bahwa kelelahan dapat berkontribusi terhadap peningkatan stres kerja karyawan. Stres psikologis memiliki potensi untuk mengurangi kinerja di lingkungan kerja, termasuk dalam industri perhotelan. Tingkat stres yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Faulkner dan Patier (1997), Gill, Flaschner, dan Shachar (2006), Hilton dan Whiteford (2010), serta O'Neill dan Davis (2011), membuktikan hubungan antara stres dan kinerja karyawan di industri perhotelan.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Perinelli dan Beker (2011), stres kerja merupakan fenomena yang umum terjadi di Indonesia. Dalam survei tersebut, sebanyak 1500 responden yang merupakan pekerja di Indonesia dimintai pendapat mereka terkait stres

kerja. Hasilnya menunjukkan bahwa 80.39% responden merasa bahwa pekerjaan mereka saat ini menyebabkan stres, 78.84% responden mengaku merasa kelelahan secara fisik akibat pekerjaan yang mereka lakukan, dan 73.12% responden mengatakan bahwa pekerjaan mereka menyebabkan kelelahan secara mental. Konsekuensi stres yang berakibat negatif terhadap mental dan fisik berdampak pada komitmen karyawan terhadap perusahaan (Gill, et al, 2006). Menurut Kim (2008), stres yang dirasakan oleh karyawan dalam industri perhotelan dapat mengakibatkan kelelahan yang berpengaruh negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Ada banyak hal di lingkungan sekitar yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya kondisi kerja ergonomi. Menurut Manuaba (2010) aspek ergonomi kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, faktor tugas (*task*) meliputi postur kerja, desain peralatan, kondisi mesin, kecepatan kerja, dan irama kerja, kedua faktor organisasi kerja mencakup waktu kerja, waktu istirahat, sistem pengupahan, struktur organisasi, serta pelimpahan tugas dan wewenang. Ketiga, faktor lingkungan kerja meliputi hubungan dengan rekan kerja, suhu, kelembabab, kebisingan, penerangan, dan faktor-faktor lainnya. Semua faktor ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks ergonomi

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja atau tugas (task) secara langsung berpengaruh terhadap tingkat stres kerja karyawan di bagian front office hotel di Bali?
2. Apakah organisasi kerja secara langsung memengaruhi tingkat stres kerja karyawan hotel front office di Bali?
3. Apakah lingkungan kerja secara langsung berpengaruh terhadap tingkat stres kerja karyawan front office hotel di Bali?
4. Apakah stres kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali?
5. Apakah beban kerja (task) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di bagian front office hotel di Bali?
6. Apakah organisasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di bagian front office hotel di Bali?
7. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di bagian front office di Bali?

## Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi industri perhotelan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, sehat, dan efisien. Dengan demikian, diharapkan dapat mengurangi tingkat kelelahan

dan stres kerja yang dialami oleh karyawan, terutama bagi karyawan di bagian front office.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Ergonomi

Menurut Manuaba (2010), ergonomi adalah disiplin ilmu yang mengkaji hubungan antara manusia dan lingkungannya dalam konteks pekerjaan. Ergonomi bertujuan untuk mengoptimalkan kondisi kerja agar sesuai dengan karakteristik fisik, psikologis, dan sosial manusia, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan keselamatan kerja. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ergonomi, diharapkan dapat mengurangi risiko cedera, kelelahan, dan stres yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Manuaba (2013), aspek task, organisasi, dan lingkungan kerja merupakan faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai ketiga aspek tersebut:

1. Aspek beban kerja/tugas-tugas (Task): Meliputi karakteristik tugas yang harus dilakukan oleh pekerja, termasuk kompleksitas, tuntutan kognitif, beban kerja, urutan tugas, serta kejelasan tujuan dan tanggung jawab. Aspek ini berkaitan dengan bagaimana tugas dirancang dan bagaimana pekerja berinteraksi dengan tugas tersebut.
2. Aspek Organisasi: Meliputi faktor-faktor yang terkait dengan organisasi tempat kerja, seperti struktur organisasi, kebijakan dan prosedur kerja, komunikasi, kepemimpinan, dukungan sosial,

dan pengambilan keputusan. Aspek ini mempertimbangkan bagaimana organisasi memengaruhi kinerja dan kesejahteraan pekerja.

3. Aspek Lingkungan Kerja: Meliputi faktor-faktor fisik dan non-fisik di lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan pekerja. Faktor fisik mencakup pencahayaan, suhu, kebisingan, ergonomi peralatan, serta desain ruang kerja. Sementara itu, faktor non-fisik mencakup kebijakan keselamatan, kesehatan, dan keamanan, serta budaya kerja dan dukungan sosial di lingkungan kerja.

Ketiga aspek ini saling berhubungan dan perlu diperhatikan dalam merancang dan mengelola lingkungan kerja yang optimal, dengan tujuan meningkatkan kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan pekerja.

### **Stres Kerja**

Stres kerja terjadi saat karyawan menghadapi ketidaksesuaian antara kemampuannya dan tuntutan pekerjaan yang dihadapinya. Penelitian telah menunjukkan bahwa stres yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan faktor utama yang dapat mengurangi kinerja kerja karyawan (Gilboa et al., 2008; LePine et al., 2005).

Beban kerja yang tinggi pada karyawan hotel tidak hanya memiliki dampak pada kesehatan fisik, tetapi juga mempengaruhi aspek psikologis. Menurut Purnawati (2011), pekerjaan yang monoton dapat menjadi sumber stres yang mengakibatkan penurunan

motivasi dan kinerja. Selain itu, beban kerja yang terlalu berat dan kompleks, melebihi kapasitas pekerja, dapat menyebabkan frustrasi dan stres dengan konsekuensi yang menyertainya (Tsai et al., 2009). Stres karyawan semakin meningkat karena adanya kebijakan perusahaan seperti pengurangan jumlah karyawan, pengurangan pendapatan, dan peningkatan jam kerja. Dampaknya sangat signifikan terutama bagi karyawan di industri perhotelan (Bernhardt et al., 2003; Korczynski, 2002; Peccei & Rosenthal, 2000). Wallace (2003) dan Lo & Lamm (2005) juga menyatakan bahwa masalah terkait dengan shift kerja, jam kerja yang panjang, pergantian jam kerja yang tidak terduga, waktu istirahat yang minim, tuntutan fisik yang berat (seperti mengangkat beban berat secara manual), serta tuntutan mental dan emosional berdampak pada kinerja karyawan hotel.

Schnall et al. (2009) menekankan bahwa konflik interpersonal juga merupakan salah satu sumber stres yang signifikan. Di lingkungan hotel, interaksi dan komunikasi antara karyawan dan pelanggan serta rekan kerja sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Konflik personal memiliki potensi untuk mempengaruhi koordinasi antara karyawan dan dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan hotel yang terlibat dalam konflik interpersonal memiliki risiko yang lebih tinggi untuk mengalami stres, masalah jantung, dan hipertensi (Schnall et al., 2009; Olaniyi, 2013).

Dalam penelitiannya, Varca (2009) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan tingkat stres kerja. Dengan kata lain, karyawan yang mengalami stres cenderung menghadapi kesulitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dibandingkan dengan karyawan yang tidak mengalami

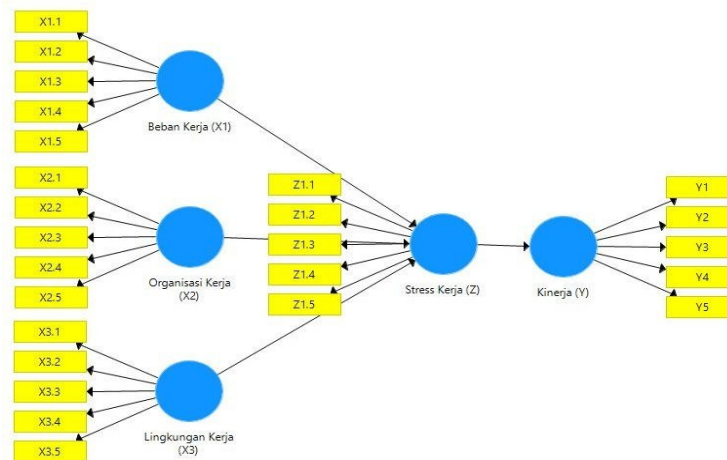
stres.

## METODE PENELITIAN

### Model Penelitian

Berikut adalah kerangka model penelitian yang dapat digambarkan berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini:

Gambar 1 Kerangka Penelitian



Sumber: Model Penelitian (2023)

Berikut adalah hipotesis yang terkait dengan kerangka penelitian yang telah disebutkan sebelumnya:

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Tugas-tugas (*task*) memiliki pengaruh langsung terhadap stres kerja karyawan.

H2: Organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap stres kerja karyawan.

H3: Lingkungan Kerja memiliki pengaruh langsung terhadap stres kerja karyawan.

H4: Stres Kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

H5: Tugas-tugas (*task*) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

H6: Organisasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

H7: Lingkungan Kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

### Sampel dan Proses Pengumpulan Data

Penelitian ini difokuskan pada karyawan di departemen front office hotel di Bali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yang merupakan salah satu metode non-probabilitas. Sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu karyawan yang bekerja di departemen front office hotel bintang empat

hingga bintang lima. Tujuan dari penggunaan teknik purposive sampling adalah untuk memperoleh sampel yang mewakili populasi yang relevan dengan fokus penelitian ini. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat memberikan informasi yang dapat diandalkan dan relevan terkait dengan variabel yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2006), jika jumlah partisipan dalam penelitian kurang dari seratus, disarankan untuk menggunakan pendekatan penelitian populasi dengan mengambil seluruh partisipan sebagai sampel. Namun, jika jumlah partisipan lebih besar, sekitar 10-15%, 15-25%, atau jumlah yang lebih besar dari populasi dapat diambil sebagai sampel. Berdasarkan informasi yang diberikan bahwa jumlah populasi karyawan di departemen front office adalah 1120 orang, maka berdasarkan saran di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 15% dari jumlah populasi. Oleh karena itu, jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 56 orang.

Kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama mencakup informasi demografis responden seperti jenis kelamin, usia, masa kerja, dan status pernikahan. Bagian kedua berisi pertanyaan yang mengukur variabel-variabel penelitian, termasuk faktor-faktor ergonomi (tugas-tugas, organisasi kerja, lingkungan kerja), tingkat stres kerja, dan kinerja karyawan.

### Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel faktor ergonomi yang digunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 buah item pernyataan untuk masing-masing variabel tugas (task), organisasi dan lingkungan kerja yang diadaptasi dari teori ergonomi (Manuaba, 2010). Pengukuran terhadap stres kerja menggunakan 5 pernyataan dari 5 indikator variabel stres kerja (Wartono, 2017), sedangkan pengukuran terhadap kinerja juga menggunakan 5 pernyataan dari 5 indikator variabel kinerja (Robbin, 2006).

**Tabel 1.1**  
**Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	
1	X1 (Tugas/Task)	X1.1	Postur atau cara kerja
		X1.2	Desain Peralatan
		X1.3	Kondisi alat kerja
		X1.4	Kecepatan kerja
		X1.5	Irama kerja
2	X2 (Organisasi Kerja)	X2.1	Waktu kerja
		X2.2	Waktu istirahat
		X2.3	Sistem pengupahan
		X2.4	Struktur organisasi
		X2.5	Pelimpahan tugas dan wewenang
3	X3 (Lingkungan Kerja)	X3.1	Hubungan rekan kerja
			Suhu
			Kelembaban

			Kebisingan
			Pencahayaan
4	Z (Stres kerja)	Z1.1	Kondisi Kerja
			Peran yang tidak jelas
			Faktor interpersonal
			Pengembangan karir
			Struktur organisasi
5	Y (Kinerja)	Y1.1	Kualitas
			Kuantitas
			Ketepatan waktu
			Efektifitas
			Kemandirian

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

### Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3 (Ringle et al., 2014). Metode PLS dipilih karena memiliki kelebihan dalam mengatasi asumsi yang banyak dan memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam menganalisis data. PLS memiliki keuntungan lain yaitu kemampuan untuk mengatasi data yang tidak memiliki distribusi normal multivariat.

Metode PLS juga merupakan

pilihan yang cocok untuk penelitian berbasis prediksi karena mampu mengkonfirmasi teori dan melakukan analisis data secara simultan. Selain itu, PLS juga memiliki kemampuan untuk menganalisis konstruk yang terbentuk dari indikator reflektif maupun normatif.

Dalam penelitian ini, analisis PLS dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama melibatkan evaluasi terhadap model pengukuran (outer model), diikuti oleh evaluasi terhadap model struktural internal (inner structural model) (Hair et al., 2014; Henseler et al., 2009; Wong, 2013).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil deskriptif karakteristik karyawan front office hotel di Bali, disajikan dalam tabel 2

**Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif**

Item	Kategori Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	43
	Perempuan	33	57
Usia	18-25 tahun	20	35
	26-35 tahun	26	46
	>36 tahun	10	19
Lama bekerja	1-5 tahun	22	40
	6-10	25	45
	>10	9	15



Berdasarkan tabel 2. Responden karyawan front office hotel di Bali, mayoritas responden berjenis kelamin

perempuan, dengan dominan usia 26-35 tahun dan 45% bekerja rentang waktu 6-10 tahun.

### Analisis Measurement Outer Model

Hasil analisis model dalam pengukuran penelitian ini disajikan dalam tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Measurement Outer Model**

No	Variable	Indicators	Outer Loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted
1	Tugas-tugas/ <i>task</i> (X1)	X1.1	0,947	0,878	0,842	0,525
		X1.2	0,739			
		X1.3	0,795			
		X1.4	0,751			
		X1.5	0,723			
2	Organisasi Kerja (X2)	X2.1	0,867	0,873	0,808	0,573
		X2.2	0,778			
		X2.3	0,747			
		X2.4	0,791			
		X2.5	0,85			
3	Lingkungan Kerja (X3)	X3.1	0,767	0,889	0,816	0,585
		X3.2	0,828			
		X3.3	0,761			
		X3.4	0,785			
		X3.5	0,841			
4	Stres Kerja (Z)	Z1.1	0,773	0,898	0,924	0,71
		Z2.2	0,83			
		Z3.3	0,923			
		Z3.4	0,829			
		Z3.5	0,851			
5	Kinerja (Y)	Y1.1	0,709	0,902	0,819	0,595
		Y1.2	0,752			
		Y1.3	0,86			
		Y1.4	0,763			
		Y1.5	0,797			

**Tabel 4. Fornell-Lacker Criterion (Discriminat Validity)**

No	Variable	Tugas/task (X1)	Organisasi Kerja (X2)	Lingkungan Kerja (X3)	Stres Kerja (Z)	Kinerja (Y)
1	Tugas-tugas/task (X1)	0,724				
2	Organisasi Kerja (X2)	0,723	0,687			
3	Lingkungan Kerja (X3)	0,126	0,06	0,696		
4	Stres Kerja (Z)	0,269	0,181	0,174	0,843	0,704
5	Kinerja (Y)	-0,425	-0,537	0,01	0,276	

Berdasarkan hasil yang terdapat dalam Tabel 3 dan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini dapat diterima. Hal ini dapat dikonfirmasi dengan fakta bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki Composite Reliability (CR) dengan nilai lebih dari 0.7, dan juga nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0.60. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa reliabilitas model penelitian cukup baik dan melebihi standar yang direkomendasikan. Selain itu, semua variabel dalam penelitian juga memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) yang melebihi 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model penelitian memiliki validitas konvergen yang baik.

Selanjutnya, dapat dilihat bahwa beban luar (outer loadings) dari indikator-indikator yang mengukur variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memberikan kontribusi yang cukup baik dalam mengukur variabel laten yang terkait. Namun, untuk memeriksa validitas diskriminan, perlu diperiksa apakah akar kuadrat AVE dari setiap

konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten. Namun, dalam penelitian ini, tidak disebutkan informasi tentang korelasi antar konstruk laten, sehingga tidak dapat diberikan kesimpulan langsung mengenai validitas diskriminan.

Secara keseluruhan, berdasarkan informasi yang diberikan pada Tabel 3 dan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran (measurement model) dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas yang baik dan validitas konvergen yang baik. Nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha yang melebihi ambang batas menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih besar dari 0.5 menunjukkan validitas konvergen yang baik. Namun, untuk mengevaluasi validitas diskriminan dengan lebih akurat, informasi mengenai korelasi antar konstruk laten perlu diperoleh.

#### **Analisis Structure Inner Model**

Model struktural (inner) dapat dievaluasi berdasarkan beberapa faktor, termasuk coefficient

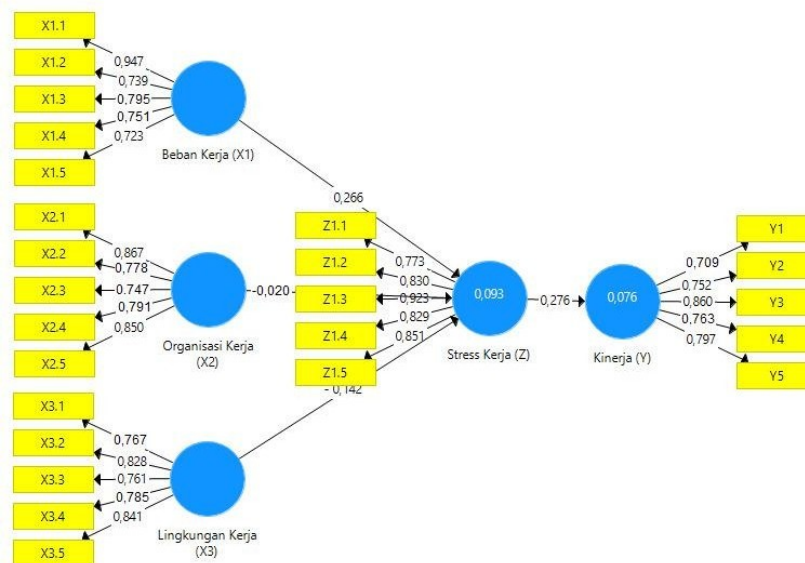
determinant ( $R^2$ ), signifikansi path coefficient (nilai  $\beta$ ), dan statistik T. Penilaian model ini berdasarkan kemampuan prediksi model penelitian yang dapat dilihat dari nilai coefficient determinant ( $R^2$ ), signifikansi tingkat path coefficient (nilai  $\beta$ ), dan statistik T (Hair et al., 2014, 2016; Ringle et al., 2018).

Nilai  $R^2$  untuk variabel stres kerja dan kinerja adalah 0,093 dan 0,076. Menurut Hair, et (2016), nilai  $R^2$  0,093 dan 0,076 termasuk kategori lemah. Ini berarti 9,3% variance variabel stres kerja dapat dijelaskan oleh faktor ergonomi (tugas/task, organisasi dan lingkungan kerja). Sedangkan variance untuk variabel kinerja

sebesar 7,6% yang dapat dijelaskan oleh faktor ergonomi dan stres kerja. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan nilai  $\beta$  dan statistik T. Nilai  $\beta$  menggambarkan sejauh mana variasi konstruk dependen dipengaruhi oleh variasi unit dalam konstruk independen. Semakin tinggi nilai  $\beta$ , semakin besar efek substansial yang dimiliki pada konstruk laten endogen. Penting untuk memverifikasi tingkat signifikansi nilai  $\beta$  melalui uji statistik T (Chin, 1998).

Dalam penelitian ini, hipotesis H1, H2, H3, H4, H6, dan H7 diterima sedangkan H5 hasil hipotesis ditolak.

**Gambar 2. Structure Inner Model Penelitian**



Sumber: Data Olahan Peneliti (2023)

Hasil uji path untuk pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Path Coefficient untuk Pengujian Hipotesis**

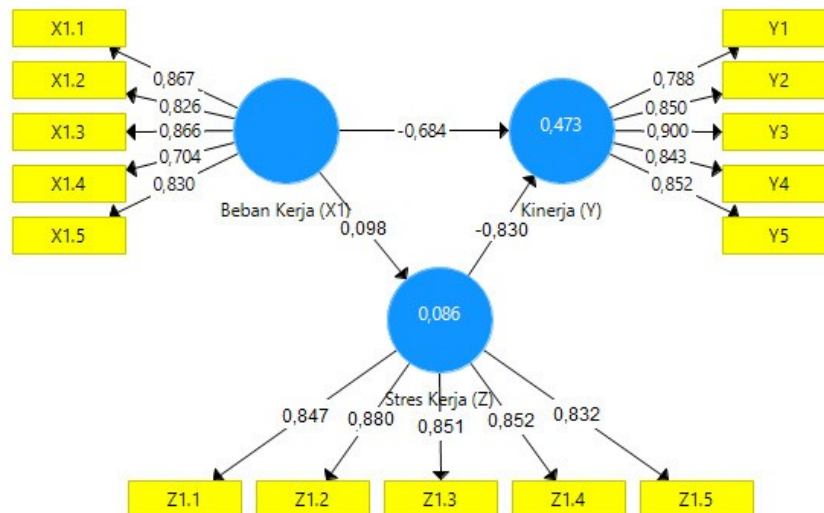
No	Path Hypothesis	Standardized Beta	T Statistic	P Value	Hasil Uji Hipotesis
1	H1 X1 -> Z	0,266	4,838	0,024	Diterima
2	H2 X2 -> Z	-0,02	5,087	0,049	Diterima
3	H3 X3 -> Z	-0,142	5,551	0,048	Diterima
4	H4 Z -> Y	0,276	5,83	0,041	Diterima

Sedangkan hasil uji mediasi menggunakan uji Sobel disajikan dalam Tabel 6 berikut.

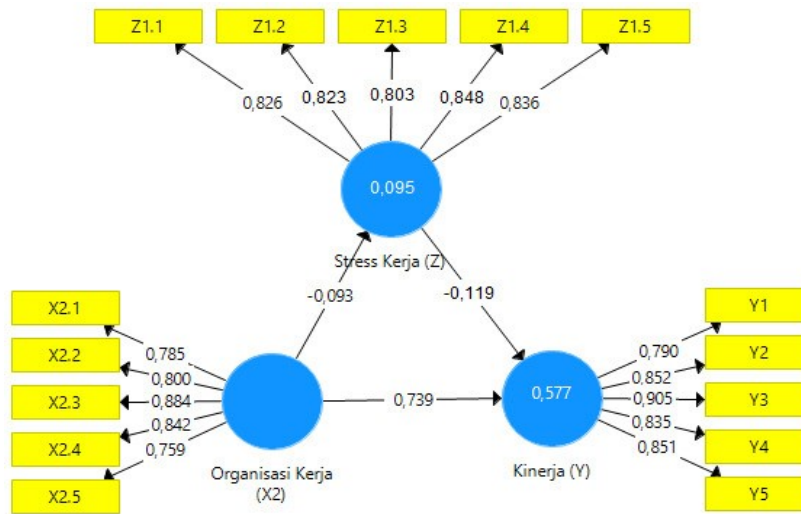
**Tabel 6. Hasil Uji Mediasi dengan Sobel Test**

No	Path Hypothesis	A	B	SE_A	SE_B	Sobel Test	Probability	Hasil Uji
1	H5 X1 -> Z -> Y	0,098	-0,83	0,1	0,15	-0,9649	0,1672	Ditolak
2	H6 X2 -> Z -> Y	-0,093	-0,119	0,008	0,005	10,043	0,000	Diterima
3	H7 X3 -> Z -> Y	-0,082	-0,125	0,007	0,004	10,537	0,000	Diterima

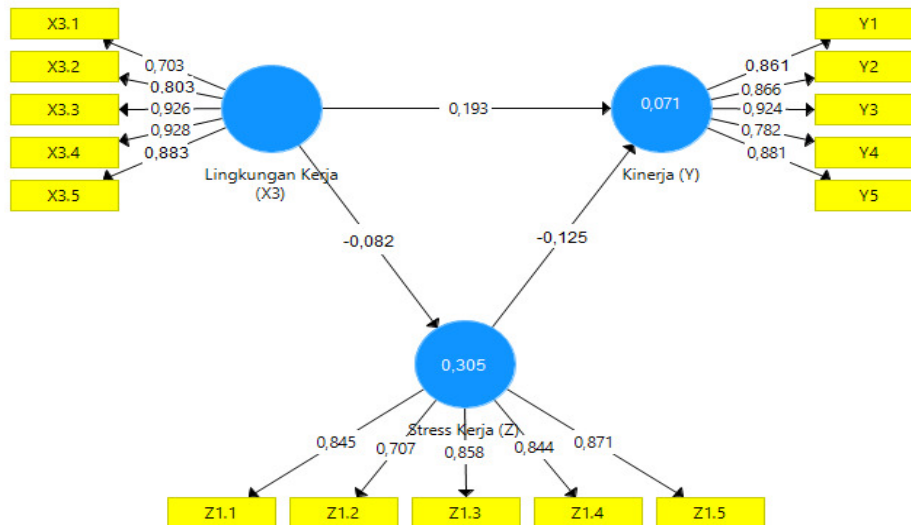
**Tabel 7**  
**Uji Mediasi Pengaruh Tugas terhadap Kinerja dengan Stres Kerja sebagai mediasi**



**Tabel 8**  
**Hasil Uji Mediasi Pengaruh Organisasi Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja sebagai mediasi**



**Tabel 9**  
**Hasil Uji Mediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja dengan**  
**Stres Kerja sebagai Mediasi**



Berdasarkan Tabel 5, hasil uji hipotesis H1 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara tugas-tugas (task) dan stres kerja pada karyawan front office hotel. Nilai  $\beta$  sebesar 0,266 mengindikasikan bahwa adanya peningkatan dalam tugas-tugas (task) atau beban kerja akan berhubungan dengan

peningkatan stres kerja. Nilai T-statistik sebesar 4,838 menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Nilai P sebesar 0,024 mengindikasikan bahwa nilai  $\beta$  yang ditemukan memiliki signifikansi dengan tingkat kepercayaan 95%. Sehingga hasil uji hipotesis H1 menyimpulkan bahwa terdapat

pengaruh positif yang signifikan antara tugas-tugas (task) dan stres kerja pada karyawan front office hotel. Hal ini berarti semakin tinggi tugas-tugas atau beban kerja yang ditangani oleh karyawan, semakin meningkat juga tingkat stres kerjanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa tugas atau beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja sebelumnya (Susiarty et al, 2019; Kusuma dan Soesatyo, 2014; Wibowo, 2012). Sedangkan hasil uji H2 menunjukkan adanya pengaruh negatif organisasi kerja terhadap stres kerja karyawan dengan nilai  $\beta = -0,142$ ,  $T = 5,551$ ,  $P = 0,048$  yang berarti semakin meningkat kondisi organisasi kerja maka stres kerja akan menurun. Goswani (2015) menyatakan bahwa stres yang terjadi dalam jangka waktu lama di lingkungan kerja memiliki efek negatif tidak hanya pada kinerja individu karyawan, tetapi juga dapat menghambat kinerja keseluruhan di tingkat organisasi. Dengan demikian, stres kerja yang berlangsung secara berkelanjutan dapat memiliki dampak yang merugikan tidak hanya pada tingkat individu, tetapi juga pada keseluruhan kinerja organisasi..

Dari Uji hipotesis H3 memperlihatkan faktor lingkungan berpengaruh negatif terhadap stres kerja dengan nilai  $-0,02$ ,  $T = 5,087$ ,  $P = 0,049$  yang memiliki makna semakin meningkat kondisi lingkungan kerja maka stres kerja akan menurun (Hernowo and Pamungkas, 2023; Rizky et al, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya yang dikutip oleh Ahghar (2008), Putra et al. (2014), dan Sert et al. (2014) menunjukkan bahwa iklim

organisasi yang tidak sehat dapat menjadi faktor penyebab tingkat stres kerja yang tinggi. Iklim organisasi yang tidak sehat mencakup berbagai faktor, seperti kurangnya dukungan sosial, tekanan kerja yang tinggi, kurangnya penghargaan atau pengakuan, konflik interpersonal, dan kurangnya keadilan organisasi. Faktor-faktor ini dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis H4, ditemukan adanya pengaruh signifikan antara variabel stres kerja dan kinerja karyawan front office hotel. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra et al. (2020), yang juga menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan front office di Inaya Putri Bali Hotel. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi dapat memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan front office. Stres kerja yang berkelanjutan atau berlebihan dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan karyawan.

Hasil uji hipotesis H5 menunjukkan bahwa variabel stres kerja tidak berperan sebagai mediator antara tugas-tugas atau beban kerja dengan kinerja karyawan front office hotel di Bali. Namun, hasil uji hipotesis H6 menunjukkan bahwa variabel stres kerja berperan sebagai mediator antara variabel organisasi kerja dengan kinerja karyawan. Demikian pula, hasil uji hipotesis H7 menunjukkan bahwa variabel stres kerja berperan sebagai mediator antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang

dilakukan oleh Putri dan Rahyuda (2019), yang menyatakan bahwa variabel stres kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel beban kerja (tugas-tugas atau task) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan front office hotel di Bali.
2. Variabel organisasi kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan front office hotel di Bali.
3. Variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan front office hotel di Bali.
4. Variabel stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali.
5. Variabel stres kerja tidak mampu memediasi pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali.
6. Variabel stres kerja mampu memediasi pengaruh variabel organisasi kerja terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali.
7. Variabel stres kerja mampu memediasi pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan front office hotel di Bali.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan dan simpulan sebelumnya, berikut adalah beberapa saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan front office hotel:

1. Menciptakan kondisi kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan. Penting bagi pihak hotel untuk memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawan front office. Hal ini dapat membantu mengurangi tingkat stres kerja yang berlebihan dan memungkinkan karyawan untuk bekerja secara efektif.
2. Meningkatkan kondisi organisasi yang kondusif. Pihak hotel perlu menciptakan kondisi organisasi yang mendukung kinerja karyawan.
3. Mengelola stres kerja dengan baik. Mengelola stres kerja dengan baik dapat membantu karyawan front office hotel menjaga kesehatan mental dan meningkatkan kinerja mereka.
4. Melakukan evaluasi dan umpan balik secara berkala. Dengan memberikan umpan balik yang efektif, karyawan akan merasa dihargai dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, tingkat stres kerja dapat dikelola dengan lebih baik sehingga diharapkan kinerja karyawan front office hotel dapat ditingkatkan. Hal ini akan berdampak positif pada kinerja karyawan, pelayanan kepada tamu, dan kesuksesan keseluruhan hotel.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahghar, G. (2008). Organizational Climate as a Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 23(1–2), 13–30.
- Cooper, C. L. and P. R. (2008). Causes, Coping and Consequences of Stress at Work. New York. *John Wiley & Sons*.
- Faulkner, B. , & P. A. (1997). Workplace-induced stress among operational staff in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 99.
- Gilboa, S., S.A., F.Y., and C. C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance. *Examining Main and Moderating Effects*”, *Personnel Psychology*. Pp, 227–272.
- Gill, A. S. , F. A. B. , & S. M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 469–481. <https://doi.org/oi:10.1108/0959-6110610681511>
- Goswami, K. (2015). A study on occupational stress and its effects on job performance among the executives of selected public sector undertakings. *Global Journal of Finance and Management*, 7(9), 827–834. <https://doi.org/doi:10.1007/s00420-010-0555>
- Goswami, R. (2015). Organizational stress and employee’s performance: A review of literature. *International Journal of Science, Engineering and Management Research*, 4(6), 1410–1414.
- Gozali, I. (2012). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., H.G.T.M., R.C.M., & S.M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Henseler, J., R.C.M., & S.R.R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–320.
- Hilton, M., & W.H. (2010). Associations Between Psychological Distress, Workplace Accidents, Workplace Failures, And Workplace Successes. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 83(8), 923–933. doi:10.1007/s00420-010-0555-x.
- Karatepe, O.M., & B.L. (2008). Antecedents and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517–528. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.004>



- Kemenparekraf.go.id. (2019). *Kajian Dampak Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Indonesia*.  
<https://www.kemenparekraf.go.id/post/kajian-dampaksektor-pariwisata-terhadap-perekonomian-indonesia>
- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Providers Emotional Labor: The Antecedents And Effects On Bournout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151–161.  
<https://doi.org/doi:10.1016/j.ijhm.2007.07.019>
- Kristensen T, H.T.T.F. (2002). Hospitalization among employees in the Danish Hotel and Restaurant industry. *Eur J Public Health* 12, 192–197.
- LePine, J. A. , P. N. P. , & L. M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *The Academy of Management Journal*, 48, 764–775.
- Mansour, S. , & T. D. G. (2016). Workload, generic and work–family specific social supports and job stress: Mediating role of work–family, and family–work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1778–1804.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0607>
- Manuaba. (2013). *Workload and Capacity Relationships Work*. Jakarta. Rineka Reserved.
- Olaniyi, A. A. (2013). *Effects of Job Stress and Motivation on Performance of Employees in Hotel Industry (Hotels at Dublin Airport)*. Submitted to National College Of Ireland.
- Purnawati, S. (2011). Aplikasi Program Manajemen Stres Kerja Berbasis Ergonomi (Ergo- JSI) Menurunkan Stres Kerja Karyawan Bank Swasta Nasional X Di Denpasar Bali. *Program Pascasarjana Universitas Udayana*.
- Putra, I. A. G. E. , A. I. W., & Suprata, I. W. (2014). Peran iklim organisasi terhadap stres kerja pada hotel berbintang di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 3(10), 2607–2636.
- Putra, I. E. , S.I.G.P., & Rai, I. M. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bagian Operasional Perusahaan Penerbangan. *Jurnal Psikologi Undiksha*, 9(2), 107–116.
- Putra, I.N.B.C., Sihombing, I.H.H., & Darmaputra, P.G.E. (2020). The Effect of Work Stress on Front Office Employees Performance: A Case Study at Inaya Putri Bali Hotel. *Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020)*.

- Putra, N. M. S., S. W. G., & Suartana, I. W. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Inaya Putri Bali Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 3906–3932.
- Putri, NM Sapta Resita & Rahyuda, Agus Ganesha. (2019). Peran Stres Kerja Dalam Memediasi pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 12, 2019 : 7370-7390. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMU NUD.2019.v08.i12.p23>
- Ringle, C. M., Da Silva, D., & Bido, D. D. S. (2014). Structural Equation Modeling With The Smartpls. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(2), 56–73. <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2717>
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., Mitchell, R., & Gudergan, S. P. (2018). Partial least squares structural equation modeling in HRM research. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617–1643. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655>
- Rizky, D., And Wulida, & Tri Afrianty. (2018). The Effects Of Stress Workload Work With Work Life Balance As an intervening variable (Studies in Social Service Surabaya East Java Province). *Journal of Business Administration (JAB)*, 61, 47–53.
- Sampson, & Akyeampong. (2014). An Analysis of the Causes and Effects among Frontline Hotel Employees in the Kumasi Metropolis, Ghana. *Journal Tourism and Hospitality 2014*. <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0269.1000127>
- Schnall, L., Pieper, C., Schwatz, J. E., Karasek, R. A., Schlusell, Y., Devereux, R. B., Ganau, A., Alderman, M., Warren, K., & Pickering, T. G. (2009). The relationship between Job strain workplace diastolic blood pressure, and left ventricular mass index. *Journal of American Medical Association*, 1929–1935.
- Sert, E. M., Topaloglu, M. S., & Kaptan, S. (2014). The Effects of Organizational Climate and Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Field Study in a Big Turkish Industrial Organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 366–375.
- Sert, O., A.İ., & Türksever, M. (2014). The impact of organizational climate on job satisfaction and intention to quit: An empirical study on public health institutions. *Journal of Human Sciences*, 11(2), 1467–1483.
- Susiarty, A., Lalu Suparman, & M. Suryatni. (2019). The Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and

- Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms at Mataram City General Hospital. *Scientific Research Journal*, 7(6).
- Tsai, F. J., Huang, W. L., & Chan, C. C. (2009). Occupational stress and burnout. *J Occup Health*, 51, 443–450.
- Wartono. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2(3). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/view/498>
- Wong, K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.