

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel termasuk dalam akomodasi dalam bidang pariwisata. Di Indonesia sendiri, pariwisata termasuk sektor yang berperan penting dalam perekonomian (Suwithi, 2013). Pariwisata menjadi salah satu sektor penambah pendapatan negara menyerap tenaga kerja, dan keseimbangan dalam pendapatan. Menurut data BPS, di tahun 2023 sektor industri pariwisata berkontribusi sebesar 3,8% pada PDB Indonesia. Industri pariwisata diharapkan juga dapat mengenalkan budaya dan kekayaan alam yang dimiliki Indonesia pada dunia luar sehingga semakin banyak tamu manca negara yang tertarik untuk mengunjungi Indonesia.

Tercatat bahwa rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) atau *Occupancy Rate* dari hotel berbintang di Indonesia pada bulan November 2023 mencapai 56,72 persen. Capaian ini naik sebanyak 2,31 persen dibanding tahun sebelumnya. *Occupancy rate* merupakan salah satu indikator penuntun penting dalam menghitung Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) (Rizalde dkk., 2022). Besar *Occupancy Rate* dapat mengindikasikan bagaimana kinerja hotel tersebut dalam melakukan pelayanan. *Occupancy rate* yang tinggi mengartikan bahwa tingkat hunian kamar yang tinggi. Karyawan hotel perlu menunjukkan kinerja yang terbaik untuk dapat melayani pengunjung dengan lebih maksimal

.Untuk memberikan pelayanan yang prima pada wisatawan, diperlukan adanya perencanaan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dari sisi fisik seperti kamar dan sarana hotel, tetapi juga peningkatan mutu dari karyawan hotel. Hal ini artinya industri perhotelan perlu memiliki karyawan dengan kompetensi tinggi. Kompetensi tinggi dalam berkomunikasi, loyalitas, komitmen, adaptasi, pemecahan masalah, sampai pengetahuan mengenai industri perhotelan perlu dimiliki karyawan hotel. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata nomor 02 Tahun 2003 menetapkan Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas klasifikasi industri perhotelan sebagai bagian penting dari rantai pariwisata Indonesia, dengan bertambahnya jumlah turis dan bisnis asing, permintaan hotel, baik berbintang maupun tidak berbintang. Sektor hotel menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta fasilitas lain, yang merupakan poin penting untuk keberhasilan dan kepuasan wisatawan dalam aktivitas mereka (Kania & Mudayat, 2022). Seiring dengan berkembangnya industri hotel, diperlukan usaha agar hotel tetap mampu bersaing secara sehat dalam pasar. Oleh karena itu, hotel memerlukan manajemen yang baik.

Di industri perhotelan, profesionalisme dan manajemen yang baik sangat penting. Hal ini dapat dicapai jika hotel memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan kompetensinya melalui kursus maupun melanjutkan jenjang pendidikan. Efisiensi dan efektivitas organisasi besar pengaruhnya terletak pada sumber daya manusia. pelaku industri hotel telah menyadari bahwa investasi terhadap sumber daya manusia sangat penting (Kania & Mudayat, 2022)

Pratiwi dkk., (2019) menjelaskan bahwa keberlangsungan pengembangan sebuah perusahaan terletak pada sumber daya manusia khususnya adalah karyawan. Karyawan merupakan pelaksana dari kegiatan-kegiatan perusahaan untuk mencapai

tujuan bersama. Karyawan dengan performa kerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan dapat mencapai target. Maka dari itu, hal tersebut menjadi fokus yang penting bagi perusahaan dalam memperhatikan perusahaan lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan. Selain itu, disebutkan juga bahwa penting bagi perusahaan untuk memberi perhatian pada seberapa aman pekerjaan yang dilakukan karyawan sehingga dapat terwujud suasana kerja yang nyaman. Jaminan kesejahteraan, keamanan, dan kenyamanan, karyawan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Karyawan seringkali kesulitan dalam menyeimbangkan tanggung jawab dalam pekerjaan dengan keluarga.

Forster dkk., (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa karyawan perusahaan swasta dilaporkan bahwa mereka ‘tidak pernah’ atau kurang dapat menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga mereka. Fenomena tersebut muncul akibat jam kerja yang panjang sehingga seringkali karyawan terpaksa melewatkan waktu dengan keluarga. Hal ini pada akhirnya berujung pada munculnya ketegangan dan stres bagi karyawan. Beberapa perusahaan belum memiliki fasilitas untuk mendukung kehidupan pekerjaan karyawan yang sehat. Perusahaan diharapkan dapat lebih menaruh perhatian pada isu-isu keseimbangan kehidupan kerja karyawan sehingga karyawan dapat lebih menikmati pekerjaan dan semakin berprestasi. Namun, tidak sedikit juga pekerjaan yang menghabiskan waktu kerja yang panjang dan tidak jarang suatu pekerjaan tersebut dimulai ketika orang lain beristirahat, salah satu pekerjaan tersebut adalah pada bidang perhotelan.

Problematika individu yang bekerja tidak hanya bersumber dari pekerjaannya saja tetapi juga dari bagian kehidupannya yang lain, seperti cinta, keluarga, pertemanan, dan lain-lain. Dalam hal ini, keluarga seringkali bergesekan dengan pekerjaan. Hal ini pun dialami oleh karyawan bidang perhotelan. Karyawan yang

bekerja di bidang perhotelan umumnya mendapatkan upah yang cukup sedikit, ketidak teraturan kondisi pekerjaan, jam lembur atau jam kerja di luar batas waktu, dan tuntutan yang berat, serta bertemu dengan berbagai karakteristik pelanggan yang bisa saja menyulitkan pekerjaan mereka (Karatepe & Aleshinloye, 2009) Tidak jarang pula karyawan di bidang perhotelan dituntut untuk bekerja pada saat musim liburan seperti hari besar keagamaan atau akhir minggu. Selain itu, hal ini pada akhirnya berujung pada konflik. Selain itu, kebingungan atas peran dan kondisi keluarga juga menjadi faktor dari sulitnya karyawan dalam berkontribusi secara maksimal dalam pekerjaannya (Deery & Jago, 2009).

Karyawan sebagai individu seringkali merasa dilema untuk memilih perannya dalam keluarga (*family role*) atau perannya dalam pekerjaan (*work role*). Hal ini pun bergantung pada jenis kelamin individu. Karyawan wanita seringkali menerima tuntutan terhadap kewajiban mengurus rumah tangga, mulai dari mengandung, melahirkan, dan merawat anak, mengurus suami, serta berbagai urusan rumah tangga lainnya. Namun, karyawan wanita juga memiliki tuntutan dalam pekerjaan dari pada umumnya. Karyawan wanita cenderung lebih mengutamakan urusan keluarga dibandingkan dengan urusan pekerjaannya. Wanita memiliki lebih banyak pertimbangan untuk mengambil kesempatan karier yang lebih besar mengingat kewajiban wanita sebagai istri dalam merawat suami serta anak. Apabila akan mengambil kesempatan karier lebih besar, dikhawatirkan urusan keluarga yang biasa dipegang oleh wanita akan terabaikan begitu saja. Oleh sebab itu, karyawan wanita cenderung memiliki karier yang lebih stagnan agar tidak semakin memberatkan rutinitas sehari-hari mereka sebagai seorang ibu dan istri (Rayes dkk., 2021).

Walaupun isu yang dihadapi karyawan pria tidak sebanyak karyawan wanita, tetapi karyawan pria juga memiliki peran ganda, sebagai seorang ayah atau kepala

keluarga juga sebagai seorang pekerja. Karyawan pria yang sudah berkeluarga tidak bisa hanya fokus pada perannya sebagai pencari nafkah, peran ayah diperlukan dalam masa tumbuh dan berkembang anak, sebagai sosok panutan bagi anak-anaknya. Karyawan pria juga merupakan sosok suami dan kepala rumah tangga yang dibutuhkan oleh istri (Nissa dkk., 2023). Dalam pengasuhan anak, ayah dapat memberikan dampak pada bagaimana aspek kognitif serta emosional anak. Ketidakhadiran atau sedikitnya keterlibatan suami maupun istri dalam keluarga akan mempengaruhi bagaimana tingkat kepercayaan diri, pengendalian emosi, dan pengendalian rasa malu dari anak. Ayah memiliki peran yang sama pentingnya dalam sebuah keluarga dan tidak dapat digantikan dari ibu (Nissa dkk., 2023). Penelitian oleh Smoktunowicz dkk. (2023) yang dilakukan pada pasangan yang sama-sama bekerja di Polandia, menunjukkan bahwa *work family conflict* yang dialami oleh pria dapat memediasi hubungan antara tuntutan keluarga yang mereka hadapi dan stres yang dirasakan oleh wanita dalam keluarga tersebut. Ini menunjukkan adanya dinamika interaksi antara pengalaman *work family conflict* pria dan dampaknya terhadap pasangan wanita mereka. Ini berarti bahwa ketika pria mengalami *work family conflict*, hal tersebut dapat menyebabkan peningkatan stres pada wanita, yang mungkin merasa terpengaruh oleh ketidakmampuan pasangan mereka untuk memenuhi tuntutan keluarga akibat tekanan pekerjaan. Dijelaskan juga bahwa pria yang mengalami WFC dapat menunjukkan perilaku yang kurang responsif atau lebih mudah tersinggung di rumah, yang dapat memperburuk interaksi dengan pasangan mereka. Hal ini dapat menciptakan siklus negatif di mana stres dan ketegangan di antara pasangan saling mempengaruhi, sehingga mengganggu kesejahteraan emosional keduanya

Penelitian Shockley dkk. (2017) menemukan bahwa pria dan wanita tidak menunjukkan perbedaan signifikan dalam laporan mereka mengenai konflik kerja-keluarga. Meskipun ada beberapa efek moderasi yang kecil berdasarkan status pekerja ganda, status orang tua, dan jenis *Work Family Conflict*, hasilnya menunjukkan bahwa baik pria maupun wanita mengalami tingkat *work family conflict* yang serupa. Penelitian ini dilakukan di beberapa institusi akademis, dengan penulis yang berasal dari berbagai universitas, termasuk University of Georgia, University of Waterloo, Baruch College, dan University of South Florida. Subjek penelitian ini mencakup individu yang bekerja, dengan fokus pada *work family conflict* di antara pria dan wanita dalam konteks pekerjaan mereka. Konflik antara pekerjaan dan keluarga secara langsung dan tidak langsung memengaruhi sebagian besar individu. Bahkan individu dengan status lajang dan pasangan yang tidak memiliki anak dapat mengalami *work family conflict* karena semua individu memiliki peran sebagai seorang anggota keluarga (Casper dkk., 2007).

Teori konflik peran (*role conflict*) adalah salah satu teori utama yang membentuk kerangka teoritis *work family conflict*. Menurut teori konflik peran, ketika seseorang memiliki waktu dan energi yang terbatas, tekanan dari kedua peran akan bersaing dan meningkat. Pada akhirnya, individu akan merasakan perasaan tumpang tindih dan muncul konflik peran (Fu & Shaffer, 2001). Konflik yang terjadi meliputi pekerjaan dengan keluarga disebut dengan *work family conflict*. Pengertian dari *work family conflict* adalah adanya benturan tanggung jawab antara pekerjaan dan keluarga (Frone dkk., 1992). Sedangkan, Greenhaus & Beutell (1985), mendefinisikan *work family conflict* sebagai perasaan sulit yang muncul ketika individu perlu bertanggung jawab atas kedua perannya dalam pekerjaan maupun keluarga dalam waktu yang sama. Karyawan berhadapan dengan adanya peningkatan konflik peran ganda,

pekerjaan dengan keluarga. Maka dari itu, perlu adanya penyeimbangan antara kedua peran tersebut. Pada penelitian Zhao & Mattila (2013) yang menguji tentang dampak *work family conflict* karyawan *frontline* terhadap sikap kerja afektif dan kepuasan pelanggan dengan subjek penelitian 148 pasang karyawan *frontline* dan pengunjung dari enam hotel berbeda ditemukan bahwa ketika mengalami kasus *work family conflict*, karyawan perhotelan menunjukkan tidak adanya perilaku positif dalam bekerja, berkurangnya keterikatan karyawan terhadap tempat kerja, sehingga berujung pada kinerja yang tidak baik dan tidak memuaskan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian jam kerja yang baik sebagai faktor penting pengendalian kehidupan pekerjaan-keluarga (Tromp & Blomme, 2012). *Work family conflict* erat kaitannya dengan depresi dan kecemasan karyawan (Frone, 2000). Panjangnya jumlah jam kerja, tugas, dan beban kerja tinggi dapat memunculkan *work family conflict* (Carr, 2006). Hal tersebut diperkuat dengan temuan penelitian dari Grzywacz & Smith (2016) mengenai keterkaitan *work family conflict* dengan kesehatan dari karyawan yang juga merupakan seorang orang tua. Melalui penelitian ini, ditemukan bahwa *work family conflict* berkaitan dengan munculnya kejadian hipertensi, gejala yang dilaporkan sendiri, penilaian kesehatan yang buruk, ketidakhadiran karena sakit, dan penggunaan layanan kesehatan dari waktu ke waktu. *Work family conflict* juga berkaitan dengan perilaku kesehatan yang negatif. Hal ini telah dikaitkan dengan penggunaan alkohol dan rokok yang tinggi.

Berdasarkan penelitian dari Tepavčević dkk. (2021) mengenai dampak faktor demografi terhadap konflik pekerjaan-keluarga dan intensi *turnover* di industri perhotelan yang dilakukan pada 1100 karyawan dari hotel berbeda menemukan bahwa karyawan yang mengalami konflik meliputi tanggung jawabnya dalam pekerjaan dan keluarga akan merasa kelelahan secara emosional dan merasakan ketidakpuasan

sehingga muncul kemungkinan bagi karyawan untuk mengundurkan diri dari tempat ia bekerja. Selanjutnya, dari hasil penelitian oleh Van den Eynde dkk. (2020) mengenai dampak *work family conflict* pada perilaku anak membuktikan bahwa *work family conflict* memunculkan efek negatif pada kesejahteraan dan kinerja pengasuhan. Ketika individu dihadapkan dengan konflik antara peran pekerjaan dan keluarga, potensi munculnya peningkatan tingkat stres dan terbatasnya waktu dan energi untuk mengasuh anak menjadi lebih tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan renggangnya hubungan orang tua dengan anak dan keduanya menjadi lebih mudah tersinggung dalam interaksi mereka.

Secara keseluruhan, bukti menunjukkan bahwa *work family conflict* dapat berdampak negatif pada karyawan, sehingga menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental (Grzywacz & Smith, 2016). Maka dari itu, tugas pokok dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja serta kewajiban dalam berkeluarga harus berjalan dengan selaras dan beriringan sehingga karyawan dapat menjalankan tanggung jawab kedua peran tersebut dengan efektif dan efisien (Bass dkk., 2008).

Tiga faktor besar yang memengaruhi *work family conflict* di antaranya faktor individu, keluarga, dan pekerjaan. Peran keluarga berisi mengenai keterlibatan waktu, tekanan dalam keluarga, hubungan keluarga, dan anak. Faktor lingkungan kerja berisi mengenai jumlah jam kerja, tekanan pekerjaan, tipe pekerjaan, keamanan kerja, dan pengembangan karier (R. M. Frone & Kelloway, 2005). Seorang karyawan tentu dituntut harus profesional dalam melakukan pekerjaan dan harus mampu bertanggung jawab dalam peran keluarga. Namun, seringkali tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga sama sekali bertentangan sehingga menimbulkan kesulitan bagi individu (Karatepe dkk., 2006).

Seiring dengan pentingnya faktor individu, keluarga, dan pekerjaan dalam memengaruhi *work family conflict*, aspek pengembangan karier di lingkungan kerja juga memiliki dampak yang signifikan. Pengembangan karier yang tinggi, seperti yang diungkapkan oleh R. M. Frone & Kelloway (2005), dapat memperparah *work family conflict*. Hal ini karena pengembangan karier seringkali mengharuskan karyawan untuk mengalokasikan lebih banyak waktu dan energi ke pekerjaan, sehingga mengurangi waktu yang tersedia untuk keluarga. Penjelasan ini diperkuat oleh Siagian (2012), yang menekankan bahwa ambisi karyawan untuk tetap produktif di tempat kerja dapat menyebabkan konflik, terutama ketika tuntutan pekerjaan tidak sejalan dengan kebutuhan keluarga. Didukung oleh Noe dkk. (2006) yang menjelaskan bahwa pengembangan karier merupakan sebuah proses yang sangat bermanfaat untuk memastikan bagaimana perusahaan dapat mempertahankan karyawan yang produktif dan berkualitas di perusahaan serta berguna untuk keberlanjutan organisasi itu sendiri. Menurut Hall (dalam Yos dkk., 2021), persepsi pengembangan karier didefinisikan sebagai bagaimana pandangan seorang karyawan terhadap pengembangan karier yang direncanakan pada perusahaan tersebut. Pengembangan karier merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh karyawan dan menjadi obsesi karyawan untuk memajukan karier mereka.

Adanya tanggung jawab terhadap peran individu dalam keluarga dapat mempengaruhi individu dalam seberapa besar individu mencurahkan energinya dalam bekerja. Apabila energi individu sudah habis pada satu peran, maka peran lain tidak akan mendapatkan curahan energi yang optimal. Misalnya, ketika individu bekerja sudah terlalu lelah dengan perihal rumah tangga, maka individu akan kekurangan energi dalam melakukan pekerjaannya (Mayrhofer dkk., 2008). Hal ini dapat menghambat individu untuk mengejar karier yang lebih tinggi. Karyawan merasa

sudah terlalu lelah dengan urusan keluarga dan rumah tangga sehingga melewatkan kesempatan untuk mengembangkan karier. Padahal, salah satu faktor yang berpengaruh dalam kinerja seorang karyawan adalah pengembangan karier (Citta & Arfiany, 2019). Pengembangan karier dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti prestasi kerja, *networking* dengan pihak lain, loyalitas organisasi, kehadiran dan dukungan pembimbing, dukungan dari bawahan, adanya kesempatan untuk tumbuh, dan pengunduran diri (Siagian, 2004). Semakin tinggi kemauan karyawan dalam mengembangkan kariernya, semakin positif kinerja seorang karyawan. Pengembangan karier yang dialami oleh pria dan wanita berbeda. Gilligan (2014) menyatakan bahwa perbedaan di antara kedua gender dapat dilihat dari kapan waktunya dan bagaimana pemecahan konflik yang dipilih untuk menyelesaikan tuntutan-tuntutan peran.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan karyawan di hotel-hotel lokasi penelitian, ditemukan bahwa karyawan berkeinginan untuk memiliki kualitas dalam bekerja, seperti memiliki prestasi dan kinerja yang makin baik dalam pekerjaan. Hal ini membutuhkan komitmen untuk bekerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Dampaknya, karyawan harus menggunakan separuh lebih dari waktunya untuk bekerja. Karyawan rela mengusahakan pekerjaan sampai melebihi jam kerja. Hal tersebut membutuhkan dedikasi dan komitmen secara totalitas, serta *job involvement* sepenuhnya. Dalam prosesnya, hal tersebut sangat menyita waktu sehingga mengurangi waktu bersama keluarga. Pada lokasi penelitian, banyak terjadi *overtime* yang menyebabkan karyawan baik operasional maupun non-operasional pulang melebihi waktu kerja. Hal ini sering terjadi ketika terdapat acara-acara besar. Walaupun memiliki jadwal *shift* masing-masing yang ditentukan oleh kepala divisi, setiap karyawan harus tetap siap sedia ketika karyawan lain berhalangan untuk masuk.

Berdasarkan UU *Omnibus Law* Cipta Kerja atau UU nomor 11 Pasal 78 tahun 2020, waktu lembur dalam satu hari maksimal adalah 4 jam dan selama satu minggu karyawan yang lembur maksimal selama 18 jam. Sedangkan, situasi hotel yang berubah-ubah terutama saat berlangsung acara besar pada akhirnya membuat karyawan dapat lembur melebihi batas waktu. Adanya jam kerja yang panjang dan tuntutan operasional yang tinggi, waktu bertemu karyawan dengan keluarga menjadi terbatas. Keluarga yang menunggu karyawan pulang pada akhirnya harus menunggu lebih lama dikarenakan harus menggantikan rekan kerja atau sedang ada pekerjaan yang harus diselesaikan melewati waktu pulang. Akibatnya, karyawan tidak memiliki banyak waktu untuk bercengkerama dan membangun kedekatan dengan keluarga, keluarga mengalami kekosongan karena peran karyawan dalam keluarga menjadi terabaikan akibat pekerjaan.

Penelitian sebelumnya oleh Blomme dkk. (2010) pada karyawan hotel di Belanda mengenai hubungan antara *work family conflict* dengan *turnover intention*, dihasilkan bahwa *work family conflict* berhubungan dengan *turnover intentions*, di mana *work family conflict* disebabkan oleh kurangnya fleksibilitas tempat kerja dan kurangnya dukungan organisasi. Diperlukan adanya dukungan positif dari organisasi untuk mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Dalam konteks penelitian ini, manajemen hotel-hotel Kekancan Group berupaya memberikan dukungan positif bagi karyawan di tengah kesibukan pekerjaan untuk mengurangi potensi konflik antara pekerjaan dan keluarga. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan kompetensi melalui training yang wajib dilakukan dua kali dalam sebulan pada tiap divisi. Menurut Gazija (2011), *training* dapat memberikan dampak positif tidak hanya untuk perusahaan, tetapi juga bagi karyawan seperti meningkatkan kepuasan kerja, menambah

pengetahuan dan keterampilan, membantu karyawan untuk percaya diri dan mencapai tujuan personal, membantu pemecahan masalah, dan meningkatkan produktivitas.

Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki termasuk promosi. Promosi sangat terbuka untuk jabatan apapun. Kelayakan karyawan untuk dipromosikan dinilai dari skor *performance appraisal* dan penilaian dari kepala divisi. Saat ini Kekancan Group memiliki program Kekancan *Development Program* dan Kekancan *Training for Trainer*, Kedua program ini membantu karyawan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki untuk mencapai posisi yang lebih tinggi dan memudahkan perusahaan untuk melihat karyawan yang memiliki potensi tinggi.

Terdapat karyawan yang berhasil mengembangkan karier dari level senior staf menjadi hotel manager. Pencapaian tersebut perlu banyak pengorbanan, termasuk jam kerja yang semakin bertambah, beban pikiran yang tinggi akhirnya menguras energi lebih banyak. Setelah menduduki jabatan yang lebih tinggi juga dibutuhkan energi serta waktu yang lebih banyak. Salah satunya adalah bertambahnya tugas serta tanggung jawab pekerjaan akhirnya karyawan harus lebih banyak fokus dengan tempat kerja sehingga sering terjadi permasalahan di rumah akibat sedikitnya waktu untuk keluarga dan tersitanya pikiran untuk pekerjaan. Hal ini akhirnya mempengaruhi fisik serta psikis karyawan sehingga tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan. Tidak sedikit karyawan yang menjadi kehilangan fokus dalam bekerja akibat dari konflik dalam keluarga. McGonagle dkk. (dalam Ahar dkk., 2022) menemukan bahwa *work family conflict* berkorelasi secara positif dengan manajemen kesehatan karyawan. Buruknya manajemen kesehatan akan memungkinkan munculnya kelelahan. Ahar dkk. (2022) menemukan bahwa *work family conflict* erat hubungannya dengan bagaimana keseimbangan waktu dengan pekerjaan dan rumah

dari karyawan. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan membantu karyawan menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi.

Informasi yang didapatkan mengenai salah satu karyawan yang sedang dalam proses mengembangkan karier menunjukkan bahwa untuk dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi dari jabatannya sekarang, diperlukan usaha lebih keras seperti melakukan uraian jabatan tambahan dari atasan yang bebannya lebih berat dibanding tugas posisinya saat ini. Karyawan yang mulanya dari staf perlahan-lahan belajar untuk meng-*handle* pekerjaan *supervisor*, kemudian semakin tinggi sesuai dengan jenjang karier. Hal ini dirasa melelahkan tetapi sekaligus menjadi pemacu semangat karyawan untuk mencapai jenjang karier yang lebih tinggi. Walaupun hal ini akhirnya membuat kehangatan dengan keluarga menjadi berkurang karena adanya pekerjaan tambahan, yang akhirnya berpengaruh pada kelelahan fisik serta emosi ketika di rumah.

Work family conflict bukan hanya masalah yang dihadapi oleh wanita, pria juga menghadapi tantangan signifikan dalam mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Penelitian menunjukkan bahwa pria sering kali mengalami tekanan yang sama akibat peran ganda yang diharapkan dari mereka, di mana mereka harus memenuhi tuntutan pekerjaan sambil tetap bertanggung jawab atas kebutuhan keluarga. Meskipun penelitian mengenai *work family conflict* sering kali lebih menyoroti dampak pada wanita, studi oleh Pew Research Center (2023) menunjukkan bahwa pria juga melaporkan kesulitan yang tinggi, termasuk mengurangi jam kerja, mengambil cuti, atau bahkan menolak kesempatan untuk pengembangan karier agar dapat merawat anggota keluarga. Penelitian ini mengungkapkan bahwa hampir 45% pria yang memiliki anak pernah mengambil langkah-langkah ini untuk mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kewajiban keluarga. Hal ini

menegaskan bahwa *work family conflict* adalah isu yang memerlukan perhatian lebih luas, yang mencakup perspektif pria juga, untuk mendukung kesejahteraan semua pekerja (Pew Research Center, 2023). Menurut Eby dkk. (2005) dalam ulasan literturnya menemukan bahwa WFC sering dikaji dari perspektif efek, sementara penyebab seperti pengembangan karier, yang menuntut waktu dan komitmen tinggi, kurang dieksplorasi. Kossek & Ozeki (1998) juga mencatat dalam penelitiannya pada karyawan berbagai sektor di Amerika Serikat bahwa meskipun program pengembangan karier dirancang untuk meningkatkan produktivitas, potensi munculnya konflik antara pekerjaan dengan keluarga sering kali diabaikan. Studi lain oleh Hammer & Neal (2004) dalam penelitiannya di Amerika Serikat dengan subjek penelitian adalah karyawan yang memiliki anak menyebutkan bahwa intervensi perusahaan lebih banyak berfokus pada fleksibilitas waktu kerja daripada mengintegrasikan aspek pengembangan karier yang tidak memberatkan karyawan. Lebih jauh, Wayne dkk. (2004) dalam penelitiannya di Amerika Serikat menyebutkan bahwa karakteristik pekerjaan seperti promosi dan pengembangan karier sering meningkatkan *work family conflict*. Namun, konteks lokal, seperti di Indonesia, dengan budaya kerja yang berbeda dan kebijakan ketenagakerjaan tertentu, belum banyak diteliti.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian, ditemukan bahwa karyawan merasa kesulitan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga ketika menjalani program pengembangan karier. Karyawan sering menghadapi lembur yang panjang dan tugas tambahan untuk memenuhi kriteria promosi, yang akhirnya mengurangi waktu bersama keluarga. Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk mengeksplorasi hubungan spesifik antara pengembangan karier dan WFC dalam konteks industri perhotelan di Indonesia. Berdasarkan teori-teori dan fenomena yang

terjadi sesuai dengan penelitian, peneliti tergerak untuk mengambil judul : Hubungan Pengembangan karier dengan *Work Family Conflict* pada Karyawan Hotel Naungan Manajemen Kekancan Group di Kota Semarang.