

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Hotel Danau Toba Internasional merupakan hotel bersejarah di Kota Medan yang sudah berdiri selama lima dekade, dimana hotel ini mampu bersaing di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif, dan terus bermunculannya hotel-hotel modern dengan berbagai inovasi. Kemampuan sebuah perusahaan untuk bertahan dan unggul tidak lagi hanya ditentukan oleh kemewahan fasilitas. Keunggulan kompetitif saat ini lebih bertumpu pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan optimal dan berkesan bagi pelanggan. Fondasi dari pelayanan tersebut adalah kepuasan kerja karyawan yang merupakan faktor utamanya, yang secara langsung mempengaruhi loyalitas dan produktivitas karyawan.

Ketika karyawan memiliki pengalaman yang menyenangkan di tempat kerja, seperti kompensasi yang adil, lingkungan kerja yang ramah, dan rekan kerja yang membantu, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih cenderung senang datang bekerja setiap hari. Di PT Hotel Danau Toba Internasional, masih terdapat sejumlah karyawan yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang rendah di duga karena lingkungan kerja yang kurang kondusif, terutama akibat munculnya konflik internal yang bersumber dari kesalahpahaman maupun kecerobohan sebagian karyawan dalam menjalankan tugasnya. Kondisi tersebut berpotensi menciptakan ketegangan antar individu, menghambat kolaborasi tim, dan pada akhirnya menyebabkan stress kerja yang berdampak negatif terhadap kinerja serta kepuasan kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan konflik dan pendekatan kepemimpinan guna menciptakan lingkungan kerja yang sehat untuk meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan PT. Hotel Danau Toba Internasional.

Meskipun peran wanita dalam posisi strategis semakin meningkat, namun tetap ada hambatan dalam stereotip gender yang menjadi penghalang bagi kemajuan karier wanita terutama dalam dunia kepemimpinan. Penghalang kepemimpinan wanita sering sekali harus menyesuaikan gaya kepemimpinan laki-laki yang dominan, di duga karena kepemimpinan wanita masih terpaut dengan perasaan yang sensitif terhadap perusahaan sehingga dengan kondisi tersebut mereka cenderung akan mengalami perubahan suasana hati terhadap kepribadiannya. Namun, kelebihan dari kepemimpinan wanita memiliki gaya kepemimpinan tersendiri seperti empati, komunikasi interpersonal yang baik, dan kemampuan adaptif yang menjadi kekuatan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan bersahabat, gaya kepemimpinan ini sangat penting. Konflik organisasi dapat dikurangi dengan mengadopsi gaya kepemimpinan ini. Kepemimpinan wanita yang mengedepankan pendekatan emosional dan responsif terhadap kondisi psikologi karyawan membuat karyawan merasa lebih diperhatikan, hal ini dapat membantu karyawan dalam mengelola stress kerja yang menciptakan lingkungan yang sehat secara psikologi. Kontribusi kepemimpinan wanita terhadap pengelolaan konflik dan stress kerja secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan.

Konflik dalam lingkungan organisasi merupakan pertentangan yang tak dapat dihindari, khususnya dalam sistem kerja yang melibatkan interaksi antarpersonal secara intensif. Diduga di PT Hotel Danau Toba Internasional, konflik kerap kali muncul sebagai akibat dari kesalahpahaman maupun kecerobohan karyawan dalam melaksanakan tugas, yang berdampak pada terganggunya koordinasi tim serta terciptanya suasana kerja yang kurang kondusif.

Ketidakteraturan ini bukan hanya memengaruhi kelancaran operasional, tetapi juga menurunkan efektivitas kerja secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat melemahkan kohesi tim dan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Ketika kemampuan seseorang tidak sesuai dengan tuntutan profesinya, reaksi psikologis yang dikenal sebagai stres kerja dapat berkembang. Di PT Hotel Danau Toba Internasional, tingkat stres yang tinggi dialami oleh banyak karyawan dan diduga bersumber dari beberapa faktor, antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan untuk memenuhi target dalam waktu singkat, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung akibat konflik yang belum terselesaikan. Jika tidak ditangani secara sistematis, stres kerja berpotensi menurunkan motivasi, produktivitas, hingga meningkatkan risiko burnout di kalangan karyawan.

Berdasarkan latar belakang makan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepemimpinan Perempuan, Pengelolaan Konflik SDM, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Karyawan di PT Hotel Danau Toba Internasional.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penghalang kepemimpinan wanita sering sekali harus menyesuaikan gaya kepemimpinan laki-laki yang dominan, di duga karena kepemimpinan wanita masih terpaut dengan perasaan yang sensitif terhadap perusahaan sehingga dengan kondisi tersebut mereka cenderung akan mengalami perubahan suasana hati terhadap kepribadiannya.
2. Konflik kerap kali muncul sebagai akibat dari kesalahpahaman maupun kecerobohan karyawan dalam melaksanakan tugas, yang berdampak pada terganggunya koordinasi tim serta terciptanya suasana kerja yang kurang kondusif.
3. Tingkat stres yang tinggi dialami oleh banyak karyawan dan diduga bersumber dari beberapa faktor, antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan untuk memenuhi target dalam waktu singkat, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung akibat konflik yang belum terselesaikan.
4. Di PT Hotel Danau Toba Internasional, diduga masih terdapat sejumlah karyawan yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang rendah. Fakta ini tidak terlepas dari lingkungan kerja yang dinilai kurang kondusif, terutama akibat munculnya konflik internal yang bersumber dari kesalahpahaman maupun kecerobohan sebagian karyawan dalam menjalankan tugasnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang sudah dijabarkan diatas, rumusan masalah yang disusun peneliti yakni:

Bagaimana kepemimpinan wanita mengelolah konflik Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memicu stress kerja sehingga terjadinya ketidakpuasan kerja pada karyawan pada PT Hotel Danau Toba Internasional.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti mampu menyimpulkan bahwa tujuan dilaksanakannya penelitian ialah:

1. Melakukan uji dan menganalisa pengaruh kepemimpinan wanita pada kepuasan kerja karyawan di PT Hotel Danau Toba Internasional.
2. Melakukan uji dan menganalisa pengaruh pengelolaan konflik SDM pada kepuasan kerja karyawan di PT Hotel Danau Toba Internasional.
3. Melakukan uji dan menganalisa pengaruh stress kerja pada kepuasan kerja karyawan di PT Hotel Danau Toba Internasional.
4. Melakukan uji dan menganalisa pengaruh kepemimpinan wanita, pengelolaan konflik SDM, dan stress kerja pada kepuasan kerja karyawan di PT Hotel Danau Toba Internasional.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT Hotel Danau Toba Internasional

Wawasan dan rekomendasi dari studi ini dapat membantu para pemimpin bisnis merancang gaya kepemimpinan yang lebih sukses, menemukan cara sehat untuk menangani konflik di tempat kerja, dan membuat tempat kerja mereka tidak terlalu stres bagi semua orang. Dengan demikian, bisnis dapat meningkatkan kebahagiaan dan produktivitas karyawan secara umum.

2. Bagi Peneliti

Melalui studi ini, kita dapat mempelajari lebih lanjut tentang kepemimpinan, konflik di tempat kerja, stres kerja, dan kebahagiaan kerja, serta meningkatkan pengetahuan dan keahlian kita dalam manajemen sumber daya manusia secara keseluruhan. Selain itu, studi ini dapat memberikan landasan bagi kemajuan individu dan masyarakat di tahun-tahun mendatang.

3. Bagi Sarjana dan Akademisi

Penelitian masa depan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya studi yang berfokus pada perempuan dalam peran kepemimpinan, resolusi konflik, stres di tempat kerja, dan kebahagiaan karyawan di tempat kerja, dapat menggunakan temuan studi ini sebagai titik awal. Studi tambahan di bidang yang sama dapat dibangun berdasarkan temuan investigasi ini.

4. Bagi Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah penelitian ilmiah di lingkungan Universitas Prima Indonesia serta meningkatkan kontribusi institusi dalam mencetak lulusan yang mampu melakukan penelitian berbasis masalah nyata di lapangan.

1.6 Tinjauan Teori

1.6.1 Kepemimpinan Wanita

Menurut (Siahaan et al. 2024), Dalam beberapa tahun terakhir, percakapan seputar keragaman dan inklusi di tempat kerja telah berpusat pada peran kepemimpinan perempuan. Perusahaan semakin fokus pada pentingnya perempuan dalam peran kepemimpinan karena mereka bertujuan untuk membangun tempat kerja yang beragam dan inklusif. Kekhawatiran tentang kesetaraan gender dan kesempatan yang sama semakin meningkat di lingkungan masyarakat yang lebih luas, sehingga peran perempuan dalam mempromosikan keragaman dan inklusi menjadi semakin penting.

Menurut (Fitriana and Cenni 2021), kepemimpinan yang dijalankan oleh perempuan menghadapi berbagai tantangan seperti stereotip gender serta dampak reformasi dan globalisasi yang menuntut pemimpin untuk adaptif terhadap berbagai kebutuhan organisasi.

Berdasarkan Penjelasan dari para ahli diatas maka kami menyimpulkan, kepemimpinan perempuan memiliki sifat yang kolaboratif dan inklusif, serta dapat menciptakan suasana kerja yang adil dan peka terhadap kebutuhan. Walaupun menghadapi berbagai tantangan sosial dan budaya, kepemimpinan ini memiliki potensi untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih baik dan lebih produktif.

1.6.2 Pengelolaan Konflik SDM

Menurut Sumita (2020, dalam (Putri 2022)), Manajemen konflik tidak hanya mencakup metode untuk menangani konflik, tetapi juga mencakup metode untuk mengelola konflik melalui cara kerja sama atau tanpa kekerasan, serta melalui cara agresif atau kompetitif.

Menurut (Ridwan 2022), pengelolaan konflik antara individu dan kelompok dalam organisasi perlu direncanakan secara matang agar mampu mengendalikan konflik dan menghasilkan solusi terbaik.

Berdasarkan Penjelasan dari para ahli diatas maka kami menyimpulkan, konflik adalah hal yang wajar dalam interaksi organisasi dan bisa memiliki dampak baik atau buruk bergantung pada cara penanganannya. Dengan demikian, perencanaan yang baik sangat penting dalam pengelolaan konflik agar konflik yang terjadi dapat dikelola dan diselesaikan dengan cara yang positif, guna menciptakan suasana kerja yang sehat.

1.6.3 Stres Kerja

Menurut (Salsabila Putri Hana, Trirahayu Dewi 2020), Tuntutan mental dan fisik yang berlebihan di tempat kerja dapat menyebabkan stres, yang pada gilirannya dapat memengaruhi emosi dan fungsi kognitif seseorang.

Kesehatan mental, emosional, dan fisik pekerja semuanya terpengaruh secara negatif oleh stres yang mereka alami di tempat kerja (Sartika 2023). Jika tidak ditangani dengan benar, hal itu juga dapat mengurangi produktivitas.

Berdasarkan Penjelasan dari para ahli diatas maka kami menyimpulkan, Stres di tempat kerja terjadi ketika kesejahteraan emosional, proses kognitif, dan kesehatan umum seseorang terpengaruh secara negatif oleh ketidakseimbangan antara kesehatan mental dan fisik mereka. Stres ini terjadi ketika kemampuan seseorang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, sehingga dapat mengurangi produktivitas dan mengganggu kinerja jika tidak ditangani dengan baik.

1.6.4 Kepuasan Kerja

Menurut (Manda 2020) Kepuasan kerja penting bagi karyawan dan perusahaan karena tercermin dalam peningkatan kinerja. Kepuasan akan mendorong semangat dan kesenangan dalam bekerja, sementara ketidakpuasan dapat menurunkan motivasi. Kepuasan kerja merupakan sikap dan pandangan pribadi karyawan terhadap pekerjaannya, yang berbeda-beda antar individu dan memengaruhi cara mereka bekerja.

Menurut (Saputra 2021) Tingkat kepuasan kerja seorang karyawan merupakan indikator yang baik tentang seberapa besar mereka menyukai bekerja di perusahaan mereka. Emosi dan respons emosional mengungkapkan sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Penjelasan berikut dari para ahli membawa kita pada kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sikap dan reaksi emosional seseorang terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai keadaan internal dan eksternal.

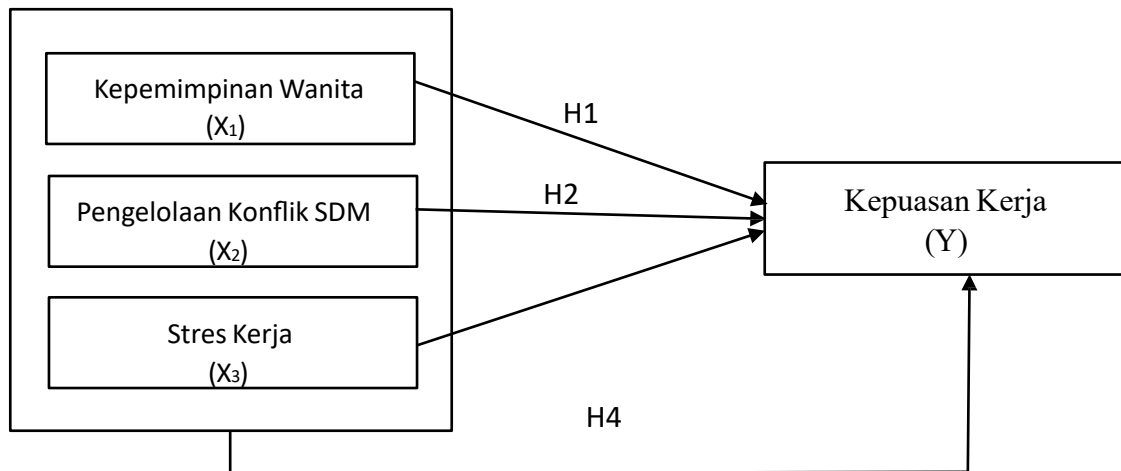
Melalui gaya kepemimpinan yang partisipatif dan penuh empati, para eksekutif wanita dalam suatu organisasi dapat sangat memengaruhi kebahagiaan karyawan di tempat kerja. Menciptakan suasana kerja yang mendukung yang mendorong karyawan untuk merasa dihargai dan nyaman sangat dipengaruhi oleh manajemen konflik sumber daya manusia yang efektif.

Mengabaikan tingkat stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan stres mental dan mengurangi motivasi kerja.

Oleh sebab itu, usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja harus memperhatikan peran kepemimpinan, pengelolaan konflik yang positif, serta pengendalian stres di tempat kerja secara menyeluruh.

1.7 Kerangka Konseptual

Berikut merupakan gambar kerangka konseptual penelitian ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis penelitiannya adalah:

H1: Kepemimpinan Wanita berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Hotel Danau Toba Internasional.

H2: Pengelolaan Konflik SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Hote Danau Toba Internasional.

H3: Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT hote Danah Toba Internasional.

H4: Kepemimpinan Wanita, Pengelolaan Konflik SDM, Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Hotel Danau Toba Intetnasional.