Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)
Vol 18, No.1, Januari-Juni (2025)

Stress Kerja: Analisis Anteseden Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel di Jember

Faozen [1], Cristian Rizqi Anggrain [2] , Juhanda [3]

[1, 2, 3] Universitas Muhammadiyah Jember, Kota Jember, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini akan membahas tentang Stress Kerja: Analisis Anteseden Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel Di Jember. Sehingga melalui penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada asosiasi persatuan hotel dan restoran Jember dan lebih khusus kepada pelaku usaha jasa perhotelan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan dalam menyusun strategi penanganan stress kerja sebagai faktor pengaruhnya. Penelitian ini bertujuan untuk analisis anteseden stres kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan hotel di Jember. Data dianalisis dengan regrasi linear berganda dengan uji parsial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Stressor Ekstraorganisasi, variabel Stressor organisasi, variabel Stressor Kelompok mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kualitas pelayanan, sedangkan variabel stressor individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan, secara simultan atau bersama-sama variabel Stressor Ekstraorganisasi, Stressor organisasi, Stressor Kelompok, stressor individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayananhotel di Jember.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Hotel, Stressor Ekstraorganisasi, Stressor Organisasi Dan Kelompok, Stressor Individu

Abstract

This study will discuss Work Stress: Antecedent Analysis of the Quality of Service of Hotel Employees in Jember. So that through this research, it can contribute ideas to the Jember hotel and restaurant association and more specifically to hotel service business actors as a reference in making policies in developing strategies for handling work stress as an influencing factor. This study aims to analyze the stress on the quality of service of hotel employees in Jember. The data were analyzed by multiple linear regression with partial and simultaneous tests. The results of this study show that partially the variables of Extra-organizational Stressors, Organizational Stressors, and Group Stressors have a significant influence on the quality of service, while the variables of individual stressors have a significant influence on the quality of service, simultaneously or together the variables of Extra-organizational Stressors, Organizational Stressors, Group Stressors, and individual stressors have a significant influence on the variables quality of servicehotels in Jember

Keywords: *quality of service, hotels, extra-organizational stressors, organizational and group stressors, individual stressors*

Korespondensi:
Faozen
(faozen@unmuhjember.ac.id)

Submit: 2 Mei 2025
Revisi: 25 Mei 2025
Diterima: 14 Juni 2025
Terbit: 30 Juni 2025

1. Pendahuluan

Semakin menjamurnya bisnis Hotel di kabupaten Jember menjadikan persaingan di bisnis ini semakin tinggi dan tajam. Untuk mencapai posisi pasar yang kuat dan memenangkan persaingan, pengelola Hotel perlu menyusun strategi pemasaran yang efektif dengan cara mengundang banyak Customer dan menciptakan Customer yang loyal.

Kualitas layanan adalah harapan pelanggan mengenai persepsi layanan organisasi yang telah diterima untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas merupakan cermin kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya di industri hospitality.

Stres didefinisi oleh (Robbins & Judge, 2019)) sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu berkonfrontasi dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan keinginannya dan dimana luaran dipersepsikan

sebagai suatu hal yang penting dan tidak pasti. Secara garis besar, apabila tingkat stres terlalu tinggi, maka dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan. (Robbins & Judge, 2020)menjelaskan juga bahwa salah satu dampak stres secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sedangkan menurut (Luthans et al., 2021) faktor-faktor yang menyebabkan stress (*anteseden stress*) antara lain a) *Stressor ekstraorganisasi* b) *Stressor organisasi* c) *Stressor kelompok* d) Stressor individu. Menurut Menurut (Tewal et al., 2017) terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu: 1) Stres dari Individu, yang mencakup (*role conflict, overload, role ambiguity*) 2) Stres pada Kelompok dan Organisasi, yang mencakup (Kurangnya kohesivitas antara anggota kelompok kerja, Tidak adanya kesempatan kebersamaan, Budaya organisasi, Kurangnya kesempatan karier)

Sedangkan, didukung oleh penelitian (Pincherle, 1972) stres kerja bersifat menganggu kinerja dan semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi pula tingkat gangguan pada kinerja. Selain itu, (Shahu & Gole, 2008) juga menyatakan bahwa stres merupakan kondisi mental dan fisik yang terjadi oleh gangguan gangguan yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja, efektivitas, kesehatan karyawan, dan kualitas kerja. Hal ini akan berdampak terhadap penurunan kinerja seorang karyawan. Pendapat tersebut secara jelas menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antar stres kerja dan kinerja dimana ketika stres kerja tinggi maka kinerja semakin rendahi.

Kualitas pelayanan memiliki dua dimensi yaitu *technical or outcame dimension* dan *functional or process related dimension* (Kotler & Keller, 2011), oleh karna itu maka terdapat empat factor yang mempengarui kualitas pelayanan yaitu : (1) *Care and concern* (peduli dan perhatian), dimana konsumen merasa bahwa organisasi petugas pelayanan dan system operasinya dirancang untuk memecahkan masalah mereka, (2) *Spontaneity*, dimana petugas pelayanan memperlihatkan kemauan/kerelaan dan siap secara aktif mendekati konsumen dan memperhatikan masalah mereka (3) *problem solving* dimana petugas pelayanan terampil menangani tugasnya dan melakukan segalanya sesuai dengan standar.(4) *Recovery* dimana jika terjadi suatu kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka ada seseorng yang telah disiapkan untuk melakukan usaha khusus untuk menangani situasi tersebut.

Stres kerja merupakan keadaan yang terjadi ketika pegawai dihadapkan oleh peluang dan tantangan yang dapat memberikan ketegangan dan perubahan perilaku. Stres kerja juga dapat mengakibatkan perubahan emosi, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa pegawai. Menurut Luthan (Luthans et al., 2021) faktor-faktor yang menyebabkan stress (anteseden stress) antara lain:

1) Stressor ekstraorganisasi, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.
2) Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi adsministratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
3) Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
4) Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

2. Metode

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, serta dengan menggunakan regesi linear berganda yang akan menggunakan SPSS for Windows Ver. 22.0. Analisis deksriptif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan obyektif mengenai objek penelitian. Analisis deskriptif menggunakan alat ukur, yaitu mean. Analisis rata-rata/mean diguna- kan untuk mengetahui frekuensi rata-rata jawaban dari responden terhadap masing-masing pernyataan pada tiap total variabel maupun pada tiap dimensi dari variabel tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Uji Validitas Variabel Penelitian

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji ketepatan item-item pernyataan kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Teknik yang digunakan adalah korelasi pearson product moment. Suatu item pernyataan dinyatakan valid jika korelasi product moment pearson menghasilkan nilai signifikansi (α) < 0,05 (Sugiyono, 2022).

Uji validitas di dalam penelitian ini menggunakan construct validity, yaitu diuji dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan atau item dengan skor total untuk masing-masing variabel. Suatu item pada kuesioner disebut valid jika koefisien positif dan lebih besar dari 0,1729. Hasil uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan sebagai indikator variabel Stressor Ekstraorganisasi (X1) memiliki nilai-nilai diatas construct validity yaitu dengan nilai terendah 0,357456 pada indikator ke lima

Berikut hasil uji validitas indikator variabel Nilai Fisikyang telah diuji secara manual dan program komputerisasi dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Uji Validitas Indikator Variabel *Stressor Ekstraorganisasi* (X1)

No	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,797	Valid
2	Pertanyaan 2	0,768	Valid
3	Pertanyaan 3	0,897	Valid
4	Pertanyaan 4	0,879	Valid
5	Pertanyaan 5	0,861	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

Dari tabel 2 diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Stressor Ekstraorganisasi pada α = 0,05 berstatus valid, sehingga keseluruhan skor indikator-indikator dapat memberikan representasi yang baik pada variabel Stressor Ekstraorganisasi tersebut

Tabel 3 Uji Validitas Idikator variabel *Stressor Organisasi* (X2)

No	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,860	Valid
2	Pertanyaan 2	0,791	Valid
3	Pertanyaan 3	0,885	Valid
4	Pertanyaan 4	0,926	Valid
5	Pertanyaan 5	0,863	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

Dari tabel 3 diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Stressor Organisasi pada α = 0,05 berstatus valid, sehingga keseluruhan skor indikator-indikator tersebut data memberikan representasi yang baik pada variabel Stressor Organisasi tersebut.

Tabel 4 Uji Validitas Indikator Variabel *Stressor Kelompok* (X3)

No	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,798	Valid
2	Pertanyaan 2	0,826	Valid
3	Pertanyaan 3	0,700	Valid
4	Pertanyaan 4	0,861	Valid
5	Pertanyaan 5	0,831	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

Dari table 4 diatas , dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Stressor Kelompok pada α = 0,05 berstatus valid, sehingga keseluruhan indikator-indikator tersebut dapat memberikan representasi yang baik pada variabel Stressor Kelompok tersebut. Namun nilai terkecil yang didapatkan dari uji validitas adalah nilai item ke 3 dengan nilai 0,700

Tabel 5 Uji Validitas Indikator Variabel *Stressor individu* (X4)

No	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,877	Valid
2	Pertanyaan 2	0,776	Valid
3	Pertanyaan 3	0,918	Valid
4	Pertanyaan 4	0,870	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

Dari table 4.9 diatas , dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Stressor individu pada α = 0,05 berstatus valid, sehingga keseluruhan indikator-indikator tersebut dapat memberikan representasi yang

baik pada variabel Stressor individu tersebut. Namun nilai terkecil yang didapatkan dari uji validitas adalah nilai item ke 2 dengan nilai 0,776.

Tabel 6 Uji Validitas Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,835	Valid
2	Pertanyaan 2	0,897	Valid
3	Pertanyaan 3	0 947	Valid
4	Pertanyaan 4	0 827	Valid
5	Pertanyaan 5	0,931	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

Dari tabel 4.10 di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayananpada α = 0,05 berstatus valid, sehingga keseluruhan skor indikator-indikator tersebut dapat memberikan representasi yang baik pada variabel Kualitas Pelayanan tersebut

b. Uji Realibilitas Variabel Penelitian

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan kuesioner dalam mengukur variabel penelitian dengan menghasilkan pengukuran yang konsisten. Teknik yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha. Item-item pernyataan dalam angket dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Al- pha > 0,6 (Ghozali & Latan, 2018). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan Cronbach Alpha (α). Instrumen dikatakan reliable apabila memiliki nilai Cronbach Alpha (α) > 0.3291. hasil reliabilitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach Alpha	R tabel	Keteran gan
1	Stressor Ekstraorganisasi (X1)	0, 897	0,3291	Reliabel
2	Stressor Organisasi (X2)	0, 912	0,3291	Reliabel
3	Stressor Kelompok (X3)	0, 864	0,3291	Reliabel
4	Stressor individu (X4)	0, 876	0,3291	Reliabel
5	Kualitas Pelayanan (Y)	0, 933	0,3291	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

tabel 7 di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel yang diteliti pada α = 0,05 berstatus reliable (handal). Hasil masing-masing Cronbach Alpha (α) adalah 89,7 % untuk variabel Stressor Ekstraorganisasi, 91,2% untuk variabel Stressor organisasi, 86,4% untuk variabel Stressor Kelompok , 87,6% untuk variabel stressor individu dan 93,3% untuk variable Kualitas pelayanan. Kriteria semua variabel tersebut dapat dikatakan sangat kuat, sehingga kelima variabel penelitian (X1, X2, X3, X4 dan Y) dapat dianalisis dengan regresi linear berganda

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model empiris yang tepat maka koefisien regresi harus memenuhi syarat *Best Linear Unsbiased Estimation* (BLUE). Untuk memperoleh hasil koefisien yang BLUE harus memenuhi asumsi klasik yaitu tidak terjadi autokorelasi, tidak ada multikolinearitas, tidak heteroskedastisitas, data berdistribusi normal atau mendekati normal

1.) Uji Autokorelasi

Autokolerasi didefinisikan sebagai korelasi antar anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Untuk menguji adanya autokorelasi dapat dideteksi dengan Durbin-Watson test. Dari hasil uji Durbin-Watson (d) yang dilakukan didapatkan nilai sebesar 1,918. Berdasarkan uji autokorelasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa model empiris yang dibangun telah memenuhi asumsi berdasarkan kriteria, yaitu Ho akan diterima jika dL < d < 4 - dU atau 1,2078 < 1,658< 1,7277. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi antar variabel independen. Maksudnya jika dL lebih kecil dari hasil uji d (*Durbin-Watson*) dan d (*Durbin-Watson*) lebih kecil dari dU maka dapat dinyatakan tidak ada autokorelasi antar variabel

2.) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas-batas penerimaan (critical value) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila

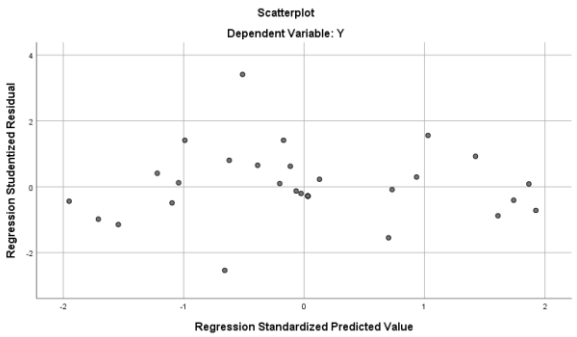
koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 8 Collinearity Statistic

Pengujian	Variabel	VIF	Keterangan
Y	X1	3,653	VIF < 10 Tidak ada Multikolinearitas
	X2	4,252	
	X3	2,485	
	X4	1,977	

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

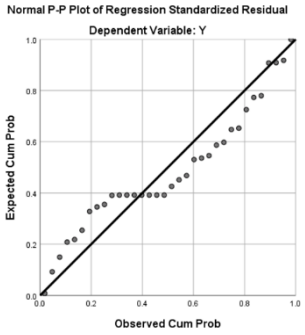
3.) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Pengaruh X1, X2, X3, X4 Terhadap Y

Dari grafik tersebut terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas

4.) Uji Normalitas



Gambar 2 Hasil Pengujian Normalitas

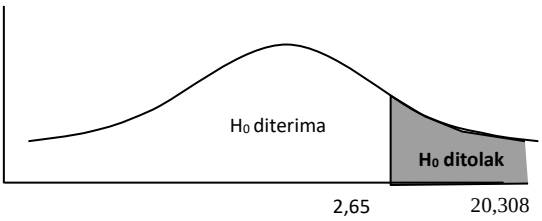
Dari gambar tersebut didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal

d. Pengujian secara Bersama-sama/Simultan (F test)

Pengujian signifikan dari semua variabel dependen (Stressor Ekstraorganisasi, Stressor organisasi, Stressor Kelompok, Nilai Spiritual) terhadap variabel independen (Kualitas pelayanan) secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan uji F yaitu membandingkan antara Fhitung dengan FTabel pada tingkat kepercayaan 95% (α=0,05). Dari hasil perhitungan pada lampiran tabel Anova menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 20,308 yang berarti lebih besar dari FTabel sebesar 2,65 pada tingkat kepercayaan 95%.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa Fhitung > FTabel, hal ini berarti secara simultan atau bersama-sama variabel Stressor Ekstraorganisasi, Stressor organisasi, Stressor Kelompok, Stressor individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan. Sehingga, hipotesis yang menyatakan diduga bahwa variabel Stressor Ekstraorganisasi (X1), Stressor organisasi (X2), Stressor Kelompok (X3), Stressor individu (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan(Y) Hotel di Jember secara bersama-sama (simultan) terbukti kebenarannya (Ha1 diterima).

Apabila digambarkan dalam kurva normal maka dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 3. Kurva normal pengujian signifikansi dengan F-test

e. Uji secara Parsial/Sendiri-sendiri (t test)

Uji t yang dipergunakan adalah uji t dua sisi dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% (α= 0,05) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen secara parsial terhadap variabel independen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara thitung dengan tTabel. Dan dari pegujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji t (t Test)

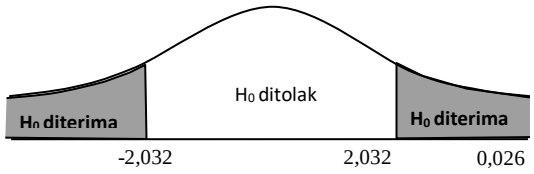
Variabel	B	t_{hitung}	t_{Tabel}	Sig.
Stressor Ekstraorganisasi (X_1)	.127	2.03224	.700	.490
Stressor Organisasi (X_2)	-.005	2.03224	-.026	.980
Stressor Kelompok (X_3)	.189	2.03224	1.256	.219
Stressor individu (X_4)	.641	2.03224	4.789	.000

Sumber: Hasil Pengolahan data 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen sebagai berikut

1) Pengaruh variabel Stressor Ekstraorganisasi (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

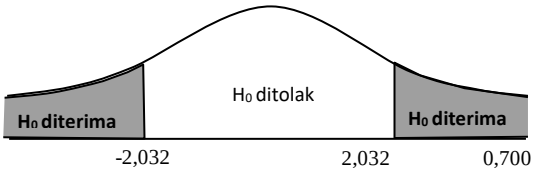
Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{Tabel}$ yaitu sebesar 0,700 <2.032 dan tingkat probabilitas lebih besar dari α yaitu 0,490 > 0,05. Karena $t_{hitung} < t_{Tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih besar dari 5%, maka H_0 diterima, berarti secara parsial variabel Stressor Ekstraorganisasi (X_1) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Apabila digambarkan dalam kurva normal nampak pada gambar dibawah ini



Gambar 4 Kurva normal t-test untuk variabel Stressor Ekstraorganisasi

2) Pengaruh variabel Stressor Organisasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

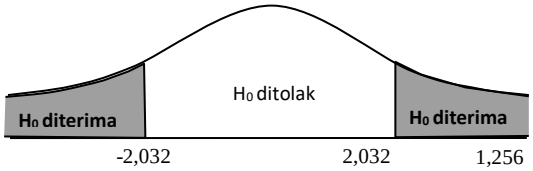
Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa thitung < tTabel yaitu sebesar -0.026< 2.032 dan tingkat probabilitas lebih kecil dari α yaitu 0,980 > 0,05. Karena thitung < tTabel dan tingkat probabilitasnya lebih besar dari 5%, maka H0 diterima, berarti secara parsial variabel Stressor Organisasi (X2) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Apabila digambarkan dalam kurva normal nampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 5 Kurva normal t-test untuk variabel Stressor Organisasi

3) Pengaruh variabel Stressor Kelompok (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

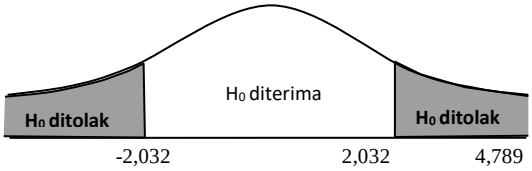
Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa thitung < tTabel yaitu sebesar 1.256 < 2,032 dan tingkat probabilitas lebih besar dari α yaitu 0,219 > 0,05. Karena thitung < tTabel dan tingkat probabilitasnya lebih besar dari 5%, maka H0 diterima, berarti secara parsial variabel Stressor Kelompok (X3) mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Apabila digambarkan dalam kurva normal nampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 6. Kurva normal t-test untuk variabel Stressor Kelompok

4) Pengaruh variabel Stressor individu (X4) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa thitung > t^{Tabel} yaitu sebesar 4,789 > 2,032 dan tingkat probabilitas lebih kecil dari α yaitu 0,000 > 0,05. Karena thitung > tTabel dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka Ha diterima, berarti secara parsial variabel Stressor individu (X4) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Apabila digambarkan dalam kurva normal nampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 7. Kurva normal t-test untuk Stressor individu

f. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R2)

Pada penelitian ini, untuk mengetahui signifikasi besarnya pengaruh variabel independen (Stressor Ekstraorganisasi, Stressor organisasi, Stressor Kelompok, Nilai Spiritual) secara simultan terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2).

Tabel 10 Koefisien Determinasi x2, x3, x1, x4Terhadap Y Model Summary[b]

R	R Square (R^2)	Adjusted R Square
0,858a	0,737	0,701

Sumber: Hasil Pengolahan data 2023

Pengaruh ϵ1 (variabel selain x2, x3, x1, x4 terhadap Y)

$= \sqrt{1 - R^2}$

$= \sqrt{1 - 0,701}$

$= \sqrt{0,299}$

= 0,547 atau 54,7%

Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai R2 adalah 0,547, hal ini berarti 54.7% kualitas pelayanan karyawan Hotel di Jember dipengaruhi oleh Stressor Ekstraorganisasi, Stressor organisasi, Stressor Kelompok, Stressor individu dan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti.

g. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah semua sampel dan data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen (Nilai Fisik, Nilai Emosional, Nilai Intelektual, Stressor individu) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Adapun hasil pengujian dapat disajikan dalam tabel berikut

Tabel 11 Pengaruh Nilai Fisik, Nilai Emosional, Nilai Intelektual, Stressor individu terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Koefisien Regresi
Stressor Ekstraorganisasi (X_1)	0,127
Stressor Organisasi (X_2)	-0,005
Stressor Kelompok (X_3)	0,189
Stressor individu (X_4)	0,641
Konstanta	1,944
R	0,858
R^2	0,737

Sumber: Hasil Pengolahan data 2023

Dari hasil tersebut selanjutnya dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1{,}944 + 0{,}127X_1 + (-0{,}005X_{2)} + 0{,}189X_3 + 0{,}641X_4 + e$$

Analisis atas hasil analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 1,944, menunjukkan besarnya Kualitas pelayanan(Y) pada saat variabel Stressor Ekstraorganisasi (X1), Stressor organisasi (X2), Stressor Kelompok (X3), Stressor individu (X4), sama dengan nol. Dalam hal ini kualitas pelayanan masih tercapai meskipun tanpa keempat variabel tersebut yang disebabkan oleh faktor lain.

1) b1 = 0,127, artinya apabila variabel *Stressor organisasi* (X2), *Stressor Kelompok* (X3), *Stressor individu* (X4), sama dengan nol, maka peningkatan variabel *Stressor Ekstraorganisasi* (X1) akan meningkatkan Kualitas pelayanan(Y).
2) b2 = -0,005, artinya apabila variabel *Stressor Ekstraorganisasi* (X1), *Stressor Kelompok* (X3), *Stressor individu* (X4), sama dengan nol, maka peningkatan variabel *Stressor organisasi* (X2) akan meningkatkan Kualitas pelayanan(Y).
3) b3 = 0,189, artinya apabila variabel *Stressor Ekstraorganisasi* (X1), *Stressor organisasi* (X2), *Stressor individu* (X4) sama dengan nol, maka peningkatan variabel *Stressor Kelompok* (X3) akan meningkatkan Kualitas pelayanan(Y).
4) b4 = 0,641, artinya apabila variabel *Stressor Ekstraorganisasi* (X1), *Stressor organisasi* (X2), *Stressor Kelompok* (X3) sama dengan nol, maka peningkatan variabel *Stressor individu* (X4) akan meningkatkan Kualitas pelayanan(Y)).

h. Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *stressor individu* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan hotel di Jember. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi sebesar 0,641 yang menunjukkan bahwa kondisi psikologis personal seperti kepribadian, persepsi kontrol, hingga daya tahan mental memengaruhi bagaimana seorang karyawan menjalankan tugas pelayanan kepada pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Kim & Yeo, 2024) yang mengemukakan bahwa stres individu berdampak langsung pada kepuasan pelanggan akibat menurunnya emosi positif selama pelayanan. (Grasiaswaty, 2020) juga menambahkan bahwa dimensi kepribadian dan beban kerja individual merupakan faktor dominan penurunan kualitas pelayanan. Selanjutnya, (Otsuka et al., 2022) menjelaskan bahwa strategi coping individu mampu memediasi pengaruh stres terhadap perilaku kerja, termasuk layanan. (Jun et al., 2021) bahkan menyebutkan bahwa burnout individu berkorelasi langsung terhadap kualitas layanan yang tidak konsisten dan tidak fokus. Selain itu, (Annarelli et al., 2020; Mitchell et al., 2018) menyatakan bahwa resiliensi dan self-regulation menjadi pelindung alami yang mampu menjaga kualitas pelayanan meskipun dalam kondisi tekanan tinggi.

Sementara itu, variabel *stressor organisasi*, kelompok, dan *ekstraorganisasi* tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini mencerminkan bahwa meskipun tekanan dari lingkungan kerja, tim, atau faktor eksternal seperti keluarga dan ekonomi hadir, namun dampaknya terhadap performa pelayanan menjadi tidak dominan ketika dihadapi secara terpisah. Hal ini sesuai dengan temuan (Canboy et al., 2023) yang menyatakan bahwa tekanan organisasi hanya berpengaruh secara tidak langsung melalui stres individu. (Eisenberger et al., 2020) menambahkan bahwa dukungan kelompok baru efektif memengaruhi hasil kerja bila selaras dengan kultur organisasi yang terbuka. Dalam konteks eksternal, (Wang et al., 2020) menemukan bahwa faktor sosial dan keluarga hanya berdampak signifikan jika terjadi bersama tekanan kerja internal. (Dodanwala et al., 2023) juga menyimpulkan bahwa sistem kerja dan desain tugas hanya efektif memengaruhi stres jika disertai konflik peran dalam diri karyawan. Penegasan ini juga sejalan dengan (Demirović Bajrami et al., 2022), yang menyatakan bahwa tekanan eksternal sering kali dapat dikompensasi oleh kemampuan adaptif personal dalam konteks kerja di industri perhotelan.

Namun demikian, ketika semua stressor diuji secara simultan, hasilnya menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh Fhitung sebesar 20,308 yang jauh melebihi Ftabel. Ini menunjukkan bahwa tekanan kerja bersifat sistemik dan lintas dimensi, sehingga hanya dapat dipahami secara utuh ketika dilihat dalam kesatuan. (García-Sánchez, 2020) menekankan bahwa kombinasi tekanan dari individu, kelompok, organisasi, dan lingkungan eksternal memperbesar risiko penurunan kualitas layanan. Hal ini juga diperkuat oleh (Ebiai et al., 2023), yang menyebutkan bahwa stres kolektif lintas level meningkatkan risiko menurunnya moral pelayanan. (Grobelna, 2021) mengidentifikasi bahwa tekanan simultan dari berbagai aspek mempercepat kelelahan emosional yang berdampak negatif pada kecepatan dan ketepatan pelayanan. (Guthier et al., 2020) juga menyarankan pendekatan holistik terhadap stres kerja, mengingat pengaruh timbal balik antar dimensi stressor. Senada dengan itu, (Molek-Winiarska & Molek-Kozakowska, 2020) menyebutkan bahwa efektivitas manajemen stres dalam organisasi sangat bergantung pada intervensi yang menyasar seluruh faktor, bukan hanya individu.

Nilai R^2 sebesar 0,737 yang dihasilkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 73,7% variasi dalam kualitas pelayanan karyawan hotel dipengaruhi oleh stressor-stressor yang dianalisis, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Temuan ini sangat kuat dan memberikan landasan empirik bahwa stres kerja merupakan faktor utama dalam kualitas layanan sektor hospitality. (Busch et al., 2021) juga menemukan bahwa beban psikologis menyumbang lebih dari 70% dalam performa layanan di industri kesehatan, yang menunjukkan kesamaan pola. (Chicu et al., 2019; Toker & Güler, 2022) juga membuktikan bahwa faktor psikososial sangat dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan di call center. Selain itu, (Ramanathan-Elion et al., 2020) menunjukkan bahwa faktor psikologis lebih mampu memprediksi outcome pelayanan dibandingkan pelatihan atau karakteristik demografis. (Kim et al., 2024) memperkuat bahwa tingginya nilai determinasi menunjukkan bahwa intervensi terhadap stres kerja dapat menjadi strategi utama peningkatan kualitas pelayanan. (Yusriani et al., 2024) bahkan menyarankan bahwa stressor kerja perlu dijadikan indikator dalam perumusan kebijakan SDM di sektor jasa.

Dengan demikian, implikasi praktis dari penelitian ini sangat jelas, yaitu bahwa pengelola hotel seharusnya memprioritaskan strategi penanganan stres individu karyawan sebagai langkah meningkatkan kualitas pelayanan. (Zheng et al., 2024) menyarankan pelatihan mindfulness untuk meningkatkan kesadaran diri dan menurunkan tekanan emosional. (Carr et al., 2021) menambahkan bahwa program berbasis psikologi positif terbukti menurunkan stres dan memperbaiki kualitas kerja layanan. (Timms et al., 2015) juga merekomendasikan sistem kerja fleksibel dan insentif berbasis beban psikologis. (Varghese et al., 2020) menekankan pentingnya kecocokan budaya kerja dan mentoring sebagai pelindung terhadap tekanan psikologis. Terakhir, (Anton & Shikov, 2018) menyarankan pendekatan pelatihan yang dipersonalisasi untuk menghadapi beban kerja yang bervariasi pada tiap individu di sektor jasa.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab stres kerja (anteseden stres) seperti stressor ekstraorganisasi, stressor organisasi, dan stressor kelompok secara parsial memang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan hotel di Jember, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Sebaliknya, variabel stressor individu terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan, keempat variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan.

Solusi yang dapat diterapkan dari temuan ini adalah pentingnya fokus pada manajemen stres individu sebagai strategi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Pihak manajemen hotel sebaiknya merancang program pengembangan diri karyawan seperti pelatihan manajemen stres, konseling psikologis, peningkatan kesadaran akan kesehatan mental, serta membangun lingkungan kerja yang mendukung otonomi dan keseimbangan beban kerja. Selain itu, organisasi juga harus meninjau kembali struktur kerja yang berpotensi menimbulkan beban psikologis, terutama dari dalam individu itu sendiri, seperti konflik peran, ambiguitas peran, serta beban kerja berlebih.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah cakupan lokasi yang hanya terbatas pada hotel-hotel di Jember, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain dengan karakteristik industri hospitality yang berbeda. Selain itu, variabel lain di luar stressor yang turut memengaruhi kualitas pelayanan sebesar 45,3% tidak dibahas lebih lanjut, sehingga ada kemungkinan terdapat faktor-faktor eksternal atau internal lainnya yang juga berperan penting namun tidak terungkap dalam studi ini. Metode kuantitatif yang digunakan juga membatasi eksplorasi mendalam terhadap pengalaman subjektif karyawan yang bisa jadi berkontribusi terhadap stres kerja dan kualitas layanan mereka.

Oleh karena itu, saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan wilayah studi dan mempertimbangkan pendekatan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana stres kerja terbentuk dan berdampak terhadap kinerja layanan. Disarankan juga agar variabel lain yang mungkin relevan, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, serta kesejahteraan karyawan, dimasukkan dalam model analisis agar hasilnya lebih holistik dan relevan dalam praktik manajerial di sektor perhotelan.

Daftar Pustaka

Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *7*(3), 2811–2820. https://doi.org/10.35794/emba.7.3.2019.23747

Annarelli, A., Battistella, C., & Nonino, F. (2020). A Framework to Evaluate the Effects of Organizational Resilience on Service Quality. In *Sustainability* (Vol. 12, Issue 3). https://doi.org/10.3390/su12030958

Anton, C., & Shikov, A. (2018). The method of personalized corporate e-learning based on personal traits of employees. *Procedia Computer Science*, *136*, 511–521.

https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.08.253
Busch, I. M., Moretti, F., Mazzi, M., Wu, A. W., & Rimondini, M. (2021). What We Have Learned from Two Decades of Epidemics and Pandemics: A Systematic Review and Meta-Analysis of the Psychological Burden of Frontline Healthcare Workers. *Psychotherapy and Psychosomatics*, *90*(3), 178–190. https://doi.org/10.1159/000513733
Canboy, B., Tillou, C., Barzantny, C., Güçlü, B., & Benichoux, F. (2023). The impact of perceived organizational support on work meaningfulness, engagement, and perceived stress in France. *European Management Journal*, *41*(1), 90–100. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.12.004
Carr, A., Cullen, K., Keeney, C., Canning, C., Mooney, O., Chinseallaigh, E., & O'Dowd, A. (2021). Effectiveness of positive psychology interventions: a systematic review and meta-analysis. *The Journal of Positive Psychology*, *16*(6), 749–769. https://doi.org/10.1080/17439760.2020.1818807
Chicu, D., Pàmies, M. del M., Ryan, G., & Cross, C. (2019). Exploring the influence of the human factor on customer satisfaction in call centres. *BRQ Business Research Quarterly*, *22*(2), 83–95. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.brq.2018.08.004
Demirović Bajrami, D., Petrović, M. D., Sekulić, D., Radovanović, M. M., Blešić, I., Vuksanović, N., Cimbaljević, M., & Tretiakova, T. N. (2022). Significance of the Work Environment and Personal Resources for Employees' Well-Being at Work in the Hospitality Sector. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 23). https://doi.org/10.3390/ijerph192316165
Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, *23*(15), 2583–2592. https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931
Ebiai, A. E., Anongo, F. S., & Mgbeanuli, C. C. (2023). The Influence of Work Stress and Job Satisfaction on Soldiers' Morale in Theater of War in Northeast Nigeria. *British Journal of Psychology Research*, *11*(1), 28–36. https://doi.org/10.37745/bjpr.2023/vol11n12836
Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *7*(7), 101–124. https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917
García-Sánchez, I.-M. (2020). Drivers of the CSR report assurance quality: Credibility and consistency for stakeholder engagement. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, *27*(6), 2530–2547. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/csr.1974
Ghozali, I., & Latan, H. (2018). *Partial Least Squares: Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*. BP UNDIP.
Grasiaswaty, N. (2020). The role of work stress on individual work performance: Study in civil servants. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, *13*(1), 111–126. https://doi.org/10.25105/jmpj.v13i1.5051
Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (11th ed.). South Western.
Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *30*(4), 395–418. https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704
Guthier, C., Dormann, C., & Voelkle, M. C. (2020). Reciprocal effects between job stressors and burnout: A continuous time meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*, *146*(12), 1146–1173. https://doi.org/10.1037/bul0000304
Jun, J., Ojemeni, M. M., Kalamani, R., Tong, J., & Crecelius, M. L. (2021). Relationship between nurse burnout, patient and organizational outcomes: Systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, *119*, 103933. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103933
Kim, L., Maijan, P., & Yeo, S. F. (2024). Developing customer service quality: Influences of job stress and management process alignment in banking industry. *Sustainable Futures*, *8*, 100311. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sftr.2024.100311
Kim, L., & Yeo, S. F. (2024). How stress and satisfaction influence customer service quality in banking industry. *Heliyon*, *10*(11). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32604
Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition* (14th ed.). Information Age Publishing, Incorporated. https://books.google.co.id/books?id=59QeEAAAQBAJ
Mitchell, M. S., Greenbaum, R. L., Vogel, R. M., Mawritz, M. B., & Keating, D. J. (2018). Can You Handle the Pressure? The Effect of Performance Pressure on Stress Appraisals, Self-regulation, and Behavior. *Academy of Management Journal*, *62*(2), 531–552. https://doi.org/10.5465/amj.2016.0646
Molek-Winiarska, D., & Molek-Kozakowska, K. (2020). Are organizations committed to stress management interventions? *Employee Relations: The International Journal*, *42*(6), 1309–1325.

https://doi.org/10.1108/ER-08-2019-0314
Nwaeze, G. (2022). NFTs and Metaverse: Exploring the Challenges and Prospects for IP Lawyers in the Digitalized World. *SSRN Electronic Journal*, 7. https://doi.org/10.2139/ssrn.4198128
Otsuka, Y., Itani, O., Matsumoto, Y., & Kaneita, Y. (2022). Associations between Coping Profile and Work Performance in a Cohort of Japanese Employees. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 8). https://doi.org/10.3390/ijerph19084806
Pincherle, D. G. (1972). Fitness for Work: Assessment of the Relationship between Stress and Work Performance. In *Section of Medicine with Section of Occupational Medicine* (Vol. 65, Issue April, pp. 321–324). Sage Journals. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/003591577206500403
Pinem, R. J., Listyorini, S., Purbawati, D., Ritchie, J. R. B., Crouch, G. I., Cho, Y., Kaplan, R. S. R., Kaplan., S., Suansri, P., Arida, I. N. S., Cavagnaro, E., Timothy, D. J., Boyd., S. W., Wibowo, A., Masram, Mu'ah, Mangkunegara, A. A. A. P., Marnis & Priyono, Qomariah, N., … (CIPD), C. I. of P. and D. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Lukman (Ed.), *Tourism Management* (080/U/1993; 1st ed., Vol. 1, Issue 1). Universitas Trisakti. https://doi.org/10.4324/9780429422898
Ramanathan-Elion, D. M., Baydoun, H. A., & Johnstone, B. (2020). Psychological predictors of functional outcomes in service members with traumatic brain injury. *Brain Injury*, *34*(9), 1183–1192. https://doi.org/10.1080/02699052.2020.1793387
Rizkie, N., Ani, H. M., & Hartanto, W. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Pengrajin Kuningan Di Kecamatan Tapen Kabupaten Bondowoso. *{JURNAL} {PENDIDIKAN} {EKONOMI}: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *13*(1), 42. https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10419
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson+.
Shahu, R., & Gole, S. V. (2008). Effect of Job Stress and Job Satisfaction onPerformance: An Empirical Study. *AIMS International*, *2*(3), 237–246.
Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (26th ed.). Alfabeta.
Tewal, B., Asolfina, Pandowo, M. J. C., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku organisai*. Patra Media Grafindo.
Timms, C., Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Siu, O. L., Sit, C., & Lo, D. (2015). Flexible work arrangements, work engagement, turnover intentions and psychological health. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, *53*(1), 83–103. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1744-7941.12030
Toker, M. A. S., & Güler, N. (2022). General mental state and quality of working life of call center employees. *Archives of Environmental & Occupational Health*, *77*(8), 628–635. https://doi.org/10.1080/19338244.2021.1986462
Varghese, L. S., Rogers, A. P., Finkelstein, L., & Barber, L. K. (2020). Examining mentors as buffers of burnout for employees high in neuroticism. *Human Resource Development Quarterly*, *31*(3), 281–300. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrdq.21390
Wang, H. M., Ma, A. L., & Guo, T. T. (2020). Gender Concept, Work Pressure, and Work–Family Conflict. *American Journal of Men's Health*, *14*(5), 1557–9883. https://doi.org/10.1177/1557988320957522
Yusriani, S., Nurbaeti, N., & Patiro, S. P. S. (2024). Understanding and Managing Job Stress in the Service Sector: A Literature Review. *International Journal of Business, Management, and Economics*, *5*(2), 187 – 196. https://doi.org/10.47747/ijbme.v5i2.1774
Zheng, Q., Zhou, H., Li, K., Liu, Y., Nan, W., & Gong, J. (2024). The effectiveness of mindfulness-based intervention for psychological distress and emotion regulation in college students with non-suicidal self-injury. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, *16*(4), 2083–2098. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/aphw.12580