

**ANALISIS KONFLIK KERJA KARYAWAN HOTEL DI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains
Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



ATHAYA FATHINAH PUTRI

19135009

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

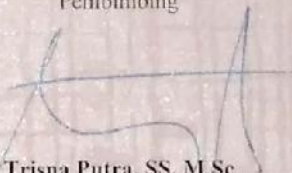
ANALISIS KONFLIK KERJA KARYAWAN HOTEL DI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM

Nama : Athaya Fathinah Putri
NIM/BP : 19135009/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 30 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



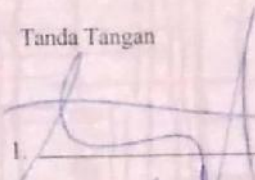
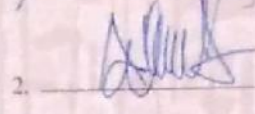

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Konflik Kerja Karyawan Hotel di Media Sosial
Instagram
Nama : Athaya Fathinah Putri
NIM/BP : 19135009/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 30 Agustus 2023

| Nama | Tanda Tangan |
|---------------------------------------|---|
| 1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc | 1.  |
| 2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M | 2.  |
| 3. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM | 3.  |



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

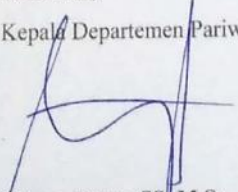
Nama : Athaya Fathinah Putri
NIM/TM : 19135009 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Konflik Kerja Karyawan Hotel di Media Sosial Instagram” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Athaya Fathinah Putri
NIM. 19135009

Abstrak

Athaya Fathinah Putri, 2023: Analisis Konflik Kerja Karyawan Hotel Di Media Sosial Instagram

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana konflik kerja yang terjadi pada karyawan hotel di media sosial instagram. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode *content analysis*. Sampel pada penelitian ini adalah 45 postingan dan 308 komentar dengan Teknik Purposive sampling dengan jenis postingan berupa screenshot dari direct message yang diunggah di feeds akun instagram lambehotelier. Komentar harus berisikan kalimat opini yang berkaitan dengan postingan 1)Komentar dapat berupa balasan dari komentar lainnya yang masih berhubungan,2)Komentar tidak berupa *tag* pengguna lain tanpa adanya keterangan, 3) komentar tidak hanya berupa emoticon tanpa penjelasan, 4) Komentar tidak mengandung unsur SARA dan kata-kata tidak pantas. Data penelitian ini dianalisis menggunakan Teknik *Unitizing, Sampling, Coding-Recording, Reducing, Inferring, Naratting*. Penelitian ini menggunakan jenis konflik sebagai pengkategorisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi adalah konflik intraorganisasi 44,60% dengan sub indikator konflik vertikal 32,93%, Konflik Horizontal 8,98%, dan konflik peran 2,69%. Frekuensi kedua adalah konflik interpersonal sebanyak 25,71% dengan sub indikator *unfair treatment* 16,16%, work stress 4,79%, incivility 2,39%, individual differences 0,89%, lack of trust 0,89% dan lack of communication 0,59%. Frekuensi tertinggi ketiga adalah konflik intrapersonal sebanyak 17%, dengan sub indikator inappropriate demand on capacity 17,36%.

Kata kunci; konflik kerja karyawan, karyawan hotel, media sosial Instagram

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul “Analisis Konflik Kerja Karyawan Hotel Di Media Sosial Instagram”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (D4) Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Bapak Trisna Putra, SS.M.Sc. selaku Ketua Departemen Pariwisata, dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. Seluruh dosen pengajar di Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
4. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini
5. Seluruh rekan-rekan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendukung dengan tulus penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin tentunya masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu,

diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan dari karya ini. Semoga hal ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Padang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3 Batasan Masalah | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II | 9 |
| KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Aspek-Aspek Teoritis | 9 |
| 2.2 Kerangka Konseptual | 21 |
| 2.3 Pertanyaan Penelitian | 23 |
| BAB III | 24 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 24 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 24 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian | 25 |
| 3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 27 |
| BAB IV | 31 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 31 |
| 4.1 Gambaran Umum Instagram lambhoteliers | 31 |

| | |
|------------------------------------|------------|
| 4.2 Hasil Penelitian | 33 |
| 4.3 Pembahasan | 95 |
| BAB V | 101 |
| KESIMPULAN & SARAN..... | 101 |
| 5.1 Kesimpulan | 101 |
| 5.2 Saran | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 1.1 Pengguna Sosial Media di Indonesia | 3 |
| Gambar 1.2 Media Sosial Paling Banyak Digunakan di Indonesia | 3 |
| Gambar 1.3 Perbandingan akun Instagram sejenis | 5 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 25 |
| Gambar 3.1 Diagram Alur Analisis Isi (Content Analysis)..... | 33 |
| Gambar 4.1 Profil Umum Akun Instagram Lambehotliers..... | 31 |
| Gambar 4.2 Postingan akun instagram lambehoteliers..... | 32 |
| Gambar 4.3 Jumlah Frekuensi Konflik Intrapersonal..... | 33 |
| Gambar 4.4 Jumlah Frekuensi Konflik Interpersonal..... | 45 |
| Gambar 4.5 Jumlah Frekuensi Konflik Intragroup..... | 65 |
| Gambar 4.6 Jumlah Frekuensi Konflik Intraorganisasi..... | 74 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Coding Sheet Inappropriate demand on capacity | 33 |
| Tabel 4.2 Jumlah Frekuensi Inappropriate Demand On Capacity | 44 |
| Tabel 4.3 Coding Sheet Individual Differences | 45 |
| Tabel 4.4 Jumlah Frekuensi Individual Differences | 46 |
| Tabel 4.5 Coding Sheet Unfair Treatment | 47 |
| Tabel 4.6 Jumlah Frekuensi Unfair Treatment | 54 |
| Tabel 4.7 Jumlah Coding Sampel Unfair Treatment | 55 |
| Tabel 4.8 Coding Sheet Lack Of Trust | 55 |
| Tabel 4.9 Jumlah Frekuensi Lack Of Trust | 56 |
| Tabel 4.10 Coding Sheet Incivility | 57 |
| Tabel 4.11 Jumlah Frekuensi Incivility | 59 |
| Tabel 4.12 Coding Sheet Lack Of Communication | 60 |
| Tabel 4.13 Jumlah Frekuensi Lack Of Communication | 61 |
| Tabel 4.14 Coding Sheet Work Stress..... | 62 |
| Tabel 4.15 Jumlah Frekuensi Work Stress | 64 |
| Tabel 4.16 Coding Sheet Task Conflict..... | 66 |
| Tabel 4.17 Jumlah Frekuensi Task Conflict | 72 |
| Tabel 4.18 Jumlah Coding Task Conflict | 72 |
| Tabel 4.19 Coding Sheet Relationship Conflict..... | 72 |
| Tabel 4.20 Jumlah Frekuensi Relationship Conflict..... | 73 |
| Tabel 4.21 Coding Sheet Konflik Vertikal..... | 74 |
| Tabel 4.22 Frekuensi Konflik Vertikal | 87 |
| Tabel 4.23 Jumlah Coding Konflik Vertikal | 87 |
| Tabel 4.24 Coding Sheet Konflik Horizontal | 88 |
| Tabel 4.25 Jumlah Frekuensi Konflik Horizontal | 92 |
| Tabel 4.26 Coding Sheet Konflik Peran | 93 |
| Tabel 4.27 Jumlah Frekuensi Konflik Peran | 94 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan saat ini semakin meningkat seiring pesatnya kemajuan dalam industri pariwisata (Isrososiawan et al., 2020). Hal ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya pertumbuhan hotel di Indonesia. Beriringan pula dengan peningkatan lapangan pekerjaan mulai dari penerima tamu, pelayanan restoran, kebersihan dan lain sebagainya.

Pada pelaksanaannya hotel memiliki masalah-masalah seperti keterampilan sumber daya manusia, pengetahuan dan sikap yang kurang profesional saat bekerja, serta perselisihan antar departemen (Andriani, 2021). Selama hubungan terjadi perselisihan bukanlah suatu hal yang dapat dihindarkan selama bekerja. Perselisihan ini biasa disebut dengan konflik.

Konflik kerja atau konflik di tempat kerja menurut (Neupane, 2022) merupakan keadaan perselisihan antara dua orang atau lebih dalam satu organisasi yang sama terjadi karena kesalahpahaman, perbedaan nilai atau tujuan dalam pekerjaan. Konflik tentunya memiliki dampak yang negatif yaitu dapat membuat pekerjaan menjadi tidak nyaman, teralihkan dan tidak optimal.

Konflik dapat menimbulkan reaksi emosi negatif yang dapat menjadi rantai awal hubungan yang buruk dalam organisasi (Ervan, 2020). Hal ini dapat berakibat buruk pada perusahaan apabila tidak segera ditangani dengan baik dan karyawan

memilih untuk mengungkapkan lewat media sosial. (Miles et al., 2014) memberi pendapat bahwa suara karyawan bisa menjadi bom waktu yang menunggu untuk meledak.

Fenomena yang banyak terjadi pada saat ini adalah “*spill the tea*” yang berarti menumpahkan kebenaran yang terjadi di tempat kerja ke akun keluhan karyawan di media sosial yang disebabkan komunikasi antara atasan atau perusahaan dengan karyawannya yang buruk (Kong et al., 2015). Seharusnya curhatan karyawan ini dapat ditampung oleh HRD (*Human Resouces Development*) sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dan karyawan (Inanlou et al., 2017) namun yang terjadi justru karyawan cenderung mencurahkan ke media sosial.

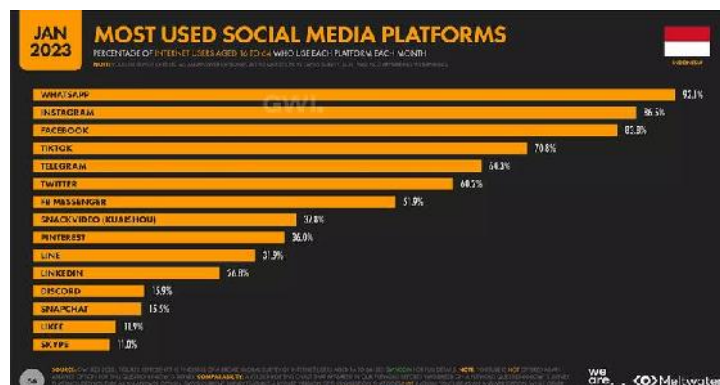
Media sosial saat ini menjadi salah satu media pengungkapan masalah. Seperti dalam penelitian Yunita, (2019) menyampaikan bahwa “sosial media ibaratkan menjadi *online diary* bagi sebagian besar penggunanya, dimana pengguna dapat memberitahu aktivitas, pengungkapan perasaan maupun keberadaan atau kegiatan yang sedang dijalani. Sosial media yang merupakan sarana untuk berkomunikasi dan interaksi juga menjadi sarana untuk *self disclosure* atau pengungkapan diri (Ayu, 2021). *Self disclosure* lebih familiar dengan istilah berkeluh-kesah atau curhat (curahan hati).



Gambar 1.1 Pengguna Sosial Media di Indonesia

Sumber: We Are Social 2023

Berdasarkan data dari We Are Social yang menyediakan data terkait sosial media dan e-commerce di seluruh bagian dunia termasuk Indonesia, pengguna aktif media sosial di Indonesia berjumlah 167 juta orang atau sekitar 60,4% dari total populasi.



Gambar 1.2 Media Sosial Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Sumber: We Are Social 2023

Instagram menjadi nomor 2 favorit aplikasi media sosial yang digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan jumlah 86,5% pengguna dari total akun aktif pengguna media sosial di Indonesia. Instagram merupakan website untuk mengunggah video dan foto. Pengguna instagram dapat mempelajari tentang pengguna lain yang diikuti

melalui visual *post*(Mattern, 2017).Pengguna instagram juga dapat mengunggah apapun mulai dari foto hingga unggahan keseharian. Pada kasus curhatan mengenai konflik yang terjadi di tempat kerja, banyak pengguna media sosial menyuarakan curahan hatinya kepada akun anonim.

Akun anonim atau autobase adalah akun yang memungkinkan pengguna mengirimkan informasi secara anonim atau tanpa identitas asli berupa pertanyaan yang dikirimkan melalui *direct message* pada profil akun tersebut dan nantinya akan disebarkan ke lini masanya (Noza & Primayanti, 2019). Akun ini digemari para karyawan sebagai tempat berkeluh kesah dan meluapkan hal-hal yang tidak dapat disampaikan di tempat kerja. Hal ini ditandai dengan menjamurnya akun instagram anonim seperti akun @overheadkeuangan, @hrdbacot, @overheadholier dan masih banyak akun anonim lainnya. Memperhatikan telah banyaknya akun curhatan karyawan, pekerja di industri perhotelan juga membuka hal serupa untuk menampung keluh kesah yang ditahan selama bekerja di hotel.

Akun instagram yang banyak menampung cerita dari karyawan hotel atau dikenal dengan istilah *hotelier* adalah akun @lambehotelier. Akun ini berisikan postingan video yang dibuat oleh *hotelier*, unggahan *feeds* berisi keluhan atau curahan hati dari *hotelier* agar bisa ditanggapi oleh pengguna lainnya yang berbentuk *schreenshoot*, kemudian unggahan *feeds* berisi keluhan dari tamu, pertanyaan seputar perhotelan yang dikirim melalui *direct message* serta video *endorsment* dari hotel yang bekerja sama dengan akun ini.



**Gambar 1.3 Perbandingan akun Instagram sejenis
Sumber : Media Sosial Instagram**

Akun ini menjadi salah satu akun besar dengan perbandingan akun sejenis memiliki jumlah pengikut 103 ribu akun dengan 2.626 postingan. Per 15 Mei 202. Selain itu untuk setiap postingan yang berupa *direct message* yang di *screenshot* dipastikan identitas pengirim dirahasiakan, sehingga pengguna aman mencurahkan pertanyaan maupun keluhan yang nantinya akan dibuka akses untuk umum.

Pada akun ini penulis menemukan sebanyak 45 postingan mengandung konflik kerja yang dihadapi oleh para *hotelier*. Rata-rata komentar pada setiap postingan berjumlah lebih dari 60 komentar. Bentuk komentar yang dimuat pada setiap postingan berbeda-beda; komentar berupa dukungan, komentar pengalaman serupa, komentar penjelasan dari pengguna lain, dan terdapat juga komentar negatif yang menjatuhkan dan berisi sarkas. Terdapat beberapa postingan yang mengeluh tidak ditanggapi oleh manajemen, bahkan beberapa postingan juga menyebutkan sudah memiliki bukti yang kuat terkait permasalahan yang dihadapi namun tidak mendapatkan tindak lanjut dari HRD. Dikarenakan tidak mendapatkan jawaban dari

manajemen, pengirim keluhan ini berencana akan memberitahu identitas hotel tempat pengirim bekerja. Hal ini tentunya akan berakibat fatal bagi hotel dan dapat memberikan pengaruh buruk bagi citra hotel.

Hal ini juga menjadi tantangan bagi hotel-hotel di Indonesia karena postingan bersifat anonim dan dapat diakses siapapun. Postingan juga berpotensi menyerang dan menjatuhkan perusahaan. Peneliti telah melakukan wawancara dengan 8 orang yang melakukan komentar pada postingan di @lambehotelier guna memastikan bahwa komentar memang disampaikan oleh karyawan hotel.

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa 5 diantara 8 akun tersebut telah menjadi karyawan tetap dan memiliki masalah dengan manajemen. Terlihat pula pada tanggapan dari akun @f****, pada akhirnya memilih resign dibandingkan harus terus bekerja di tempat yang salah dan memilih untuk meluapkannya ke media sosial instagram.

Oleh sebab itu, hotel sebaiknya menyediakan wadah keluhan untuk karyawannya dengan memastikan identitas karyawan dirahasiakan dan berfokus pada permasalahan yang ada. Dengan itu diharapkan dapat memberikan lingkungan kerja yang sehat dan nantinya akan berdampak pada kontribusi dari karyawan yang baik.

Keuntungan dari mengumpulkan masalah dari media sosial instagram ini adalah dapat mengetahui permasalahan apa saja yang sebenarnya terjadi secara *riil* di hotel yang tidak banyak di publish terkait dengan karyawan hotel. penelitian ini juga dapat me *review* kondisi permasalahan yang terjadi pada sumber daya manusia

hotel. Selain itu penelitian ini dapat berguna untuk hotel untuk dapat mengantisipasi masalah yang sering terjadi agar tidak berdampak buruk bagi kinerja karyawan dan citra hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah diantaranya sebagai berikut.

- 1) Sulitnya menyingkap permasalahan internal hotel yang jarang terekspos
- 2) Terdapat 45 postingan yang mengandung konflik kerja di akun Instagram @lambehoteliers
- 3) Terdapat beberapa postingan konflik yang permasalahannya tidak ditanggapi oleh HRD

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dimana peneliti melakukan pembatasan masalah penelitian untuk mengetahui konflik kerja dengan permasalahan apa saja yang banyak terjadi pada karyawan hotel melalui media sosial instagram. Postingan ini dimulai dari 12 Oktober 2022 sampai 21 Maret 2023 dengan total 45 postingan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana konflik kerja yang terjadi pada karyawan hotel di media sosial instagram?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konflik kerja karyawan hotel melalui media sosial Instagram di Indonesia.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan konflik kerja karyawan hotel di media sosial Instagram.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan topik penelitian yang baru berdasarkan dari rumusan permasalahan yang terjadi pada karyawan hotel melalui media sosial instagram bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi hotel untuk lebih memperhatikan dan lebih peka terhadap masalah yang terjadi secara umum pada karyawan hotel yang mana nantinya akan berpengaruh pada performance dari karyawan.