

**PERBEDAAN TINGKAT RESILIENSI PADA KARYAWAN YANG  
BEKERJA DI BAGIAN *HOSPITALITY* RUMAH SAKIT PANTI RAPIH  
DITINJAU DARI MASA KERJA**

**Maria Resalma Valga<sup>1</sup>, Gendon Barus<sup>2</sup>**  
[resavalga@gmail.com](mailto:resavalga@gmail.com)<sup>1</sup>, [bardon.usd@gmail.com](mailto:bardon.usd@gmail.com)<sup>2</sup>  
Universitas Sanata Dharma

***Abstract***

*This study aims to: (1) describe the resilience levels of hospitality staff at Panti Rapih Hospital, (2) compare resilience levels between senior dan junior staff, (3) identify items measuring resilience with the lowest scores, dan (4) propose training programs based on low-scoring resilience items. This quantitative comparative study involved 60 hospitality staff (31 seniors, 29 juniors) from five frontline units. Data collection used a validated Resilience Capability Questionnaire (33 items, Cronbach's alpha = 0.955). Analysis employed descriptive categorization dan Independent Sample T-Tests. Results show: (1) no significant difference in resilience between senior dan junior staff, (2) 71% of seniors dan 66% of juniors demonstrated high resilience, (3) one item scored lowest. A training program is proposed to enhance hospitality staff resilience based on low-scoring items.*

**Keywords:** Resilience, Hospitality Staff, Work Experience.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kategori tingkat resiliensi karyawan hospitality di Rumah Sakit Panti Rapih, (2) mengetahui perbedaan tingkat resiliensi karyawan hospitality Rumah Sakit Panti Rapih dari kelompok senior dan junior, (3) mengidentifikasi item pengukuran kemampuan resiliensi karyawan berdasarkan skor skala yang capaiannya terendah, (4) mengusulkan program pelatihan berdasarkan pernyataan item skala resiliensi yang capaian skornya berada pada kategori terendah. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif komparatif. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan hospitality Rumah Sakit Panti Rapih sejumlah 60 karyawan yang terdiri dari 31 karyawan senior dan 29 karyawan junior dari 5 bagian/unit yang berada di frontliner atau pelayanan publik. Instrumen pengumpulan data menggunakan Kuesioner Kemampuan Resiliensi yang memuat 33 item valid dengan hasil uji reliabilitas cronbach alpha sebesar 0,955. Teknik analisis data yang digunakan ialah deskriptif kategori dan uji perbedaan dengan uji-t (Independent Sample T-Test). Hasil penelitian ini menunjukkan (1) tidak ada perbedaan tingkat resiliensi yang signifikan antara karyawan hospitality senior dan junior, (2) sebagian besar (71%) karyawan senior dan 66% karyawan junior telah memiliki kemampuan resiliensi pada kategori sangat tinggi, (3) teridentifikasi 1 item instrumen dengan capaian skor terendah. Diusulkan program pelatihan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan resiliensi karyawan hospitality berdasarkan item dengan capaian skor terendah.

**Kata Kunci:** Resiliensi, Karyawan Hospitality, Masa Kerja.

**PENDAHULUAN**

Manusia merupakan makhluk hidup yang memiliki akal dan budi sehingga mampu berpikir secara rasional serta memanfaatkan potensi yang dimilikinya (Khasinah, 2013). Akal dan budi merupakan hal yang paling mendasari perbedaan di antara makhluk ciptaan lainnya dengan manusia. Akal dan budi itu sendiri mampu membantu manusia berpikir secara rasional dan menjalankan fungsi sosialnya seperti hidup berdampingan dengan orang lain. Karena pada dasarnya, manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendirian tanpa bantuan dari orang lain yang berkembang dari bayi sampai dewasa. Dilansir dari situs website Pemerintah

Kabupaten Jembrana (2021), manusia yang termasuk pada kelompok usia produktif adalah usia 15-64 tahun. Sedangkan, pada penelitian ini akan berfokus pada kelompok usia produktif di fase perkembangan dewasa yang berusia 23 – 58 tahun.

Dewasa adalah fase peralihan perkembangan manusia dari masa remaja menuju ke arah yang lebih dewasa. Menurut Jahja (Maulidya dan Adelina, 2018), masa dewasa adalah masa di mana individu menyelesaikan perkembangannya untuk berinteraksi dengan masyarakat atau orang dewasa di sekitarnya. Menurut Pieter (2017), fase perkembangan dewasa diklasifikasikan menjadi 3 yaitu dewasa awal (*early adulthood*) berkisar pada usia 21 – 35 tahun, dewasa madya (*middle adulthood*) berkisar pada usia 36 – 45 tahun, dan dewasa akhir (*late adulthood*) berkisar pada usia 46 - 65 tahun. Fase dewasa juga disebut fase perkembangan manusia yang paling panjang daripada fase lainnya. Individu yang dapat dikatakan dewasa adalah individu yang mampu bertanggungjawab secara penuh terhadap dirinya dari segala norma dan nilai-nilai (Kartono dalam Maulidya dan Adelina, 2018).

Dalam melaksanakan pekerjaannya, manusia tidak akan terlepas dari kesulitan yang dihadapinya pada saat berada di lingkup ruang kerja baik pekerjaan itu sesuai dengan peminatannya ataupun tidak. Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa faktor yang membuat manusia mengalami kesulitan pada saat bekerja. Salah satunya adalah masalah penyesuaian diri di lingkungan pekerjaan dan beban kerja yang ditanggung sehingga dapat menyebabkan stres kerja. Stres kerja yang berkelanjutan terutama jika dialami oleh kalangan dewasa awal dapat menyebabkan situasi krisis. Situasi krisis dapat diatasi dengan koping yang mendukung seperti dengan melakukan *Emotion Focused Coping (EFC)*. EFC sendiri merupakan salah satu jenis koping dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (Pratiwi dan Hirmaningsih, 2016) sebagai usaha individu untuk mengubah emosi negatif dari hasil stresor tanpa mengubah situasi yang sedang dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian Pratiwi dan Hirmaningsih (2016), EFC memberikan sumbangan yang positif pada resiliensi karena dinilai dapat membangkitkan semangat optimisme dan rasa percaya diri pada suatu individu.

Resiliensi adalah kemampuan manusia untuk pulih kembali dalam kondisi yang stabil setelah mengalami emosi negatif dan secara fleksibel mampu beradaptasi dengan tuntutan serta pengalaman yang memicu distress (Tugade & Frederickson, dalam Amir, 2021). Pengalaman terhadap emosi negatif yang dialami oleh setiap individu memiliki perbedaannya masing-masing. Setiap individu memiliki ketahanan yang berbeda-beda bergantung pada tekanan pekerjaan yang dialami. Seringkali pengalaman berkaitan dengan emosi negatif yang memicu distress ditemui pada karyawan yang bekerja di rumah sakit. Menurut Rosalia, Jati, dan Budiyaniti (2022) beban kerja yang ditanggung oleh karyawan rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi psikologis para karyawan dan berakibat pada distress. Hal ini disebabkan karena karyawan yang bekerja di rumah sakit terutama di bidang pelayanan publik (*hospitality*) seperti tenaga administrasi, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap pasien dan keluarganya yang memiliki permasalahan beragam.

Menurut Ibu R. (inisial samaran) salah satu karyawan di Rumah Sakit Panti Rapih yang bekerja di bidang *hospitality*, hal yang membedakan antara karyawan rumah sakit yang bekerja di bidang *hospitality* dengan profesi lain yang berada di bidang yang sama adalah adanya perbedaan klien yang dihadapi dengan permasalahan yang berbeda pula. Sebagai contoh di bioskop, klien yang dihadapi adalah individu yang ingin menghibur diri dengan menonton film dan memiliki uang serta tidak memerlukan persyaratan yang kompleks untuk merealisasikan hal tersebut. Sedangkan di rumah sakit, klien yang dihadapi adalah pasien yang ditemani oleh keluarganya yang memiliki sakit secara fisik dan psikologis serta menaruh harapan atau ekspektasi tinggi terhadap pelayanan rumah sakit. Tidak semudah yang dibayangkan oleh pasien, beberapa dari mereka kerap kali mengalami kendala pada saat menggunakan jasa rumah sakit. Kendala tersebut dapat berpotensi menjadi keluhan yang harus diselesaikan oleh karyawan pelayanan publik di rumah sakit. Hal ini tentu berdampak pada kondisi psikologis karyawan

pelayanan publik yang memiliki intensitas ketegangan emosi negatif lebih tinggi daripada karyawan pada profesi lain yang sama-sama bekerja di bidang hospitality.

Salah satu fenomena yang sering terjadi di lingkungan rumah sakit dan menjadi permasalahan yang fatal adalah dugaan malpraktik. Dugaan malpraktik ini seringkali membuat nama baik sebuah rumah sakit tercemar dan mendapat kritikan dari masyarakat luas. Contohnya seperti kasus yang dialami oleh seorang pasien di RSUP M. Djamil yang mengalami kematian akibat dari keterlambatan atau kelalaian penanganan dari tenaga medis. Dilansir dari berita online Kompas, (Senin, 13 November 2023 : 18.13) pasien dikabarkan telah berada di dalam kondisi kritis yaitu mengalami sesak napas. Setelah ditelusuri lebih dalam, penyebab dari pasien tersebut mengalami keterlambatan dalam penanganan adalah adanya pergantian shift kerja tenaga medis dan kecakapan tenaga medis yang kurang baik dalam menangani pasien dengan kondisi gawat darurat. Akibat dari pengalaman RSUP M. Djamil, tentunya akan memberikan tekanan pada karyawan rumah sakit yang bahkan tidak terlibat langsung dalam kejadian tersebut. Tekanan yang didapatkan oleh karyawan rumah sakit tersebut adalah adanya label atau cap negatif yang diberikan oleh masyarakat luas kepada instansi. Dampak yang paling memungkinkan terjadi dari fenomena tersebut adalah kondisi psikologis karyawan mengalami penurunan akibat adanya tekanan dari internal dan eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu karyawan Rumah Sakit Panti Rapih yang peneliti temui yaitu Ibu R, menyatakan hal yang berbeda dengan RSUP M. Djamil. Masalah yang kerap kali dialami oleh karyawan hospitality Rumah Sakit Panti Rapih ialah ketidaksesuaian keinginan dari pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan hospitality. Keinginan pasien dan keluarganya yang tidak terpenuhi berpotensi menimbulkan keluhan yang harus segera ditindaklanjuti agar tidak semakin dalam. Penyebab dari keluhan yang paling sering ditindaklanjuti adalah permasalahan mengenai kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktik atau terlambat, mendapatkan pelayanan yang kurang baik atau tidak sesuai dengan keinginan pasien dari tenaga kerja di bidang administrasi dan medis seperti kurang ramah pada saat melayani pasien, tidak mendapatkan kuota pemeriksaan akibat kesalahan sistem aplikasi pendaftaran online, persoalan mengenai asuransi pembayaran, antrian dokter dan obat yang terlalu lama. Hal tersebut kerap kali menyebabkan beberapa karyawan hospitality mengalami stres secara psikologis pada saat bekerja dan mengganggu kinerja mereka.

Melihat keadaan di lapangan pada saat peneliti melakukan observasi dan wawancara di Rumah Sakit Panti Rapih, tekanan atau stres berkepanjangan yang dialami karyawan hospitality kerap kali diakibatkan dari keluhan pasien dan keluarganya. Tekanan ini mampu menyumbang dampak negatif terhadap kinerja karyawan di lapangan, terlebih jika karyawan tersebut telah melakukan suatu hal yang menyebabkan adanya keluhan. Salah satu gejala yang terlihat ialah karyawan menjadi tidak fokus, terlihat murung, berdiam diri, dan mengalami kecemasan atau ketakutan pada saat bekerja. Apabila ada rekan kerjanya yang mendapat keluhan dari pasien dan keluarganya, hal tersebut mampu membuat karyawan hospitality yang lain menjadi khawatir atau was-was. Sebab apabila terdapat karyawan Rumah Sakit Panti Rapih yang mendapatkan keluhan dari pasien beserta keluarganya, akan ditindaklanjuti dengan adanya pemanggilan untuk bertemu dengan direksi rumah sakit. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat resiliensi pada karyawan karena menjadi tidak dapat bekerja secara produktif.

Melanjutkan dari pernyataan sebelumnya, peneliti mendapati perbedaan cara kerja dan sikap antara karyawan hospitality yang junior dan senior melalui wawancara bersama Ibu R. Karyawan hospitality senior memiliki ciri yaitu telah memiliki masa kerja hampir puluhan tahun (10 – 35 tahun) dan menghabiskan masa dewasanya sebagian besar untuk bekerja di Rumah Sakit Panti Rapih serta memiliki pengalaman yang beragam tentang keluhan selama bekerja memberikan pelayanan. Sedangkan karyawan hospitality junior, mayoritas berasal dari kalangan fresh graduate yang belum terlalu memiliki pengalaman yang banyak dalam mendapatkan keluhan ketika bekerja di bidang pelayanan publik, dan memiliki masa kerja kurang dari puluhan

tahun (0 – 9 tahun). Menurut Ibu R, mayoritas karyawan senior dinilai memiliki tingkat kedisiplinan tinggi, tanggung jawab, bersedia membantu dengan tulus, fleksibel, loyal dan berani mengambil keputusan atau solusi pada saat menghadapi permasalahan jika dibandingkan dengan yang junior. Mereka dikenal lebih berempati kepada sesama sehingga mampu mengenal berbagai karakter pasien dan keluarganya. Sedangkan untuk karyawan junior, beberapa dari mereka dikenal tidak terlalu fleksibel, dan cenderung takut menghadapi situasi baru sehingga dinilai sulit untuk maju dan mudah melimpahkan masalah kepada rekan kerja yang lain atau tidak aktif belajar mencari solusi serta kurang memiliki inisiatif.

Meninjau dari fenomena pada paparan sebelumnya, klasifikasi karyawan hospitality senior dan junior dilihat dari jumlah masa kerjanya. Menurut Suma'mur (Irawan, Iqbal, dan Anwar, 2023) masa kerja dibagi dalam 3 kategori yaitu masa kerja baru yang berjumlah 0 – 5 tahun, masa kerja sedang yang berjumlah 6 – 10 tahun, dan masa kerja lama yang jumlahnya lebih dari 10 tahun. Semakin lama jumlah masa kerja suatu karyawan di suatu instansi, maka semakin banyak pengalaman, mampu beradaptasi terhadap lingkungan kerjanya, dan memiliki keterampilan dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan cenderung berkualitas. Menurut Suma'mur (2014) masa kerja memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada karyawan akan cenderung meningkat di 5 tahun pertama dan terjadi penurunan saat menuju tahun ke delapan yang kemudian mengalami peningkatan kembali secara perlahan saat menuju tahun di atas sepuluh. Pada penelitian ini, berfokus pada dua kelompok masa kerja yaitu 0 – 10 tahun dan di atas 10 – 35 tahun yang merupakan masa kerja tertua di Rumah Sakit Panti Rapih.

Oleh karena itu, peneliti menyadari bahwa bekerja di rumah sakit memiliki beban kerja psikologis yang cukup berat terlepas dari jumlah masa kerjanya. Belum lagi ditambah dengan beban atau tuntutan pekerjaan lain yang menjadi tanggung jawab para karyawan di unit masing-masing seperti membuat laporan pertanggungjawaban secara rutin, dan mengurus perihal administrasi kepegawaian yang tidak sedikit. Maka dari itu, peneliti memahami bahwa masih banyak karyawan hospitality yang mengalami stres pada saat bekerja. Dengan demikian, alasan kuat peneliti mengajukan penelitian mengenai resiliensi pada karyawan di rumah sakit didasari dengan rasa keingintahuan mengenai bagaimana tingkat resiliensi para karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Panti Rapih terutama di bidang pelayanan publik dan rentan mengalami stres kerja akibat tuntutan pekerjaan dapat kembali pada kondisi yang stabil.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif komparatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang mengaplikasikan data numerik sebagai hasil pengambilan data sampling yang mampu mewakili jumlah populasi subjek di berbagai unit Rumah Sakit Panti Rapih. Desain penelitian ini dikhususkan untuk dapat mengukur tingkat resiliensi karyawan hospitality dari berbagai unit dan melihat perbedaannya ditinjau dari masa kerja (kelompok senior dan junior) di Rumah Sakit Panti Rapih.

## **PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Hasil Deskriptif Statistik**

Penelitian ini memaparkan hasil uji deskriptif statistik pada karyawan *hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih jika ditinjau dari masa kerja. Hasil deskriptif statistik tersebut dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 1 Deskripsi Statistik Resiliensi Karyawan *Hospitality*

	Resiliensi	
	Karyawan Junior	Karyawan Senior
<i>Valid</i>	29	31
<i>Mean</i>	113.724	117.290

<i>Std. Error of Mean</i>	1.834	1.970
<i>Std. Deviation</i>	9.877	10.967

Dari gambar di atas, diketahui bahwa jumlah karyawan senior sebanyak 31 orang dan karyawan junior sebanyak 29 orang. Nilai *mean* tingkat resiliensi karyawan senior ialah 117,290 sedangkan pada karyawan junior sebesar 113,724. Dengan demikian, secara deskriptif statistik dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan rata-rata tingkat resiliensi pada karyawan *hospitality* senior dan junior di Rumah Sakit Panti Rapih sebesar 3,6 nilai. Berdasarkan skor rata-rata, kedua kelompok termasuk pada kategori sangat tinggi. Dengan hasil perolehan rata-rata tingkat resiliensi karyawan senior lebih tinggi daripada karyawan junior.

## 2. Hasil Capaian Skor Butir Pengukuran

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat butir pengukuran kemampuan resiliensi yang capaian skornya belum optimal atau terendah. Berikut hasil perhitungan capaian skor butir pengukuran pada penelitian ini :

Tabel 2 Capaian Skor Butir

Nomor Butir Valid	Capaian Skor Butir	Kategorisasi
1.	197	Sangat Tinggi
2.	207	Sangat Tinggi
3.	201	Sangat Tinggi
4.	208	Sangat Tinggi
5.	190	Tinggi
6.	197	Sangat Tinggi
7.	201	Sangat Tinggi
8.	208	Sangat Tinggi
9.	201	Sangat Tinggi
10.	187	Tinggi
11.	206	Sangat Tinggi
12.	190	Tinggi
13.	204	Sangat Tinggi
14.	200	Sangat Tinggi
15.	188	Tinggi
16.	188	Tinggi
17.	209	Sangat Tinggi
18.	187	Tinggi
19.	192	Tinggi
20.	200	Sangat Tinggi
21.	204	Sangat Tinggi
22.	213	Sangat Tinggi
23.	210	Sangat Tinggi
24.	201	Sangat Tinggi
25.	203	Sangat Tinggi
26.	189	Tinggi
27.	186	Tinggi
28.	203	Sangat Tinggi
29.	209	Sangat Tinggi
30.	200	Sangat Tinggi
31.	201	Sangat Tinggi
32.	200	Sangat Tinggi
33.	198	Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis capaian skor kuesioner perbedaan tingkat resiliensi karyawan *hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih ditinjau dari masa kerja, terdapat 24 butir yang masuk dalam kategori sangat tinggi dan 9 butir yang masuk dalam kategori tinggi. Dari hasil analisis, tidak

ditemukan adanya butir yang masuk dalam kategorisasi sedang, rendah, dan sangat rendah. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa dari 33 butir pernyataan yang valid terdapat 1 butir pernyataan yang nilai capaian skornya paling rendah yaitu nomor 27. Butir tersebut menjadi bagian dari salah satu aspek resiliensi yaitu *self-efficacy*. Dari butir dan aspek tersebut, peneliti mengajukan sebuah program kerja yang dapat digunakan oleh Rumah Sakit Panti Rapih dalam meningkatkan dan mempertahankan resiliensi karyawan *hospitality* yang sehari-harinya bekerja di bagian pelayanan publik. Hal ini diharapkan agar karyawan *hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa khususnya pasien dan keluarganya dalam kondisi yang resilien. Berikut adalah usulan program kerja yang dapat peneliti ajukan :

Tabel 3 Usulan Program Kerja Resiliensi Karyawan *Hospitality*

Aspek	No Item	Item	Program	Tujuan
<i>Self-Efficacy</i>	27	Ketika ada keluhan dari pasien atau rekan kerja, saya sulit memikirkan solusi dan cenderung fokus pada permasalahannya saja.	Pelatihan <i>Design Thinking</i> : Berpikir Kreatif dan Inovatif Sebagai <i>Frontliner</i> yang Efektif.	Meningkatkan dan mempertahankan resiliensi karyawan <i>hospitality</i> sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa layanan Rumah Sakit Panti Rapih.

### 3. Uji Hipotesis

Penelitian ini memiliki hipotesis bahwa terdapat perbedaan tingkat resiliensi pada karyawan *hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih jika ditinjau dari masa kerja. Untuk mengetahui apakah perbedaan tingkat resiliensi tersebut signifikan atau tidak, akan dijelaskan menggunakan hasil perhitungan *Independent Sample T-Test* berikut ini :

Tabel 4 Hasil Perhitungan *Independent Sample T-Test*

<i>Independent Samples T-Test</i>			
	U	df	p
Resiliensi	360.500		0.189
<i>Note. Mann-Whitney U test</i>			

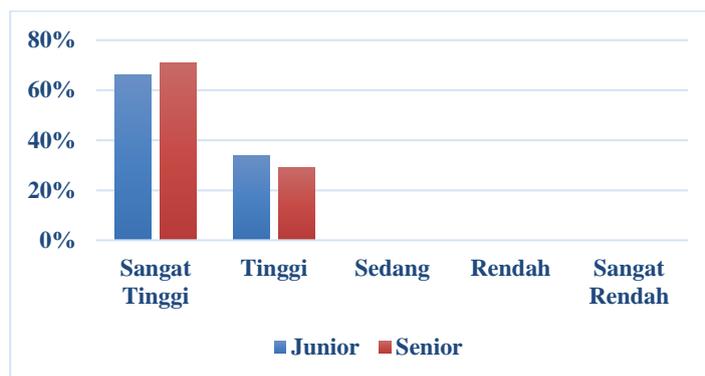
Berdasarkan hasil uji di atas, didapatkan bahwa nilai *p-value* pada penelitian ini ialah sebesar 0,189. Nilai *p-value* > 0,05 memiliki arti bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan di antara kedua kelompok. Syarat sebuah data memiliki perbedaan yang signifikan adalah dinilai dari *p-value* < 0,05. Adanya hasil uji *Independent Sample T-Test* di atas, menjadi dasar pengambilan keputusan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai tingkat resiliensi pada karyawan *hospitality* senior dan junior di Rumah Sakit Panti Rapih karena nilai *p-value* 0,189 > 0,05.

### 4 Analisis Deskriptif Capaian Skor Tingkat Resiliensi Karyawan *Hospitality*

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat resiliensi pada karyawan *hospitality* senior dan junior di Rumah Sakit Panti Rapih, peneliti melakukan analisis dengan teknik deskriptif kategori yang dijabarkan dalam beberapa penjelasan di bawah ini.

Tabel 5 Tingkat Resiliensi Karyawan *Hospitality* Ditinjau dari Masa Kerja

Kategorisasi	Interval	Karyawan Junior		Karyawan Senior	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sangat Tinggi	$107,25 < x$	19	66%	22	71%
Tinggi	$90,75 < x \leq 107,25$	10	34%	9	29%
Sedang	$74,25 < x \leq 90,75$	0	0%	0	0%
Rendah	$57,75 < x \leq 74,25$	0	0%	0	0%
Sangat Rendah	$x \leq 57,75$	0	0%	0	0%
<b>Total</b>		29	100%	31	100%



**Gambar 1** Diagram Komposisi Tingkat Resiliensi Karyawan *Hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih Ditinjau dari Masa Kerja

Berdasarkan diagram data dan tabel tingkat resiliensi di atas, maka dapat diperoleh hasil deskriptif sebagai berikut :

- (1) Terdapat 19 (66%) karyawan *hospitality* junior yang memiliki tingkat resiliensi dengan kategori sangat tinggi, serta 22 (71%) karyawan *hospitality* senior yang memiliki tingkat resiliensi dengan kategori sangat tinggi.
- (2) Terdapat 10 (34%) karyawan *hospitality* junior yang memiliki tingkat resiliensi dengan kategori tinggi, serta terdapat 9 (29%) karyawan *hospitality* senior yang memiliki tingkat resiliensi dengan kategori tinggi.
- (3) Tidak terdapat karyawan *hospitality* junior maupun senior yang memiliki tingkat resiliensi yang sedang, rendah, maupun sangat rendah.

#### 4. Analisis Deskriptif Capaian Skor Item Pengukuran Resiliensi Karyawan *Hospitality*

Analisis capaian skor item pada bagian ini bertujuan untuk melihat apakah item-item yang ada pada alat ukur dapat dikategorisasikan ke dalam norma kategorisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Kategorisasi item-item tersebut meliputi sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Dari hasil perhitungan capaian skor item kuesioner, ditemukan pengelompokan item dengan kategorisasi sebagai berikut :

**Tabel 6** Capaian Skor Item Pengukuran Resiliensi Karyawan *Hospitality*

Kategorisasi	Interval	Jumlah	Persentase	Nomor Item
Sangat Tinggi	$195 < x$	24	72%	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35
Tinggi	$165 < x \leq 195$	9	28%	5, 10, 12, 15, 16, 20, 21, 28, 29
Sedang	$135 < x \leq 165$	0	0%	0
Rendah	$105 < x \leq 135$	0	0%	0
Sangat Rendah	$x \leq 105$	0	0%	0

Kategorisasi	Interval	Jumlah	Persentase	Nomor Item
Sangat Tinggi	$195 < x$	24	72%	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35
Tinggi	$165 < x \leq 195$	9	28%	5, 10, 12, 15, 16, 20, 21, 28, 29
Sedang	$135 < x \leq 165$	0	0%	0
Rendah	$105 < x \leq 135$	0	0%	0
Sangat Rendah	$x \leq 105$	0	0%	0.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai perbedaan tingkat resiliensi karyawan hospitality di Rumah Sakit Panti Rapih ditinjau dari masa kerja, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- (1) Tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai tingkat resiliensi antara karyawan hospitality senior dan junior di Rumah Sakit Panti Rapih.
- (2) Tingkat resiliensi sebagian besar dari karyawan hospitality senior dan junior di Rumah Sakit Panti Rapih termasuk dalam kategorisasi sangat tinggi.
- (3) Teridentifikasi 1 item pengukuran yang memiliki capaian skor rendah yang dijadikan usulan program penguatan dan peningkatan tingkat resiliensi bagi karyawan hospitality, yaitu pada nomor 27 “ketika ada keluhan dari pasien atau rekan kerja, saya sulit memikirkan solusi dan cenderung fokus pada permasalahannya saja”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afshari, D., Nourollahi-darabad, M., dan Chinisaz, N. 2021. Demographic Predictors of Resilience Among Nurses During The COVID-19 Pandemic. *WORK* 68(2):297–303. doi: <https://doi.org/10.3233/WOR-203376>.
- Amalia, Putri. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner dalam Meningkatkan Customer Satisfaction di BSI KCP Ratulangi Palopo.
- Amir, M. Taufiq. 2021. Resiliensi : Bagaimana Bangkit dari Kesulitan dan Tumbuh dalam Tantangan. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Antonio, A., N., dan Kurniawan, J., E. 2024. Pengaruh Resiliensi terhadap Kinerja Karyawan dengan Job Insecurity sebagai Mediator. *Edunomika* 8(2):1–16.
- Arsita, G., N., dan Fajrianti. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Adaptabilitas Karyawan Frontline yang Bekerja di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi* 6:1–20.
- Bogar, C. B., dan Hulse-Killacky, D. 2006. Resiliency Determinants and Resiliency Processes Among Female Adult Survivors of Childhood Sexual Abuse. *Journal of Counseling dan Development* 84(3):318–27. doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00411.x>.
- Dumaris, S., dan Rahayu, A. 2019. Penerimaan Diri dan Resiliensi Hubungannya dengan Kebermaknaan Hidup Remaja yang Tinggal di Panti Asuhan. *IKRAITH-HUMANIORA* 3(1):71–77.
- Ernanda, Y., Chandra, W., Felita, K., Herbert, Sunarto, M., H., dan Valensia, N. 2020. Pengaruh Stres Kerja, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sumber Jaya Motor. *14(2):317–28*.
- Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Perkasa.
- Hendriani, Wiwin. 2022. Resiliensi Psikologis : Sebuah Pengantar. 1st ed. Jakarta: Prenada Media.
- Irawan, M., A., Iqbal, M., dan Anwar, N., F. 2023. Pengaruh Masa Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar. *Journal Transformation of Mdanalika* 4(7):133–41.
- Jayanti, K., N., dan Dewi, K., T., S. 2021. Dampak Masa Kerja, Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi* 1(2):75–84.
- Jembrana. 2021. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Produktif dan Non Produktif Tahun 2021.
- Khasinah, Siti. 2013. Hakikat Manusia Menurut Pandangan Islam dan Barat. *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA* XIII(2):296–317. doi: <http://dx.doi.org/10.22373/jid.v13i2.480>.
- Kompas. 2023. Kematian Pasien di RSUP M Djamil Diduga Akibat Lambat Ditangani Petugas.
- Mahardika, A., Mariyanti, S., dan M., Safitri. 2017. Pengaruh Kematangan Emosi terhadap Stres Kerja pada Karyawan Frontliner PT Bank Swasta M di Jakarta Barat. Universitas Esa Unggul.
- Mardianti, dan Indryawati, R. 2023. Resiliensi di Tempat Kerja pada Karyawan Milenial : Peran Modal Sosial dan Regulasi Emosi. *Jurnal Psikologi* 16(1):93–106. doi: <https://doi.org/10.35760/psi.2023.v16i1.7658>.
- Mariani, B., U. 2020. Faktor-Faktor Personal sebagai Prediktor terhadap Resilliansi Perawat di Rumah Sakit Penyakit Infeksi Prof. Dr. Sulianti Saroso. *Journal of Infectious Disease* 14–22.
- Maulidya, Faricha, dan Adelina, Mirta. 2018. Periodeisasi Perkembangan Dewasa. 1–10.
- Mir’atannisa, I., M., Rusmana, N., dan Budiman, N. 2019. Kemampuan Adaptasi Positif melalui

- Resiliensi. *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice, & Research* 3(2):70–76.
- Nashori, Fuad, dan Saputro, Iswan. 2021. *Psikologi Resiliensi*. 1st ed. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nasution, S., M. 2011. *Resiliensi : Daya Pegas Menghadapi Trauma Kehidupan*. Medan: USU Press.
- Nurjanah, I., Putri, Y., dan Hermawan, H. 2019. Peran General Store Section dalam Mendukung Mutu Pelayanan Usaha Hotel. *Jurnal Media Wisata* 17(1):1123–31. doi: 10.31227/osf.io/5g7ks.
- Ocktafian, Qikki. 2021. Pengaruh Resiliensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Hidup. *Jurnal Ilmu Manajemen* 9(2):830–43.
- Pieter, H., Z. 2017. *Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: Kencana.
- Pratiwi, A., C., dan Hirmaningsih. 2016. Hubungan Coping dan Resiliensi pada Perempuan Kepala Rumah Tangga Miskin. *Jurnal Psikologi* 12(2):68–73.
- Priandita, A., R., dan Herdiana, I. 2020. Resiliensi dan Stress Kerja pada Karyawan.
- Reivich, K., dan Shatte, D. 2002. *The Resilience Factor : 7 Keys to Finding Your Inner Strength and Overcoming Life's Hurdles*. New York: Random House, Inc.
- Roberts, N., J., McAloney-Kocaman, K., Lippiett, K., Ray, E., Welch, L., dan Kelly, C. 2021. Levels of Resilience, Anxiety and Depression in Nurses Working in Respiratory Clinical Areas During The COVID Pandemic. *Respiratory Medicine* 176:1–7. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmed.2020.106219>.
- Rosalia, M., R., Jati, S., P., dan Budiyantri, R., T. 2022. Analisis Determinan Kejadian Stres Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat* 2(2):64–74. doi: 10.14710/jrkm.2022.14299.
- Rosana, D., S., Saripah, I., dan Nadhirah, N., A. 2023. Resiliensi Remaja dalam Menghadapi Stress Akademik di Sekolah. *Jurnal Al-Taujih : Bingkai Bimbingan Dan Konseling Islami* 9(2):112–22.
- Subri, Mulyadi. 2006. *Ekonomi Sumber Daya Manusia dalam Pembangunan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2nd ed. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukatin, Kharisma, I., P., dan Safitri, G. 2023. Efikasi Diri dan Kestabilan Emosi pada Prestasi Belajar. *Educational Leadership : Jurnal Manajemen Pendidikan* 3(1):28–39.
- Suma'mur, P., K. 2014. *Higiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta: Sagung Seto.