



**PENGARUH STRES KERJA, KEAMANAN KERJA
DAN ADOPTI TEKNOLOGI DENGAN PERAN
SUPERVISOR SEBAGAI VARIABEL MODERASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL
BINTANG 5 DI JAKARTA**

DISERTASI

OLEH

UNIVERSITAS
NURUL SUKMA LESTARI
67120010001
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

PENGESAHAN DISERTASI

Judul : Pengaruh stres kerja, keamanan kerja dan adopsi teknologi dengan peran supervisor sebagai variabel moderasi terhadap kinerja karyawan pada hotel bintang 5 di Jakarta

Nama : Nurul Sukma Lestari

NIM : 67120010001

Program Studi : Doktor Manajemen

Tanggal : 06 Januari 2025

Mengesahkan

Promotor




(Prof. Dr. Drs. Veithzal Rivai Zainal, B.Sc., MM, MBA, CRGP, CRMP, CCWA, CP.NLP, CH, CHt)

Ko-Promotor I

Ko-Promotor II



(Dr. Syafrizal Chan, SE., M.Si)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM., CHRA., CPM., ASCA)

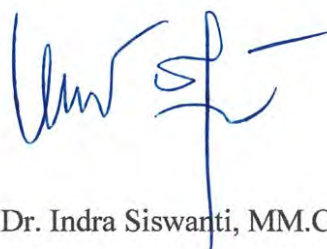
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Doktor Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak)



(Prof. Dr. Indra Siswanti, MM.CRP,CSRS)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Disertasi ini :

Judul : Pengaruh stres kerja, keamanan kerja dan adopsi teknologi dengan peran supervisor sebagai variabel moderasi terhadap kinerja karyawan pada hotel bintang 5 di Jakarta

Nama : Nurul Sukma Lestari

N I M : 67120010001

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 06 January 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing Disertasi yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Doktor Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 06 January 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nurul Sukma Lestari

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nurul Sukma Lestari
NIM : 67120010001
Program Studi : Doktor Manajemen.

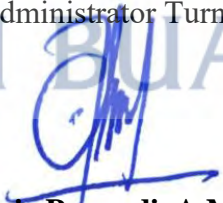
dengan judul:

*“PENGARUH STRES KERJA, KEAMANAN KERJA DAN ADOPSI TEKNOLOGI DENGAN PERAN SUPERVISOR SEBAGAI VARIABEL MODERASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BINTANG 5 DI JAKARTA
Studi Kasus: Hotel Lokal Bintang 5 di Jakarta”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 07/10/2024, didapatkan nilai persentase sebesar 17 %.

Jakarta, 07 Oktober 2024

Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh stres kerja, keamanan kerja, dan adopsi teknologi terhadap kinerja karyawan di Hotel Lokal Bintang 5 di Jakarta, serta bagaimana peran supervisor memoderasi hubungan tersebut. Latar belakang penelitian didasarkan pada adanya penurunan kinerja karyawan yang tercermin dari ulasan tamu di situs *online* agen perjalanan dan *pra-survey* sebelum penelitian. Jenis penelitian adalah kasualitas dengan metode deskriptif dan menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan hotel Bintang 5 lokal di Jakarta, dengan jumlah sampel 363 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan *non-probability* dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya dampak negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan, sementara keamanan kerja dan adopsi teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, supervisor memiliki peran dalam memoderasi pengaruh stres kerja dan adopsi teknologi terhadap kinerja karyawan, namun tidak memoderasi pengaruh keamanan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengungkap kebaruan berupa peran supervisor sebagai moderator dalam pengaruh stres kerja dan adopsi teknologi terhadap kinerja karyawan di hotel Bintang 5 Jakarta, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Selain itu, temuan menunjukkan variasi kekuatan pengaruh stres kerja, keamanan kerja, dan adopsi teknologi terhadap kinerja, menekankan pentingnya faktor kontekstual dalam studi semacam ini. Rekomendasi untuk industri hotel adalah organisasi dapat menyediakan konseling, jadwal fleksibel, dan kegiatan relaksasi untuk mengurangi stres kerja, menjaga keselamatan kerja melalui fasilitas, pelatihan, dan standar keamanan, mendukung adopsi teknologi dengan pelatihan, serta melatih supervisor dalam berempati, dan meningkatkan kinerja melalui pelatihan rutin, standar kualitas, dan umpan balik berkala.

Kata kunci: kinerja, stres kerja, keamanan kerja, adopsi teknologi, Peran Supervisor

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of job stress, job security, and technology adoption on employee performance at a 5-star Local Hotel in Jakarta and how the role of supervisors moderates the relationship. The background of the study is based on the decline in employee performance as reflected in guest reviews on online travel agent sites and pre-surveys before the study. The type of research is casual with a descriptive method and uses SEM-PLS to analyze the data. The population of this study was employees of a 5-star local hotel in Jakarta, with a sample size of 363 respondents. The data collection technique used non-probability with purposive sampling. The study's results indicate a negative impact of job stress on employee performance, while job security and technology adoption positively impact employee performance. In addition, supervisors have a role in moderating the effect of job stress and technology adoption on employee performance but do not moderate the effect of job security on employee performance. This study reveals the novelty of the role of supervisors as moderators in the effect of job stress and technology adoption on employee performance at a 5-star hotel in Jakarta, which has not been widely studied before. In addition, the findings show variations in the strength of the influence of job stress, job security, and technology adoption on performance, emphasizing the importance of contextual factors in this kind of study. Recommendations for the hotel industry are that organizations can provide counseling, flexible schedules, and relaxation activities to reduce work stress, maintain workplace safety through facilities, training, and safety standards, support technology adoption with training, train supervisors in empathy, and improve performance through regular training, quality standards, and periodic feedback.

Keywords: *job security, performance, role of supervisor, technology adoption, work stress*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga disertasi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Keamanan Kerja, dan Adopsi Teknologi dengan Peran Supervisor sebagai Variabel Moderasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Bintang 5 di Jakarta” dapat diselesaikan. Disertasi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kelemahan dan kekurangan dalam disertasi ini, sehingga masukan, kritik, dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan lebih lanjut.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya khusus diberikan kepada Prof. Dr. Drs. Veithzal Rivai Zainal, B.Sc., MM, MBA, CRGP, CRMP, CCWA, CP.NLP, CH, CHt, selaku Promotor, atas bimbingan, waktu, dan pemikiran yang telah diberikan. Terima kasih juga disampaikan kepada Dr. Syafrizal Chan, SE., M.Si, selaku Co-Promotor I, atas arahan dan dukungannya, serta kepada Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM., CHRA., CPM., ASCA, selaku Co-Promotor II, atas motivasi dan pengarahannya yang berharga.

Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan maupun dukungannya baik moral maupun material dalam proses penyusunan disertasi ini kepada

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Indra Siswanti, M.M., CRP., CSRS selaku Kaprodi Program Doktor Management Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Lia Amalia, SE, MM, Dr. Farida Elmi, MM, Prof. Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si, Prof. Dr Setyo Riyanto, MM, dan Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku tim penguji yang telah memberikan banyak masukan untuk memperdalam dan menyempurnakan disertasi ini dengan tujuan pencapaian kontribusi yang lebih baik dalam bidang pendidikan dan praktisi.
5. Para Dosen pada program Doktor Management yang telah memberikan ilmu dan masukan berharga selama penulis menempuh pendidikan.
6. Mami dan kakak-kakak yang sudah memberi semangat selama masa studi dan penyelesaian disertasi.
7. Hana Desy Natalina, terimakasih atas bantuannya selama pembuatan disertasi.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian disertasi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu dan semoga hasil penelitian dalam disertasi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 06 January 2025
Nurul Sukma Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN DISERTASI.....	ii
PERNYATAAN DISERTASI.....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vk
KATA PENGANTAR.....	vki
DAFTAR ISI.....	viki
DAFTAR TABEL.....	xk
DAFTAR GRAFIK.....	xiki
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	24
1.3. Kebaruan Penelitian.....	24
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	26
1.5. Tujuan Penelitian.....	26
1.6. Manfaat Penelitian.....	27
1.6.1. Manfaat Teoretis.....	27
1.6.2. Manfaat Praktis.....	27
BAB II.....	29
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL DISERTASI.....	29
2.1. <i>Grand Theory</i>	29
2.1.1. Kinerja Karyawan.....	33
2.2. <i>Middle Range Theory</i>	41
2.2.1. <i>Human Capital Management</i>	41
2.2.2 <i>Servant Leadership</i>	44
2.3. <i>Applied Theory</i>	47
2.3.1. Stres Kerja.....	47
2.3.2. Keamanan Kerja.....	54
2.3.3. Adopsi Teknologi.....	60
2.3.4. Peran Supervisor.....	66

2.4. Penelitian Terdahulu	72
2.5. Pengembangan Hipotesis	74
2.6. Kerangka Konseptual	80
BAB III	81
METODE PENELITIAN	81
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	81
3.2. Desain penelitian	81
3.3. Populasi dan Sampel	82
3.3.1. Populasi	82
3.3.2. Sampel	83
3.4. Jenis dan Sumber Data	84
3.4.1. Data Primer	84
3.4.2. Data sekunder	85
3.5. Teknik Pengumpulan Data	85
3.6. Teknik Analisis Data	86
3.6.1. Analisis <i>Structural Equation Model-Partial Least Square</i>	86
3.7. Penyusunan Instrumen	93
3.8. Uji Instrument	98
3.8.1. Penentuan Uji Instrumen (<i>Pilot Test</i>)	98
3.8.2. Pelaksanaan Uji Instrumen	99
3.8.3. Analisis Uji Instrumen	99
BAB IV	103
HASIL DAN PEMBAHASAN	103
4.1. Hasil	103
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian	103
4.1.2. Profil Responden	108
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian	112
4.1.4. Analisis SEM	120
4.2. Deep Interview	146
4.2.1. Stres Kerja	146
4.2.2. Keamanan Kerja	155
4.2.3. Adopsi Teknologi	163
4.2.4. Peran Supervisor	176
4.2.5. Kinerja karyawan	185
4.3. Pembahasan	194
BAB V	204
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	204
5.1. Kesimpulan	204
5.2. Implikasi Manajerial	206

5.3. Implikasi Teoritis	206
5.4. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi	207
5.4.1. Keterbatasan Penelitian	207
5.4.2. Rekomendasi	208
DAFTAR PUSTAKA	210
LAMPIRAN	229



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1-1	Proyeksi Kebutuhan tenaga kerja Perhotelan	3
Tabel 1-2	Persentase Pekerja di Sektor Pariwisata Menurut Umur	4
Tabel 1-3	Persentase Penduduk Bekerja di Sub Sektor Penyedia Akomodasi	4
Tabel 1-4	<i>Guest Comment</i>	8
Tabel 1-5	Sikap Karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta.....	10
Tabel 1-6	Layanan Hotel Bintang 5 di Jakarta.....	11
Tabel 1-7	Kondisi Kamar Hotel Bintang 5 di Jakarta.....	12
Tabel 1-8	Kualitas di Departemen makanan dan minuman	13
Tabel 2-1	Dimensi dan Indikator untuk Variabel Kinerja	39
Tabel 2-2	Dimensi dan Indikator untuk Variabel Stres Kerja.....	53
Tabel 2-3	Dimensi dan Indikator dari Variabel Keamanan Kerja	58
Tabel 2-4	Dimensi dan Indikator untuk Variabel Adopsi Teknologi	65
Tabel 2-5	Dimensi dan Indikator dari Variabel Peran Supervisor	70
Tabel 2-6	<i>State of The Art</i>	72
Tabel 3-1	Hotel Lokal Bintang 5	83
Tabel 3-2	Definisi operasional variabel Stres kerja	94
Tabel 3-3	Definisi operasional variabel Keamanan Kerja	95
Tabel 3-4	Definisi operasional variabel Adopsi Teknologi	96
Tabel 3-5	Definisi operasional variabel Peran Supervisor.....	97
Tabel 3-6	Definisi operasional variabel Kinerja Karyawan.....	97
Tabel 3-7	<i>Outer loading</i>	100
Tabel 3-8	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	102
Tabel 3-9	Uji Realibilitas	102
Tabel 4-1	Jawaban Responden pada Variabel Stres Kerja.....	114
Tabel 4-2	Jawaban Responden pada Variabel Keamanan Kerja	115
Tabel 4-3	Jawaban Responden pada Variabel Adopsi Teknologi	116
Tabel 4-4	Jawaban Responden pada Variabel Peran Supervisor	117
Tabel 4-5	Jawaban Respondan pada Variabel Kinerja Karyawan	118
Tabel 4-6	Rangkuman Deskriptif Variabel	119
Tabel 4-7	Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	122

Tabel 4-8 Tabel <i>Loading Factor</i>	123
Tabel 4-9 Indikator yang disisihkan.....	128
Tabel 4-10 Hasil <i>Cross Loading</i>	129
Tabel 4-11 <i>Fornell and Larcker Criterion</i>	132
Tabel 4-12 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	133
Tabel 4-13 <i>Composite Realibitas</i>	134
Tabel 4-14 <i>Path coefficient</i>	136
Tabel 4-15 Tabel R^2	137
Tabel 4-16 Tabel Q^2	138
Tabel 4-17 Tabel GoF	139
Tabel 4-18 Tabel F^2	140
Tabel 4-19 Tabel Uji Hipotesis	141



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1-1 Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata 2011-2021	2
Grafik 1-2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang 5 di Jakarta	15
Grafik 1-3 Stres Kerja	17
Grafik 1-4 Keamanan kerja	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Teori Perbedaan Individu dalam <i>Task performance</i> dan <i>Contextual Performance</i>	32
Gambar 2-2 Ringkasan model tugas dan kinerja kontekstual.....	33
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	80
Gambar 4-1 <i>Bootstrapping</i>	145
Gambar Lampiran-1 <i>Bootstrapping</i>	422



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4-1 Jenis Kelamin Responden.....	109
Diagram 4-2 Pendidikan Responden.....	110
Diagram 4-3 Hotel Tempat Responden Bekerja.....	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	229
Lampiran 2 Jurnal	230
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	231
Lampiran 4 Data Excel.....	235
Lampiran 5 Penelitian Terdahulu.....	330
Lampiran 6 <i>Guest Comment</i> berasal dari Traveloka.....	342
Lampiran 7 <i>Guest Comment</i> dari Tiket.com	346
Lampiran 8 <i>Guest Comment</i> dari Agoda.....	349
Lampiran 9 Instrument Penelitian	353
Lampiran 10 Protokol Interview	360
Lampiran 11 Dokumentasi Sesi Wawancara	361
Lampiran 12 List Tanya Jawab Dalam Sesi Wawancara.....	365
Lampiran 13 Hasil Olah data SEM PLS	413

