

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aset paling berharga juga strategis sebuah organisasi yakni sumber dayanya karena kemampuan, kinerja, serta kualitas tenaga kerjanya memainkan peran utama pada seberapa baik suatu bisnis atau institusi mencapai maksudnya. Pada teori manajemen kontemporer, manusia yakni modal intelektual berskor tinggi yang perlu dikelola secara bijaksana, strategis, serta berkelanjutan, bukan hanya guna komponen mekanis produksi (Lie et al ., 2022). Mengacu Sumaryan et al (2025), kinerja perusahaan sangat bergantung pada kapasitasnya guna mengendalikan serta mengembangkan potensi SDMnya, menjadikan potensi manusia tergolong aset terpenting serta paling kompleks bagi sebuah organisasi. Berkaitan dengan kinerja, produktivitas, serta efisiensi operasional, manajemen SDM yang efektif memengaruhi kelangsungan jangka panjang organisasi, termasuk kemampuannya guna bersaing serta menawarkan skor tambah terbaik kepada klien atau pengguna jasa. Perusahaan yang memprioritaskan keunggulan serta keberlanjutan wajib memiliki kesadaran yang komprehensif tentang elemen -elemen yang mendorong kinerja pekerja .

Salah satu sektor industri dimana kinerja SDMnya sangat penting yakni sektor pariwisata. Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur tergolong salah satu kawasan wisata alam pegunungan yang berkembang pesat serta

semakin diminati bagi wisatawan lokal maupun regional. Terletak di lereng Gunung Penanggungan serta Gunung Welirang, kawasan ini menawarkan udara pegunungan yang sejuk, panorama alam yang memukau, serta ragam destinasi wisata yang terus bertumbuh dari tahun ke tahun.

Alas Veenuz Trawas tergolong salah satu destinasi wisata alam yang menjadi bagian dari dinamika perkembangan pariwisata di kawasan Trawas. Berlokasi di Jalan Trawas - Mojosari, Sukosari, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, CV Alas Veenuz Trawas tergolong destinasi wisata alam seluas $\pm 10,4$ hektar yang menawarkan konsep *one-stop nature holiday* mencakup kegiatan camping, playground, serta café, menjadikannya salah satu destinasi wisata alam terpadu yang paling diminati di kawasan pegunungan Trawas (Kompas.com, 2026).

Tabel 1.1 Tabel Data Pengunjung Tahun 2025 - 2026

Bulan	Jumlah Pengunjung (2025 – 2026)
Oktober (2025)	29045
November (2025)	35949
Desember (2025)	38679
Januari (2026)	37339

Sumber : Data Loker Alas Veenuz Trawas

Pada bulan-bulan *High-Season* atau umumnya pada bulan dimana musim liburan akhir tahun, terdapat lonjakan kunjungan wisatawan yang luar biasa pesat serta cukup signifikan. Temuan ini membawa konsekuensi langsung atas intensitas serta volume pekerjaan yang wajib ditanggung bagi para pekerja CV. Alas Veenuz Trawas yang

dimana akan berdampak pada performa pekerja.

Mengacu Mangkunegara (2021), kinerja pekerja tergolong hasil kerja kualitatif serta kuantitatif yang dicapai seorang pekerja saat melakukan aktivitasnya selaras dengan kewajiban yang diberikan kepesertaya. Di CV. Alas Veenuz Trawas, kinerja pekerja menjadi penentu kualitas kesemuaan pengalaman wisatawan mengingat kompleksitas layanan yang wajib dikelola, mulai dari pengelolaan tiket piknik serta camping, pelayanan penyewaan perlengkapan berkemah, pemeliharaan keamanan serta kebersihan kawasan seluas 10,4 hektar, hingga penanganan berbagai kebutuhan serta keluhan pengunjung secara langsung serta responsif. Ditinjau observasi awal di lapangan, ditemukan beberapa indikasi permasalahan kinerja yang perlu mendapat perhatian serius, di antaranya ketidakkonsistenan pelayanan pada saat lonjakan kunjungan, respons yang kurang cepat atas keluhan pengunjung bahkan ada yang mengeluhkan jika pelayanan pekerja sangat jutek serta tidak ramah, serta munculnya tanda-tanda kelelahan pekerja yang berdampak pada kualitas antar hubungan dengan wisatawan. Temuan mencerminkan jika sejumlah variabel, seperti kecerdasan emosional, tanggung kerja, serta tertib kerja, memengaruhi peforma pekerja di CV. Alas Veenuz Trawas serta perlu diselidiki lebih lanjut.

Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) yakni aspek pertama yang dianggap memiliki dampak besar pada kinerja pekerja CV Alas Veenuz Trawas. Industri pariwisata menuntut pekerja guna berantar hubungan langsung dengan beragam karakter, latar belakang, serta ekspektasi pengunjung yang berbeda-beda setiap harinya. Pada situasi di mana pengunjung datang dengan harapan menikmati

liburan yang menyenangkan, pekerja dituntut guna senantiasa tampil ramah, sabar, responsif, komunikatif serta profesional meskipun berada pada kondisi kerja yang penuh tekanan.

Kecerdasan yakni kemampuan guna mengendalikan perasaan sendiri sekaligus memaklumi serta bereaksi dengan tepat atas perasaan orang lain. (Goleman, 2020), khususnya kemampuan guna mengidentifikasi, memaklumi, mengendalikan, serta memanfaatkan perasaan, baik perasaan sendiri maupun perasaan orang lain guna kontrol, korelasi interpersonal serta produktivitas di tempat kerja. Hadijah et al. (2025) pekerja dengan kecerdasan emosional rendah lebih cenderung sangat rentan mengalami kesulitan pada mengendalikan reaksi perasaannya saat menghadapi tekanan kerja, yang pada akhirnya menghambat proses pengambilan keputusan yang tepat serta berdampak negatif pada kualitas pelayanan.

Kondisi ini terindikasi terjadi di CV. Alas Veenuz Trawas, di mana sebagian pekerja mencerminkan respons perasaan yang kurang terkendali saat menghadapi pengunjung yang bersikap tidak kooperatif atau pada saat antrian pelayanan menumpuk di musim liburan. Selain itu, saat lonjakan kunjungan dibagian camp serta playground yang dimana pekerja yang bertugas sudah cukup kewalahan, pekerja dibagian lain seperti dibagian Café enggan membantu rekan kerjanya, temuan ini berarti kesadaran diri (*self-awareness*) yang dimiliki pekerja cukup kurang pada memaklumi kondisi lapangan serta rekan kerjanya.

Faktor kedua yang menjadi perhatian serius pada studi ini yakni beban kerja. Guna entitas yang menjalin kerja sama dengan Perhutani KPH Pasuruan, CV. Alas Veenuz

Trawas beroperasi di kawasan hutan pinus seluas $\pm 10,4$ hektar dengan ragam layanan yang kompleks serta komprehensif. Pekerja dituntut melayani pengunjung dari pagi hingga malam hari pada hari-hari biasa, serta beban ini meningkat drastis pada akhir pekan, musim liburan sekolah, maupun momen libur panjang nasional.

Pada saat puncak kunjungan, setiap pekerja wajib secara bersamaan mengendalikan antrian tiket yang panjang, melayani permintaan penyewaan perlengkapan kemah seperti tenda, sleeping bag, matras, bantal tiup, flysheet, lampu tenda, kompor portable, serta peralatan memasak, sekaligus menjaga keamanan, kenyamanan serta kebersihan area seluas $\pm 10,4$ hektar tersebut. Kondisi ini diperparah bagi keterbatasan jumlah tenaga kerja yang tidak selalu sebanding dengan lonjakan volume kunjungan, sehingga setiap individu pekerja wajib menanggung beban kerja yang jauh melampaui kapasitas normalnya. Ditinjau wawancara dengan beberapa pekerja, diperbagi informasi jika pada saat musim liburan, jam kerja efektif pekerja dapat mencapai 12-14 jam per hari (*long shift*) serta sebagian besar pekerja mengakui sering merasa kelelahan fisik setelah melewati periode puncak kunjungan tersebut.

Munandar (2015) menegaskan jika apabila tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas yang dimiliki pekerja, maka risiko penurunan kinerja, kelelahan fisik serta psikologis, serta stres kerja akan meningkat secara signifikan. Temuan ini diperkuat dengan asertaya fenomena yang terjadi di CV. Alas Veenuz Trawas.

Disiplin kerja yakni faktor ketiga yang sama pentingnya. Landasan dasar guna membangun tempat kerja mendirikan produktif, rapi, serta berorientasi pada maksud

yakni disiplin kerja. Mengacu Lie et all. (2022) dengan efeknya disiplin tergolong fungsi operasional pengembangan penting pada manajemen SDM karena tingkat yang lebih tinggi. Kinerja kerja dapat ditingkatkan dengan disiplin pekerja yang lebih baik.

Pada lingkup CV. Alas Veenuz Trawas, persoalan disiplin kerja menjadi sangat relevan mengingat karakteristik operasional wisata alam yang membutuhkan ketepatan waktu serta konsistensi pelayanan yang tinggi. Hasil observasi awal mencerminkan asertaya indikasi ketidakdisiplinan yang muncul pada bentuk keterlambatan kehadiran pekerja terutama pada shift pagi, ketidakselarasan antara standar prosedur operasional dengan praktik pelayanan aktual di lapangan, serta inkonsistensi pada penggunaan seragam serta perlengkapan standar kerja. Ketidakhadiran atau keterlambatan pekerja pada saat lonjakan kunjungan wisatawan dapat mengakibatkan kekurangan tenaga pelayan yang langsung berdampak pada penurunan kualitas layanan serta kepuasan pengunjung Huzaimah & Wilserta, (2023) disiplin kerja yakni dampak yang menguntungkan serta signifikan pada kinerja pekerja, mengacu studi di sektor pariwisata Madura. Temuan ini karena pola kerja yang profesional serta konsisten dihasilkan bagi disiplin kerja yang kuat. Kurniawan Ong dkk. (2025) mencerminkan jika disiplin memefeki kinerja pekerja pada organisasi jasa secara signifikan serta positif.

Jumlah studi yang ada tentang kecerdasan emosional, beban kerja, serta disiplin kerja pada satu model studi yang diterapkan pada objek wisata alam terbuka di Indonesia masih sangat kecil. Pada studi mereka di PT. Nuansa Dharma Cipta, Hadijah dkk . (2025) menemukan jika faktor yang memberikan efek paling besar atas kinerja

pekerja yakni kecerdasan emosional. Pada studi yang dilakukan di Rumah Sakit Permata Bekasi, Sumaryan dkk . (2025) juga menemukan jika beban kerja serta kecerdasan emosional memiliki efek parsial yang kuat atas kinerja pekerja, dengan kecerdasan emosional memiliki efek parsial yang kuat atas kinerja pekerja. Namun demikian, studi-studi tersebut dilakukan pada sektor manufaktur, perbankan, maupun layanan kesehatan, bukan pada sektor wisata alam terbuka yang memiliki karakteristik pekerjaan yang unik serta berbeda. Kekosongan inilah yang menjadi gap studi yang perlu diisi melewati kajian ini.

Peneliti berpendapat jika studi mengenai efek kecerdasan emosional, beban kerja, serta disiplin kerja atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas ditinjau fenomena nyata yang terjadi di CV. Alas Veenuz Trawas, serta asertaya lubang studi yang masih terbuka lebar. Peneliti tertarik dengan judul “Efek Kecerdasan emosional , Beban Kerja, serta Disiplin Kerja atas Kinerja Pekerja CV. Alas Veenuz Trawas” karena Veenuz Trawas tergolong kajian yang sangat relevan, penting, serta penting guna dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada studi ini yakni guna berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berefek signifikan atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas?
2. Apakah beban kerja berefek signifikan atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas?

3. Apakah disiplin kerja berefek signifikan atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas?
4. Apakah kecerdasan emosional, beban kerja serta disiplin kerja berefek secara simultan serta signifikan atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas?

1.3 Maksud Studi

Selaras dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maksud yang hendak dicapai pada studi ini yakni:

1. Guna mengetahui efek kecerdasan emosional atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas.
2. Guna mengetahui efek beban kerja atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas.
3. Guna mengetahui efek disiplin kerja atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas.
4. Guna mengetahui efek kecerdasan emosional, beban kerja serta disiplin kerja secara simultan atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas.

1.4 Manfaat Studi

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, studi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta kesejahteraan pengetahuan tentang sumber daya manajemen manusia, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja, disiplin kerja, kecerdasan emosional, serta kinerja pekerja pada lingkup industri pariwisata serta jasa wisata alam terbuka. studi yang telah dilakukan di Indonesia. Selain itu, diharapkan jika temuan studi ini akan berfungsi guna referensi akademis bagi para peneliti berikutnya yang ingin menyelidiki topik serupa

dengan berbagai jenis objek, perspektif, serta metodologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, Temuan kajian ini ditargetkan mampu memberikan kegunaan nyata serta terukur bagi tiga pihak utama guna berikut:

A. Bagi Manajemen Alas Veenuz Trawas

Diharapkan studi ini akan menjadi landasan studi serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen Alas Veenuz Trawas guna menerapkan strategi manajemen sumber diperkirakandaya manusia yang lebih efisien, fleksibel, serta berfokus pada peningkatan produktivitas. Baserta yang bekerja sama dengan Perhutani KPH Pasuruan serta mengendalikan kawasan seluas $\pm 10,4$ hektar akan berdampak pada kualitas kawasan wisata pengelolaan kesemuaan serta keinginan kelembagaan yang telah selesai dibangun.

B. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Mojokerto (*Policy Maker*)

Dengan perannya guna pembuat kebijakan guna industri pariwisata daerah, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, serta Olahraga (Disbudparpora) Kabupaten Mojokerto diharapkan dapat memperbagi manfaat besar dari studi ini. Temuan studi dapat dijadikan dasar pada merumuskan kebijakan pembinaan serta pengembangan SDM pariwisata di kawasan Trawas, termasuk pada merancang program pelatihan kecerdasan emosional bagi pelaku wisata, menetapkan standar beban kerja yang wajar serta berkelanjutan, serta menyusun regulasi disiplin kerja yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan wisata secara menyeluruh. Dengan demikian, kualitas pariwisata Kabupaten Mojokerto dapat terus ditingkatkan guna mendukung

pertumbuhan ekonomi daerah serta kepuasan wisatawan.

C. Bagi Universitas Islam Majapahit

Temuan kajian ini ditargetkan mampu memberikan kegunaan guna institusi pendidikan, khususnya Program Studi Manajemen Universitas Islam Majapahit, pada beberapa aspek. Pertama, studi ini diharapkan dapat memperkaya koleksi karya ilmiah serta referensi akademis di perpustakaan universitas, khususnya pengembangan SDM pada sektor pariwisata karena masih sangat terbatas. Kedua, studi ini diharapkan dapat menjadi bukti nyata kemampuan mahasiswa pada mengaplikasikan ilmu serta teori manajemen yang diperbagi selama perkuliahan ke pada konteks permasalahan nyata di lapangan, sehingga turut berkontribusi pada peningkatan kualitas serta reputasi akademik program studi. Ketiga, studi ini diharapkan dapat mempererat korelasi kemitraan antara universitas dengan dunia usaha serta industri pariwisata, khususnya dengan Alas Veenuz Trawas guna mitra studi, yang dapat membuka peluang kerja sama lebih lanjut seperti kegiatan magang, studi lanjutan, atau program pengabdian kepada masyarakat di masa mendatang.

D. Bagi Alas Veenuz Trawas guna Objek Studi

Bagi Alas Veenuz Trawas secara kelembagaan, studi ini memberikan manfaat berupa tersedianya data serta analisis ilmiah berbasis bukti empiris yang dapat dijadikan guna landasan pengambilan keputusan strategis pada pengelolaan SDM. Secara lebih spesifik, hasil studi ini memberikan gambaran yang objektif serta terukur mengenai tingkat kecerdasan emosional, pandangan beban kerja, serta kinerja aktual pekerja yang selama ini mungkin belum pernah dikaji secara sistematis serta akademis. Dengan memiliki data studi yang valid serta reliabel, manajemen Alas Veenuz Trawas dapat

mengidentifikasi pekerja atau divisi yang memerlukan perhatian serta intervensi khusus, merencanakan kebutuhan rekrutmen serta pengembangan SDM secara lebih terukur, serta menyusun sistem evaluasi kinerja yang lebih komprehensif serta adil. Pada akhirnya, semua upaya peningkatan kinerja pekerja yang berbasis pada temuan studi ini diharapkan bermuara pada peningkatan kepuasan wisatawan, penguatan citra Alas Veenuz Trawas guna destinasi wisata alam berkualitas di Kabupaten Mojokerto, serta keberlanjutan bisnis pariwisata yang memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar kawasan Trawas.

E. Bagi Masyarakat Luas

Diharapkan studi ini akan bermanfaat bagi orang-orang di luar organisasi studi, diantaranya yakni:

- a) Meningkatkan Standar Layanan di Sektor Wisata Alam: Hasil studi ini dapat menjadi landasan pada meningkatkan kualitas pelayanan di destinasi wisata berbasis alam seperti di kawasan Trawas. Melewati kinerja pekerja yang optimal yang didorong bagi kecerdasan emosional yang baik serta beban kerja yang proporsional dengan masyarakat luas guna pengguna jasa dapat menikmati pengalaman wisata yang lebih berkualitas, aman, serta memuaskan.
- b) Guna Edukasi Mengenai Pentingnya Kesehatan Mental di Lingkungan Kerja: Secara deskriptif, studi ini memberikan gambaran nyata kepada masyarakat mengenai pentingnya aspek psikologis pada dunia kerja. Masyarakat luas dapat memaklumi jika kecerdasan emosional bukan sekadar kemampuan pribadi, melainkan modal penting pada menjaga produktivitas serta keseimbangan hidup di tengah tuntutan pekerjaan yang tinggi.

- c) Pendorong Keberlanjutan Ekonomi Lokal: Dengan asertaya rekomendasi strategis bagi kemajuan Alas Veenuz Trawas, studi ini secara tidak langsung mendukung keberlangsungan bisnis pariwisata yang menjadi salah satu penggerak ekonomi di Kabupaten Mojokerto. Keberhasilan pengelolaan SDM yang berujung pada meningkatnya kunjungan wisatawan akan berdampak positif pada peluang usaha serta peningkatan taraf ekonomi masyarakat di sekitar kawasan wisata tersebut.
- d) Referensi Praktis pada Pengelolaan Beban Kerja Mandiri: Bagi masyarakat yang bekerja di sektor jasa atau industri lainnya, studi ini menyajikan informasi deskriptif tentang bagaimana beban kerja yang tidak terkelola dapat memengaruhi hasil kerja. Temuan ini dapat dijadikan referensi mandiri bagi individu guna menyadari kapasitas diri serta mengendalikan tekanan kerja sehari-hari agar tetap berkinerja baik.

F. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi-studi yang bermaksud guna menyelidiki dampak kecerdasan emosional, beban kerja, serta disiplin kerja atas kinerja pekerja baik di industri pariwisata maupun sektor industri lainnya diharapkan dapat memanfaatkan temuan studi ini guna referensi serta dasar perbandingan. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model studi ini dengan menambahkan variabel mediasi atau moderasi yang relevan guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.