

ABSTRAK

Perbedaan Tingkat Resiliensi pada Karyawan yang Bekerja di Bagian *Hospitality* Rumah Sakit Panti Rapih Ditinjau dari Masa Kerja

Maria Resalma Valga
Universitas Sanata Dharma
2024

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

ABSTRACT***Differences in Resilience Levels Among Hospitality Staff at Panti Rapih Hospital Reviewed by Work Experience***

Maria Resalma Valga
Sanata Dharma University
2024

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