YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN : 2808-2346
e-ISSN : 2808-1854

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v4i5.3542

PENGARUH PSYCHOLOGICAL SAFETY TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DAN 4 DI KOTA PADANG

The Influence of Psychological Safety on Employee Performance in 3-Star and 4-Star Hotels in Padang City

Amelia Rahma Edfi & Rinaldi
Universitas Negeri Padang
ameliarahmaedfi@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jul 23, 2024	Jul 26, 2024	Jul 29, 2024	Aug 2, 2024

Abstract

This study was conducted with the aim of examining the impact of psychological safety on the performance of employees of 3 and 4 star hotels in Padang City. The research method is quantitative with purposive sampling. The sample consisted of 103 employees of 3 and 4 star hotels in Padang City. Data collection using psychological safety and employee performance scales (Individual Work Performance Questionnaire). The results showed a positive influence between psychological safety and employee performance of 7,7% (R = 0.277, R Square = 0.077, $p<0.05$). The level of psychological safety and employee performance on the subject is in the category of very low tendency. The study found that the higher the psychological safety experienced by the employee, the higher will be the resulting performance. The findings confirmed the importance of improving employee psychological security to improve performance.

Keywords : Psychological safety ; Employee Performance ; Quantitative ; Hotel Employees

Jurnal Yasin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat adanya pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Metode penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 103 karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Pengumpulan data menggunakan skala *psychological safety* dan kinerja karyawan (*Individual Work Performance Questionnaire)*. Hasil penelitian menunjukan adanya pengaruh positif antara *psychological safety* dan kinerja karyawan sebesar 7,7% (R =0.277, R Square = 0.077 , p<0,05). Tingkat *psychological safety* dan kinerja karyawan pada subjek berada pada kategori cenderung sangat rendah. Hasil penelitian ini menemukan bahwa semakin tinggi psychological safety yang dialami karyawan, maka kinerja yang dihasilkan pun akan semakin tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan psychological safety karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci : *Psychological safety,* Kinerja Karyawan ; Kuantitatif ; Karyawan Hotel

PENDAHULUAN

Industri perhotelan menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/ HM.001/MPEK/2013 yaitu "Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan". Lebih lanjut industri hotel dapat didefinisikan sebagai sektor ekonomi yang mencakup penyediaan fasilitas akomodasi sementara, makanan, minuman, dan layanan pendukung kepada pelanggan yang tinggal untuk jangka waktu tertentu. Industri perhotelan mencakup berbagai bisnis, mulai dari hotel dan resort hingga penginapan sederhana, yang menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas lainnya kepada wisatawan dan pelancong (Page, J., Connell, J. , 2006).

Berdasarkan pengertian industri ini, kepuasan tamu atau pelanggan adalah prioritas utama bagi industri hotel, hal ini karena kepuasan tamu hotel adalah kunci utama untuk mempertahankan reputasi positif dan mendukung pertumbuhan bisnis, kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas dan promosi positif, yang merupakan elemen kunci dalam kesuksesan bisnis jangka panjang (Kotler, 2016). Kinerja karyawan yang baik, seperti keramahan, responsif terhadap kebutuhan tamu, dan pemberian pelayanan yang efisien, dapat meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Kinerja dijelaskan sebagai orientasi hasil dari proses kerja karyawan yang telah ditentukan oleh aturan kerjanya (Bangun, 2012). Selaras dengan hasil penelitian oleh Rafifah (2022) bahwa adanya korelasi yang signifikan antara kesejahteraan di tempat kerja, kesehatan mental, dan kinerja karyawan.

Pencapaian kinerja karyawan yang optimal ternyata tidak didukung dengan kondisi lingkungan kerja industri hotel, Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan (2016), diungkapkan bahwa pekerja di industri hotel sering kali harus menghadapi tugas yang memerlukan kekuatan fisik, dan di samping itu, mereka juga dihadapkan pada tuntutan untuk mengelola prioritas pekerjaan, memilih alat dan metode kerja yang cepat dan tepat ketika beban kerja meningkat dalam batas waktu yang singkat, serta menyelesaikan masalah yang terkait dengan tugas atau pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang, ditemukan masalah signifikan dibanding hotel dengan rating di bawahnya, meliputi, standar pelayanan yang tinggi, kompleksitas tugas, tingkat kepuasan tamu yang tinggi, teknologi dan sistem informasi, mobilitas karir, keseimbangan kerja-hidup. Hal ini kemudian dibuktikan dengan fenomena yang sama ditemukan dalam akun Instagram @overheardhoteliers, yang merupakan akun Instagram yang digunakan sebagai media publik untuk menyuarakan kehidupan atau lingkungan kerja industri hotel, pada laman akun ini, para pekerja hotel diberikan kesempatan yang sama untuk menceritakan kondisi lingkungan kerja mereka. Pada umumnya di akun ini ditemukan kondisi lingkungan kerja industri hotel yang berorientasi pada lingkungan kerja yang beriklim negatif, ditandai dengan banyaknya ditemukan keluhan karyawan secara fisik dan psikologis, diantaranya yaitu berkaitan dengan lingkungan kerja, tidak adanya dukungan positif dari atasan terhadap karyawan.

Berdasarkan hal ini dapat ditunjukan bahwa perusahaan harus fokus pada kesejahteraan karyawan dan kesehatan mental untuk meningkatkan kinerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih berdedikasi dan berusaha memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, hal ini didukung oleh penelitian Mujibul & Hakim, 2019, kinerja yang buruk berakibat pada pencapaian waktu yang menurun dalam perusahaan.

Penelitian yang mendukung fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan hotel diantaranya, Okiwianti (2017), yang menyoroti bahwa tuntutan pekerjaan dapat menjadi faktor yang memberikan tekanan pada individu, terutama jika kecepatan tugas dirasakan sebagai terlalu tinggi, yang dapat meningkatkan tingkat kecemasan dan stres. Tuntutan pekerjaan (Setiawan, 2016) dipengaruhi oleh karakteristik tugas seperti tingkat kesulitan, kondisi kerja, persyaratan pekerjaan, dan tingkat keterampilan.

Tingginya tuntutan pekerjaan di dunia hotel dan banyaknya faktor yang tidak mendukung karyawan untuk mengoptimalkan kinerjanya, membuat karyawan membutuhkan

ruang yang nyaman atau media lingkungan kerja yang efektif, atau memberikan rasa aman secara psikologis untuk mendukung kinerjanya. Sofyanty, D., & Setiawan, T. (2020), dalam penelitiannya membuktikan bahwa kontrak psikologis dan kesejahteraan psikologis mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena terkait lingkungan kerja yang menutup kesempatan karyawan untuk terbuka terhadap pengalaman kerjanya, menyampaikan pendapat, kurangnya kelekatan dengan rekan kerja dan atasan kemudian juga dikaitkan dengan penelitian Satwika, P. A., & Himam, F. (2014) yang memberikan hasil bahwa keterbukaan terhadap pengalaman merupakan faktor signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja dapat meningkatkan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan efektif. Penelitian oleh Bowling & Hammond (2008), juga menunjukkan bahwa pengalaman kerja dapat membantu individu dalam mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam tugas-tugas yang kompleks. Selaras dengan penelitian oleh Wulandari, S (2022) persahabatan di tempat kerja dan kepemimpinan etis mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *psychological safety* dan berbagi pengetahuan, dengan *psychological safety* memainkan peran mediasi.

Permasalahan dan fenomena tersebut dapat dirangkum dalam suatu konstruk yaitu *psychological safety*. Pentingnya rasa aman secara psikologis atau *psychological safety* sudah selayaknya menjadi standar bagi industri hotel dalam lingkungan kerjanya untuk mempertahankan eksistensi dalam dunia bisnis. Menurut Kahn (1990) mendefinisikan *psychological safety* sebagai rasa aman yang dirasakan individu ketika mereka merasa bebas untuk menunjukkan dan mempekerjakan diri mereka sendiri tanpa takut akan konsekuensi negatif terhadap citra diri, status, atau karier mereka. Handayani (2022), *psychological safety* dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana seseorang merasa nyaman untuk mengungkapkan pendapat, mengekspresikan perasaan, dan mengakui kesalahan tanpa takut mengalami rasa malu atau terluka. Edmondson (1999), *psychological safety* adalah lingkungan di mana anggota tim merasa nyaman untuk mengambil risiko, bertanya, menyatakan ketidaksetujuan, atau berbagi ide tanpa takut adanya konsekuensi negatif terhadap citra diri atau hubungan.

Penelitian oleh Edmondson (1999) menyoroti pentingnya *psychological safety* dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan di lingkungan kerja. Karyawan yang merasa aman secara psikologis cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka karena dapat lebih bebas berekspresi dan berpartisipasi dalam kegiatan tim tanpa takut hukuman atau kritik yang berlebihan. Lebih lanjut Kahn (1990) juga menyumbangkan pemahaman tentang keterlibatan

kerja dan bagaimana kondisi psikologis pribadi dapat mempengaruhi tingkat keterlibatan atau kinerja karyawan.

Keterlibatan yang tinggi seringkali terkait dengan keamanan psikologis, di mana karyawan merasa diterima dan dihargai. Pemahaman ini berkaitan dengan konsep *psychological safety* karena keduanya saling terkait dalam konteks lingkungan kerja yang mendukung. Lebih lanjut Edmondson, A. C., & Lei, Z. (2014), menjelaskan bahwa pentingnya konsep *psychological safety* dalam memahami hubungan antar individu di lingkungan kerja. Timothy R. Clark (2020) menggambarkan bahwa *psychological safety* adalah kunci untuk mencapai inklusi dan inovasi. Ketika individu merasa aman untuk berkontribusi, belajar, dan dalam status quo, kinerja tim dan organisasi meningkat karena mendorong kerjasama dan eksplorasi ide-ide baru. Clark (2020) menekankan bahwa keamanan ini bersifat progresif dan tim tidak dapat langsung mencapai tahap yang lebih tinggi tanpa melalui tahap-tahap sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah di industri hotel yang tumbuh dan berkembang di Kota Padang sudah secara optimal dan mampu menciptakan *psychological safety* dalam industrinya sehingga karyawan mampu memberikan kinerja optimal dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *psychological safety*. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang, dengan sampel karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang, berstatus karyawan tetap dan berpengalaman 1 tahun di industri hotel.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Peneliti berhasil mendapatkan 103 subjek yang memenuhi kriteria penelitian . Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 skala yaitu Skala *psychological safety* dan Skala kinerja karyawan (*Individual Work Performance Questionnaire)* . Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana, peneliti perlu melakukan uji asumsi, termasuk uji normalitas dan uji linearitas (Suyono, 2015)

HASIL

Uji Normalitas

Pada penelitian ini pengujian ini dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov test dengan perangkat lunak SPSS Versi 25. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi (p) > 0,05, residual berdistribusi normal., namun jika nilai signifikansi (p) < 0,05, residual tidak berdistribusi normal. Pada penelitian ini, berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan maka diketahui nilai asymp.sig yaitu 0.204 > 0.05, artinya data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Pengujian ini dilakukan dengan aplikasi IBM SPSS Versi 25 melalui test for linearity. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut , jika nilai signifikansi deviation from linearity > 0,05, maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi *deviation from linearity* < 0,05, maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai *sig. deviations from linearity* sebesar 0,367 dengan nilai sig.> 0.05, artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel *psychological safety* (X) dengan Kinerja karyawan(Y).

Uji Hipotesis

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan SPSS 20 Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan jika nilai signifikansi > 0,05, maka variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Berdasarkan output SPSS 25 diketahui bahwa F hitung = 8.399, dengan nilai P = 0,005 yang artinya P< 0.05, nilai korelasi (R) 0.277, ini menunjukkan adanya pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan. Untuk mengetahui sebesar pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan tingkat signifikansi 0.000 < 0.05, sehingga model regresi linear sederhana bisa digunakan untuk mengetahui apakah variabel *psychological safety* berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan maka nilai koefisien determinan (R Suare) dikalikan 100 (0.077 X 100) sehingga dapat hasil 7,7%, maka bisa disimpulkan adanya pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian diperoleh hipotesis Ha diterima serta Ho ditolak yang artinya *psychological safety* (X) berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y) pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota

Padang . . Artinya semakin tinggi *psychological safety*, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *psychological safety* dan kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang, berada pada kategori sangat rendah dengan angka 97 (94.2%) dari 103 subjek penelitian. Pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang adalah sebesar 7,7%, yang artinya terdapat 92.3% variabel lain tidak terlibat dalam penelitian ini. Analisis data menunjukan adanya korelasi positif dengan angka 0,277 antara *psychological safety* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *psychological safety* yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang mampu diberikan kepada organisasi/perusahaan.

Berdasarkan teori awal *psychological safety*, Kahn (1990) mendeskripsikan *psychological safety* sebagai rasa aman yang dirasakan individu ketika mereka merasa bebas untuk menunjukkan dan mempekerjakan diri mereka sendiri tanpa takut akan konsekuensi negatif terhadap citra diri, status, atau karier mereka. *Psychological safety* adalah pandangan individu terhadap konsekuensi risiko interpersonal di tempat kerja. Ini mencerminkan kondisi di mana individu merasa memiliki kebebasan untuk mengekspresikan diri, berbicara terbuka, dan menyampaikan pemikirannya tanpa perlu khawatir akan dampak negatif terhadap citra dirinya, status, atau karirnya yang mungkin terancam (Edmondson, 1999).

Pada penelitian ini karyawan tetap dengan pengalaman kerja 1 tahun di industri hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang masih merasakan *psychological safety* yang sangat rendah di lingkungan kerjanya berdasarkan hasil kategorisasi penelitian. Ini terjadi karena menurut Schein (2010), penerapan prinsip *psychological safety* tidak hanya memerlukan perubahan struktural tetapi juga perubahan dalam mindset dan praktik sehari-hari yang memerlukan waktu untuk terinternalisasi.

Kemudian Edmondson (2018) juga menyatakan bahwa untuk mengadopsi *psychological safety* melibatkan proses bertahap. Karyawan dan pemimpin perlu waktu untuk menyesuaikan diri dengan norma dan praktik baru, dan hasilnya mungkin tidak langsung terlihat, kesabaran dan komitmen dalam mengimplementasikan *psychological safety*. Perubahan budaya yang mendalam memerlukan waktu untuk berkembang dan menunjukkan

dampaknya pada kinerja karyawan dan organisasi. Hal ini juga dapat dijelaskan berdasarkan hasil kategorisasi aspek *psychological safety* yang diukur pada penelitian ini yaitu aspek *interpersonal relationship, group intergroup dynamics, management style and process,* dan *organizational norms*, hal ini terjadi karena beberapa faktor.

Merujuk pada aspek dengan kategorisasi dengan kategorisasi sangat rendah dengan persentase terbanyak 97.1% yaitu *organizational norms,* berdasarkan penelitian oleh Zhu, J., Lv, H., & Feng, Y. (2022, March) budaya organisasi yang mendorong keterbukaan dan dukungan juga dapat memperkuat hubungan terhadap *psychological safety*. Organisasi yang menganggap kesalahan sebagai bagian dari proses belajar cenderung memiliki tingkat *psychological safety* yang lebih tinggi dan, sebagai hasilnya, perilaku inovatif yang lebih besar. Sehingga apabila budaya atau norma organisasi yang kurang baik dirasakan karyawan, maka *psychological safety* yang dirasakan pun rendah.

Penelitian oleh Alzyoud, S. Y. (2019) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi *psychological safety* di hotel bintang empat dan lima, termasuk dukungan manajerial, budaya organisasi, dan praktik komunikasi. Dukungan yang diberikan oleh manajemen dan budaya yang mendukung komunikasi terbuka berkontribusi pada tingkat *psychological safety* yang lebih tinggi.

Kinerja karyawan, berdasarkan teori kinerja karyawan menurut Campbell (1993), kinerja merujuk pada perilaku atau tindakan individu yang sesuai dengan tujuan organisasi, kinerja karyawan harus dipahami sebagai rangkaian tindakan yang dapat diukur dan dievaluasi berdasarkan seberapa besar kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang berada pada kategorisasi sangat rendah, penjelasan kenapa hal ini terjadi akan dijelaskan melalui aspek kinerja yang diukur pada penelitian ini, yaitu *task performance, contextual performance,* dan *counterproductive work behavior*.

Aspek counterpr*oductive work behavior* dengan persentase 98.1% dengan kategorisasi kinerja karyawan yang sangat rendah. Hal ini terjadi karena *counterproductive work behavior* diartikan sebagai perilaku yang merugikan organisasi atau individu di tempat kerja, hal ini bisa terjadi karena karyawan yang merasa tidak aman secara psikologis mungkin lebih cenderung melakukan *counterproductive work behavior* sebagai respons terhadap lingkungan yang tidak mendukung atau kurangnya dukungan dari manajemen. Ketika karyawan merasa terancam

atau tidak dihargai, mereka lebih mungkin terlibat dalam perilaku yang merugikan (Edmondson & Lei, 2014).

Berdasarkan pada (Edmondson, 2018). *psychological safety* yang tinggi dapat meningkatkan *task performance* dengan menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa nyaman untuk mencoba pendekatan baru, belajar dari kesalahan, dan meminta bantuan ketika diperlukan. Karyawan yang merasa aman cenderung lebih berkomitmen dan proaktif dalam melaksanakan tugas mereka (Edmondson, 2018). Sedangkan pada penelitian ini diketahui bahwa *psychological safety* karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang juga berada pada kategori sangat rendah, sehingga mempengaruhi pada kinerjanya.

Keterkaitan pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan dapat dijelaskan berdasarkan penelitian terdahulu oleh Zhu, J., Lv, H., & Feng, Y. (2022, March) yang menemukan bahwa ketika karyawan merasa aman secara psikologis, mereka lebih cenderung untuk menunjukkan perilaku inovatif, seperti berbagi ide baru, bereksperimen, dan mengambil risiko sehingga berdampak langsung dalam meningkatkan kinerjanya.

Psychological safety meningkatkan perilaku belajar, yang berdampak positif pada kinerja tim. Dalam lingkungan yang aman secara psikologis, anggota tim lebih cenderung untuk mengadopsi pendekatan pembelajaran yang mendukung perbaikan dan inovasi, sehingga meningkatkan kinerja tim (Miao, R., Lu, L., Cao, Y., & Du, Q. 2020).

Berdasarkan Jha, S. (2019) *psychological safety* secara signifikan mempengaruhi kinerja tim dengan cara yang positif. Ketika anggota tim merasa bebas untuk berkomunikasi dan mengambil risiko tanpa takut akan hukuman atau penilaian negatif, kinerja tim biasanya mengalami peningkatan. Lingkungan yang mendukung secara psikologis memungkinkan anggota tim untuk lebih mudah berkolaborasi, bertukar informasi, dan bekerja dengan lebih efisien.

Psychological safety telah terbukti menjadi elemen penting dalam mengelola keragaman di tempat kerja. Dengan membangun lingkungan yang mendukung di mana karyawan merasa dihargai dan merasa aman, organisasi dapat mengurangi ketidakadilan rasial dan meningkatkan kinerja keseluruhan karyawan. Ini menunjukkan bahwa *psychological safety* tidak hanya menguntungkan individu, tetapi juga memainkan peran krusial dalam konteks keberagaman dan inklusi di lingkungan kerja (Singh, B., Winkel, D. E., & Selvarajan, T. T. 2013).

Menurut Abror, A., & Patrisia, D. (2020), berbagai aspek yang mempengaruhi hubungan antara *psychological safety* dan kinerja organisasi, termasuk faktor-faktor seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan dukungan sosial. Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang mendukung dan budaya yang inklusif berkontribusi pada peningkatan *psychological safety*, yang kemudian berpengaruh positif pada kinerja organisasi.

Penelitian oleh Alzyoud, S. Y. (2019) menemukan bahwa *psychological safety* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap inovasi karyawan di hotel bintang empat dan lima. Karyawan yang merasa aman secara psikologis di tempat kerja lebih cenderung untuk terlibat dalam perilaku inovatif. Mereka merasa lebih nyaman untuk mengajukan ide baru, mencoba pendekatan kreatif, dan terlibat dalam eksperimen tanpa khawatir akan konsekuensi negatif.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terkait sebelumnya, di mana *psychological safety* berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi *psychological safety* yang dirasakan karyawan, makan semakin tinggi pula kinerja yang dapat diberikan. *Psychological safety* berperan dalam memberikan rasa aman dan nyaman pada karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsi kerjanya secara maksimal, tanpa merasa khawatir terhadap hasil kerja, sehingga karyawan mampu secara optimal memaksimalkan skill dan potensi unggulnya yang berdampak pada kinerja yang baik. Berdasarkan penelitian ini juga diketahui bahwa hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang belum optimal menciptakan lingkungan dengan *psychological safety* yang baik, sehingga mampu berdampak dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta uji hipotesis mengenai pengaruh *psychological safety* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang, maka diperoleh kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil penelitian *psychological safety* pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang, maka *psychological safety* responden berada pada kategori cenderung sangat rendah.
2. Berdasarkan hasil penelitian kinerja karyawan pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang pada kategori cenderung sangat rendah.

3. Terdapat pengaruh secara positif antara *psychological safety* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 dan 4 di kota Padang. Artinya, semakin tinggi *psychological safety* karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

Abror, A., & Patrisia, D. (2020). Psychological safety and organisational performance: A systematic literature review. *Personality and Social Psychology Review*, *16*, 7-21.

Alzyoud, S. Y. (2019). *Psychological safety and employee innovation in four-and five-star hotels in the UK* (Doctoral dissertation, Manchester Metropolitan University).

Bowling, NA, & Hammond, GD (2008). Pemeriksaan meta-analitik terhadap validitas konstruk Subskala Kepuasan Kerja Kuesioner Penilaian Organisasi Michigan. *Jurnal Perilaku Kejuruan,* 73 (1), 63–77. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.01.004

Clark, T. R. (2020*). The 4 Stages of Psychological safety: Defining the Path to Inclusion and Innovation*. Berrett-Koehler Publishers.

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and Learning Behavior in Work Teams. Administrative Science Quarterly, 44(2), 350–383.

Edmondson, A. C. (2018). The Fearless Organization: Creating *Psychological safety* in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth. Wiley.

Edmondson, A. C., & Lei, Z. (2014). Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct. Annu. Rev. *Organ. Psychol. Organ. Behav.,* 1(1), 23-43.

Fauzia, F. N., & Nurtjahjanti, H. (2013). Hubungan Antara Psychosocial safety climate Dengan Work engagement Pada Karyawan Frontliner Pt Bank X Tbk Cabang Area Y. *Jurnal EMPATI*, *2*(3), 361-372.

Jha, S. (2019). Team psychological safety and team performance: A moderated mediation analysis of psychological empowerment. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(4), 903-924.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal,* 33(4), 692-724.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.).* Pearson. (p. 45).

Kotler,philip, dan keller, 2012. *Marketing management*/philip kotler,Kevin Lane Keller, 14hn ed.

Miao, R., Lu, L., Cao, Y., & Du, Q. (2020). The high-performance work system, employee voice, and innovative behavior: The moderating role of *psychological safety*. *International journal of environmental research and public health*, *17*(4), 1150

Okiwianti, A. M. N. (2017). Hubungan Antara Tuntutan Pekerjaan Dengan Intensi Pensiun Dini. *JurnalPsikomedinsia.* 16(2):159-171.

Page, J., Connell, J. (2006). *Tourism – A Modern Synthesis*. London: Thomson Learning.

Rafifah, P. S., Maulana, A., & Gunawan, E. (2022). Pengaruh workplace well-being dan kesehatan mental terhadap kinerja karyawan pada pt mega hotel lestari. SOSMANIORA: *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora,* 1(4), 448-456.

Satwika, P. A., & Himam, F. (2014). Kinerja karyawan berdasarkan keterbukaan terhadap pengalaman, organizational citizenship behavior dan budaya organisasi. *Jurnal psikologi*, 41(2), 205-217.

Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Kepegawaian*. Bandung: Refika Aditama.

Singh, B., Winkel, D. E., & Selvarajan, T. T. (2013). Managing diversity at work: Does *psychological safety* hold the key to racial differences in employee performance?. *Journal of occupational and organizational psychology*, 86(2), 242-263.

Sofyanty, D., & Setiawan, T. (2020). Pengaruh kontrak psikologis dan kesejahteraan psikologis terhadap kinerja karyawan: studi pada pt asia kapitalindo jakarta. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* , 2 (02), 25-34.

Wulandari, S. (2022). *Pengaruh Workplace Friendship dan Ethical Leadership Terhadap Knowledge Sharing Melalui Psychological safety Sebagai Pemediasi* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).

Zhu, J., Lv, H., & Feng, Y. (2022, March). The effect of *psychological safety* on innovation behavior: A meta-analysis. In *2022 7th International Conference on Financial Innovation and Economic Development (ICFIED 2022)* (pp. 3082-3087). Atlantis Press.