

# PENDERITAAN DAN KETAHANAN SPIRITUAL DALAM KITAB AYUB: IMPLIKASINYA BAGI ETIKA PELAYANAN DALAM INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Ambron Efaproditus Sitinjak<sup>1</sup>

Sekolah Tinggi Teologi Baptis Medan

Email: [ambronefaproditussitinjak@gmail.com](mailto:ambronefaproditussitinjak@gmail.com)

## Abstrak

Penderitaan merupakan realitas universal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam dunia kerja yang penuh tekanan seperti industri pariwisata dan perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep penderitaan dalam Kitab Ayub, mengkaji bentuk ketahanan spiritual Ayub dalam menghadapi penderitaan, serta menjelaskan implikasinya bagi etika pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi pustaka melalui analisis berbagai sumber teologis, ilmiah, dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kitab Ayub memandang penderitaan sebagai realitas eksistensial yang tidak selalu berkaitan dengan dosa pribadi, melainkan sebagai bagian dari misteri kedaulatan Allah. Ketahanan spiritual Ayub tercermin melalui kesetiaannya kepada Allah, kejujuran dalam mengungkapkan pergumulan, serta pengharapan yang tetap dipertahankan di tengah penderitaan. Nilai-nilai tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan tantangan dalam industri hospitality yang ditandai oleh tekanan kerja, ketidakpastian, dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Implikasi ketahanan spiritual Ayub bagi etika pelayanan terlihat pada pengembangan sikap sabar, integritas, tanggung jawab, dan keteguhan dalam melayani pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa spiritualitas dapat menjadi sumber daya internal yang penting bagi pekerja pariwisata dan perhotelan dalam menjaga profesionalisme, kestabilan emosional, dan kualitas pelayanan di tengah berbagai tantangan pekerjaan.

**Kata Kunci:** Penderitaan, Ketahanan Spiritual, Kitab Ayub, Etika Pelayanan, Pariwisata dan Perhotelan.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Penderitaan merupakan realitas universal yang tidak terpisahkan dari

kehidupan manusia. Secara konseptual, penderitaan dapat dipahami sebagai pengalaman kehilangan, kesakitan, atau tekanan yang memengaruhi dimensi fisik, psikologis, maupun eksistensial manusia. Menurut Viktor E. Frankl (2006), penderitaan merupakan bagian dari eksistensi manusia yang tidak dapat dihindari, namun tetap dapat diberi makna melalui respons batiniah individu terhadapnya. Hal ini menunjukkan bahwa penderitaan bukan hanya realitas negatif, tetapi juga memiliki potensi transformasi spiritual.

Dalam konteks industri pariwisata dan perhotelan (*hospitality*), realitas penderitaan tersebut tampak dalam bentuk tekanan kerja yang tinggi, tuntutan pelayanan prima, serta ketidakpastian kondisi eksternal. Industri *hospitality* dikenal sebagai sektor yang menuntut interaksi emosional intens dengan pelanggan. Arlie Russell Hochschild (1983) menjelaskan bahwa pekerja layanan melakukan *emotional labor*, yaitu upaya mengelola emosi untuk memenuhi ekspektasi organisasi dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini seringkali menimbulkan kelelahan

emosional, terutama ketika pekerja harus tetap menunjukkan sikap positif di tengah tekanan pribadi maupun profesional.

Selain itu, industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang paling rentan terhadap krisis. Peristiwa global seperti pandemi telah menunjukkan bagaimana industri ini mengalami penurunan drastis dalam tingkat okupansi, pendapatan, serta meningkatnya angka pemutusan hubungan kerja (PHK). Menurut World Tourism Organization (2020), sektor pariwisata global mengalami kontraksi signifikan akibat pembatasan mobilitas yang berdampak langsung pada operasional industri *hospitality*. Hal ini menegaskan bahwa ketidakpastian merupakan karakter inheren dalam industri ini.

Di tengah kondisi tersebut, muncul konsep ketahanan (*resilience*) sebagai faktor kunci dalam menghadapi krisis. *Resilience* didefinisikan oleh Ann S. Masten (2001) sebagai “ordinary magic,” yaitu kemampuan adaptif manusia untuk bertahan dan bangkit dari kesulitan. Sementara itu, C. R.

Snyder (1994) mengaitkan ketahanan dengan kapasitas individu untuk mempertahankan harapan dan menemukan jalan keluar dalam situasi sulit. Dengan demikian, ketahanan tidak hanya bersifat psikologis, tetapi juga berkaitan dengan dimensi makna dan spiritualitas.

Dalam perspektif teologis, Kitab Ayub memberikan refleksi yang mendalam mengenai penderitaan dan ketahanan iman. Ayub digambarkan sebagai pribadi yang mengalami penderitaan ekstrem, kehilangan harta, keluarga, dan kesehatan, namun tetap mempertahankan relasi dengan Allah. Menurut Gustavo Gutiérrez (1987), kitab Ayub menunjukkan bahwa penderitaan bukan sekadar persoalan retribusi ilahi, melainkan misteri yang mengundang manusia untuk masuk dalam relasi yang lebih dalam dengan Allah. Dengan demikian, ketahanan dalam perspektif iman tidak hanya berarti bertahan, tetapi juga mengalami transformasi spiritual.

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan dalam kajian ilmiah. Penelitian dalam bidang hospitality

umumnya berfokus pada strategi bisnis, manajemen krisis, dan peningkatan kualitas layanan. Pendekatan yang mengintegrasikan dimensi spiritual dan teologis dalam memahami penderitaan dan ketahanan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan interdisipliner yang menghubungkan refleksi teologis dari Kitab Ayub dengan praktik pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan, guna menghasilkan pemahaman yang lebih holistik tentang ketahanan manusia dalam menghadapi penderitaan

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Utama, 2012:119). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2010) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis maupun lisan dari orang orang dan perilaku yang diamati.

Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, yakni suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, meninjau, menganalisis dan Menyusun informasi atau referensi referensi yang relevan dengan topik yang digunakan dalam studi pustaka bisa berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan, makalah, atau sumber informasi lainnya yang dapat diakses secara elektronik maupun cetak.

Studi pustaka dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan luas tentang topik penelitian, serta untuk mendapatkan informasi yang akurat, terkini, dan valid. Dalam studi pustaka, peneliti akan mengidentifikasi dan menilai referensi-referensi yang relevan, serta menyusun informasi sistematis.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Penderitaan sebagai Realitas Eksistensial dalam Kitab Ayub**

Kitab Ayub merupakan salah satu kitab hikmat dalam Perjanjian Lama yang secara mendalam membahas realitas penderitaan manusia. Narasi

penderitaan Ayub menggambarkan pergumulan eksistensial seseorang yang hidup benar di hadapan Allah namun tetap mengalami penderitaan berat. Menurut John H. Walton, kitab Ayub tidak hanya membahas alasan penderitaan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana manusia merespons misteri kedaulatan Allah di tengah penderitaan yang tidak dapat dijelaskan secara logis (Walton, 2012).

Ayub digambarkan sebagai seorang yang saleh, jujur, takut akan Allah, dan menjauhi kejahatan (Ayub 1:1). Namun dalam waktu singkat ia mengalami kehilangan total, baik secara ekonomi, keluarga, maupun kesehatan. Seluruh ternaknya dirampas, para hambanya dibunuh, dan anak-anaknya meninggal akibat bencana besar. Tidak hanya itu, Ayub juga menderita penyakit kulit yang sangat parah sehingga membuatnya dijauhi masyarakat.

Dalam konteks eksistensial, penderitaan Ayub menunjukkan bahwa manusia dapat mengalami krisis makna ketika seluruh dasar kehidupannya runtuh. Victor Frankl menyatakan bahwa penderitaan sering kali membawa

manusia pada pertanyaan terdalam mengenai makna hidup dan keberadaan dirinya (Frankl, 2006). Perspektif ini terlihat jelas dalam keluhan-keluhan Ayub yang mempertanyakan alasan Allah mengizinkan penderitaan terjadi dalam hidupnya.

Selain itu, kitab Ayub juga memuat kritik terhadap teologi retributif yang diyakini sahabat-sahabat Ayub. Mereka beranggapan bahwa penderitaan pasti merupakan akibat langsung dari dosa pribadi. Elifas, Bildad, dan Zofar terus mendesak Ayub untuk mengakui kesalahannya supaya dipulihkan Allah. Menurut Gustavo Gutiérrez, sahabat-sahabat Ayub gagal memahami bahwa penderitaan manusia tidak selalu dapat dijelaskan dengan hubungan sebab-akibat moral yang sederhana (Gutiérrez, 1987).

Penderitaan dalam Alkitab tidak selalu identik dengan hukuman Allah, melainkan dapat menjadi sarana pembentukan iman dan kedewasaan rohani (Sidjabat, 2018). Oleh sebab itu, kitab Ayub menolak pemahaman sempit yang menghubungkan seluruh penderitaan dengan dosa pribadi.

Secara teologis, kitab Ayub menegaskan bahwa penderitaan tidak selalu terjadi karena kesalahan manusia. Allah sendiri menyatakan bahwa Ayub adalah orang benar sebelum penderitaan itu terjadi. Inti kitab Ayub terletak pada pengakuan bahwa hikmat dan rencana Allah melampaui pemahaman manusia. Dengan demikian, manusia tidak selalu mampu memahami alasan di balik penderitaan yang dialaminya.

Di sisi lain, kitab Ayub juga menunjukkan bahwa kedaulatan Allah tetap bekerja di tengah penderitaan. Walaupun Ayub mengalami pergumulan berat, Allah tidak meninggalkan dirinya. Pada akhirnya Allah memulihkan keadaan Ayub dan memperlihatkan bahwa kuasa-Nya tetap memegang kendali atas kehidupan manusia. Penderitaan dalam perspektif iman Kristen bukanlah tanda absennya Allah, melainkan ruang di mana manusia belajar mempercayai kedaulatan dan penyertaan-Nya (Tridarmanto, 2020).

Dengan demikian, penderitaan dalam Kitab Ayub merupakan realitas eksistensial yang menyentuh seluruh

aspek kehidupan manusia. Narasi ini sekaligus mengkritik pemahaman teologi retributif yang sempit dan menegaskan bahwa penderitaan tidak selalu disebabkan dosa, sebab Allah tetap berdaulat serta bekerja dalam setiap pergumulan manusia.

### 3.2 Ketahanan Spiritual Ayub

Ketahanan spiritual merupakan kemampuan seseorang untuk tetap bertahan, percaya, dan memiliki pengharapan kepada Tuhan di tengah penderitaan, tekanan, maupun krisis hidup. Dalam perspektif Kristen, ketahanan spiritual bukan sekadar kekuatan mental, melainkan respons iman yang terus melekat kepada Allah sekalipun keadaan hidup mengalami kehancuran.

Dalam Kitab Ayub, ketahanan spiritual terlihat jelas melalui respons Ayub terhadap penderitaan yang dialaminya. Walaupun kehilangan harta benda, keluarga, dan kesehatan, Ayub tetap mempertahankan relasinya dengan Allah. Ayub 1:20–21 menyatakan: “Maka berdirilah Ayub, lalu mengoyak jubahnya, dan mencukur kepalanya, kemudian sujudlah ia dan

menyembah, katanya: ‘Dengan telanjang aku keluar dari kandungan ibuku, dengan telanjang juga aku akan kembali ke dalamnya. TUHAN yang memberi, TUHAN yang mengambil, terpujilah nama TUHAN!’”

Secara eksegetis, tindakan “sujud dan menyembah” menunjukkan bahwa respons pertama Ayub bukanlah pemberontakan total, melainkan pengakuan terhadap kedaulatan Allah. Kata Ibrani *hisytakhawah* (menyembah) mengandung makna merendahkan diri di hadapan Allah sebagai bentuk penghormatan dan penyerahan total. Menurut David J. A. Clines, tindakan Ayub memperlihatkan paradoks iman: manusia dapat merasakan dukacita yang mendalam sekaligus tetap menyembah Allah (2011).

Ketahanan spiritual Ayub juga tampak dalam kesediaannya untuk tetap percaya kepada Allah di tengah ketidakmengertian. Dalam Ayub 13:15, Ayub berkata: “Lihatlah, Ia hendak membunuh aku, tak ada harapan bagiku, namun aku hendak membela perilakuku di hadapan-Nya.” Ayat ini menunjukkan

puncak iman Ayub yang tidak bergantung pada keadaan.

Secara teologis, pernyataan tersebut menegaskan bahwa iman sejati tidak selalu lahir dari situasi yang nyaman, melainkan dari relasi mendalam dengan Allah. Ayub tetap mempertahankan keyakinannya kepada Allah walaupun ia tidak memahami alasan penderitaannya.

Namun demikian, ketahanan spiritual Ayub bukan berarti ia tidak pernah mengeluh atau bergumul. Salah satu keunikan Kitab Ayub ialah adanya kejujuran emosional dalam penderitaan. Ayub dengan terbuka menyampaikan ratapan, kebingungan, bahkan pertanyaannya kepada Allah. Dalam Ayub 3:11, Ayub berkata: “Mengapa aku tidak mati waktu aku lahir, atau binasa waktu keluar dari kandungan?” Ayub juga berkata dalam Ayub 30:20: “Aku berseru minta tolong kepada-Mu, tetapi Engkau tidak menjawab; aku berdiri menanti, tetapi Engkau tidak menghiraukan aku.”

Ayat-ayat ini menunjukkan bentuk ratapan yang sangat mendalam. Dalam tradisi Perjanjian Lama, ratapan

bukanlah tanda hilangnya iman, melainkan ekspresi iman yang jujur di hadapan Allah. Menurut Walter Brueggemann, ratapan merupakan tindakan iman karena seseorang tetap datang kepada Allah meskipun sedang terluka dan kecewa (2002).

Hal ini memperlihatkan bahwa ketahanan spiritual Ayub tidak dibangun melalui penyangkalan rasa sakit, tetapi melalui keberanian menghadapi penderitaan bersama Allah. Ayub tidak memutuskan hubungan dengan Tuhan sekalipun ia mempertanyakan keadilannya. Dalam Ayub 19:25, Ayub menyatakan: “Tetapi aku tahu: Penebusku hidup, dan akhirnya ia akan bangkit di atas debu.”

Secara eksegetis, istilah “Penebus” berasal dari kata Ibrani *goel*, yaitu pihak yang bertindak sebagai pembela atau penolong keluarga. Pernyataan ini menunjukkan adanya pengharapan eskatologis dan keyakinan bahwa Allah pada akhirnya akan membela dirinya. Pengakuan Ayub tentang Penebus yang hidup menjadi titik terang iman di tengah penderitaan paling gelap.

Ketahanan spiritual Ayub juga terlihat dari fakta bahwa ia tetap membangun dialog dengan Allah. Sekalipun Ayub mempertanyakan Tuhan, ia tidak meninggalkan Tuhan.

Ketahanan spiritual dalam Kitab Ayub dipahami sebagai sebuah proses, bukan kondisi instan. Ayub mengalami perjalanan panjang dari kesedihan, kemarahan, kebingungan, hingga akhirnya mencapai pemahaman yang lebih dalam tentang Allah.

Dalam Ayub 42:5, Ayub berkata: "Hanya dari kata orang saja aku mendengar tentang Engkau, tetapi sekarang mataku sendiri memandang Engkau." Ayat ini menunjukkan transformasi spiritual Ayub setelah melewati penderitaan. Sebelum menderita, pengenalan Ayub terhadap Allah bersifat konseptual, tetapi setelah melewati penderitaan, pengenalannya menjadi pengalaman pribadi yang mendalam. Brevard S. Childs menyatakan bahwa penderitaan Ayub menghasilkan pendewasaan iman yang membawa manusia masuk pada pengenalan akan Allah yang lebih autentik (2004).

Dalam konteks kehidupan modern, ketahanan spiritual Ayub memberikan pelajaran bahwa iman bukanlah keadaan bebas masalah, melainkan kemampuan untuk tetap berharap kepada Tuhan di tengah krisis. Ketahanan spiritual dibangun melalui proses pergumulan, kejujuran di hadapan Allah, dan kesediaan untuk tetap memelihara relasi dengan-Nya meskipun jawaban atas penderitaan belum ditemukan.

### **3.3 Dinamika Tantangan dalam Industri Pariwisata dan Perhotelan**

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor yang sangat dinamis dan bergantung pada stabilitas sosial, ekonomi, dan mobilitas masyarakat. Berbeda dengan bidang industri lain, sektor hospitality menempatkan pelayanan manusia sebagai pusat utama operasional. Oleh sebab itu, pekerja dalam industri ini dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik, menjaga sikap profesional, serta mampu memenuhi kepuasan pelanggan dalam berbagai situasi.

Salah satu tantangan terbesar dalam industri pariwisata dan perhotelan ialah tekanan kerja yang tinggi. Karyawan hotel, restoran, biro perjalanan, maupun tempat wisata sering menghadapi jadwal kerja panjang, sistem shift, target pelayanan, dan tuntutan pelanggan yang beragam. Mereka harus tetap ramah, sopan, dan responsif sekalipun berada dalam kondisi lelah atau memiliki masalah pribadi. Kondisi ini menciptakan tekanan emosional yang cukup besar bagi pekerja hospitality.

Menurut Arlie Russell Hochschild, kondisi ketika pekerja harus mengelola emosi demi memenuhi standar pelayanan disebut sebagai *emotional labor* (Hochschild, 1983). Dalam dunia hospitality, pekerja sering kali harus menekan emosi negatif dan tetap menunjukkan ekspresi positif demi menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Tekanan kerja yang berlangsung terus-menerus dapat menimbulkan stres kerja. Stres muncul ketika tuntutan pekerjaan dirasakan melebihi kemampuan individu untuk

menghadapinya. Dalam industri hospitality, stres kerja dapat disebabkan oleh beban kerja tinggi pada musim ramai (*high season*), komplain pelanggan, kurangnya waktu istirahat, serta tuntutan perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang tinggi.

Selain tekanan kerja, industri pariwisata juga memiliki tingkat ketidakstabilan yang cukup tinggi. Sektor ini sangat sensitif terhadap berbagai krisis global seperti resesi ekonomi, konflik sosial, bencana alam, maupun wabah penyakit. Ketika terjadi krisis, jumlah wisatawan biasanya menurun drastis sehingga berdampak langsung terhadap operasional perusahaan dan kondisi pekerja.

Peristiwa COVID-19 Pandemic menjadi salah satu contoh nyata bagaimana industri pariwisata mengalami guncangan besar secara global. Banyak hotel, restoran, maskapai penerbangan, dan tempat wisata mengalami penurunan pendapatan bahkan terpaksa menghentikan operasional sementara. Menurut United Nations World Tourism Organization, pandemi COVID-19 menyebabkan

jutaan pekerja sektor pariwisata kehilangan pekerjaan atau mengalami pengurangan pendapatan secara signifikan (UNWTO, 2021).

Kondisi tersebut memunculkan *job insecurity* atau rasa tidak aman terhadap pekerjaan. Banyak pekerja merasa khawatir akan kehilangan pekerjaan, mengalami pemotongan gaji, atau menghadapi ketidakjelasan masa depan karier. Situasi ini tidak hanya berdampak secara ekonomi, tetapi juga memengaruhi kondisi mental dan emosional pekerja.

Tekanan pekerjaan dan ketidakpastian industri yang berkepanjangan juga dapat menyebabkan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Pekerja menjadi mudah lelah secara mental, kehilangan motivasi, dan mengalami penurunan semangat dalam bekerja. Menurut Christina Maslach, kelelahan emosional merupakan salah satu bentuk utama dari burnout yang terjadi akibat tekanan kerja berkepanjangan (Maslach & Leiter, 2016).

Dalam praktiknya, kelelahan emosional sering dialami oleh pekerja

garis depan seperti resepsionis hotel, pelayan restoran, customer service, dan tour guide karena mereka harus terus berinteraksi dengan pelanggan secara intensif. Jika tidak ditangani dengan baik, kondisi ini dapat memengaruhi kesehatan mental pekerja dan kualitas pelayanan perusahaan.

Dinamika tantangan dalam industri pariwisata dan perhotelan memiliki kemiripan dengan pergumulan yang dialami Ayub dalam Kitab Ayub. Ayub menghadapi tekanan hidup, kehilangan, ketidakpastian, dan penderitaan yang mengguncang seluruh aspek kehidupannya. Demikian pula pekerja hospitality menghadapi berbagai tekanan yang dapat memengaruhi kondisi fisik, emosional, bahkan spiritual mereka. Oleh sebab itu, ketahanan spiritual menjadi hal penting agar individu mampu bertahan dan tetap memiliki pengharapan di tengah tekanan kerja serta ketidakstabilan industri.

### **3.4 Etika Pelayanan dalam Perspektif Hospitality**

Etika pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan merupakan pedoman sikap dan perilaku yang digunakan pekerja dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam industri hospitality, pelayanan menjadi unsur utama karena keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kepuasan tamu terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh sebab itu, etika pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga menyangkut sikap profesional, tanggung jawab, dan hubungan interpersonal dalam melayani pelanggan.

Industri hospitality dikenal sebagai industri yang berorientasi pada manusia (*people-oriented industry*). Interaksi antara pekerja dan pelanggan terjadi secara langsung sehingga sikap pekerja sangat memengaruhi pengalaman pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, loyalitas, dan citra positif perusahaan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menyebabkan keluhan bahkan kehilangan pelanggan.

Menurut Kasmir, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui sikap yang ramah, cepat, tepat, dan profesional (Kasmir, 2017). Dalam konteks pariwisata dan perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena pelanggan tidak hanya menilai produk, tetapi juga pengalaman selama menerima pelayanan.

Salah satu nilai utama dalam etika pelayanan ialah empati. Empati merupakan kemampuan memahami kondisi, kebutuhan, dan perasaan pelanggan sehingga pelayanan dapat diberikan dengan penuh perhatian. Dalam dunia hospitality, empati terlihat melalui kemampuan pekerja mendengarkan keluhan pelanggan, memahami kebutuhan tamu, serta memberikan solusi dengan sikap sopan dan menghargai pelanggan.

Empati sangat penting karena pelanggan dalam industri hospitality berasal dari latar belakang dan karakter yang berbeda-beda. Dengan adanya empati, pekerja dapat membangun

hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga tercipta kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan.

Nilai berikutnya ialah kesabaran. Pekerja hospitality sering menghadapi pelanggan dengan berbagai karakter, termasuk pelanggan yang komplain, marah, atau memiliki tuntutan tinggi. Oleh sebab itu, pekerja harus mampu mengendalikan emosi dan tetap menjaga profesionalisme dalam melayani pelanggan.

Menurut Agusnawar, sikap sabar dan pengendalian emosi sangat dibutuhkan dalam pelayanan hotel karena interaksi pelayanan yang buruk dapat memengaruhi citra perusahaan secara langsung (Agusnawar, 2002). Kesabaran membantu pekerja menghadapi tekanan pelayanan tanpa menimbulkan konflik dengan pelanggan.

Selain empati dan kesabaran, integritas juga menjadi nilai penting dalam etika pelayanan hospitality. Integritas berkaitan dengan kejujuran, konsistensi sikap, dan tanggung jawab moral dalam bekerja. Dalam industri perhotelan, integritas terlihat dari sikap jujur kepada pelanggan, menjaga

kepercayaan tamu, mematuhi standar operasional perusahaan, serta menjalankan tugas secara profesional.

Integritas penting karena industri hospitality sangat bergantung pada kepercayaan pelanggan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan perusahaan. Jika pekerja tidak memiliki integritas, maka kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan dapat menurun.

Nilai lain yang tidak kalah penting ialah tanggung jawab. Dalam industri hospitality, pekerja memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Tanggung jawab terlihat dari disiplin kerja, ketepatan waktu, kemampuan menyelesaikan tugas, serta kesediaan membantu pelanggan sesuai kebutuhan.

Menurut Bagyono, profesionalisme dalam pelayanan hospitality sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan dan tanggung jawab pekerja dalam menjalankan tugas pelayanan (Bagyono, 2014). Sikap tanggung jawab

membantu menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Walaupun nilai-nilai etika pelayanan sangat penting, penerapannya di lapangan sering menghadapi berbagai tantangan. Tekanan kerja tinggi, sistem kerja shift, kelelahan fisik, serta tuntutan pelanggan yang semakin kompleks sering memengaruhi kondisi emosional pekerja. Dalam situasi tertentu, pekerja dapat mengalami stres kerja sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.

Selain itu, persaingan industri yang semakin ketat membuat perusahaan lebih fokus pada target operasional dan keuntungan sehingga aspek pembentukan karakter pelayanan terkadang kurang diperhatikan. Akibatnya, pelayanan menjadi bersifat formalitas tanpa adanya kepedulian dan kualitas interaksi yang baik dengan pelanggan.

Perkembangan teknologi juga menjadi tantangan dalam penerapan etika pelayanan hospitality. Pelanggan modern menginginkan pelayanan yang

cepat, praktis, dan responsif. Oleh sebab itu, pekerja hospitality dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi tanpa mengurangi kualitas komunikasi dan hubungan interpersonal dengan pelanggan.

Dengan demikian, etika pelayanan dalam perspektif hospitality merupakan dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Nilai-nilai seperti empati, kesabaran, integritas, dan tanggung jawab menjadi fondasi utama dalam membangun kepuasan pelanggan serta menjaga citra industri pariwisata dan perhotelan.

### **3.5 Implikasi Ketahanan Spiritual Ayub bagi Etika Pelayanan**

Ketahanan spiritual Ayub memberikan kontribusi penting dalam membangun etika pelayanan di industri pariwisata dan perhotelan. Dalam dunia hospitality, pekerja tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan mengendalikan emosi, menjaga sikap profesional, serta bertahan dalam tekanan pekerjaan.

Oleh sebab itu, nilai-nilai spiritual seperti kesabaran, integritas, dan keteguhan menjadi sangat relevan dalam praktik pelayanan hospitality.

Konsep hospitality menekankan penerimaan, keramahan, kepedulian, dan pelayanan terhadap orang lain. Dalam praktik industri pariwisata dan perhotelan, hospitality tidak hanya berkaitan dengan fasilitas, tetapi juga kualitas hubungan manusia dalam pelayanan.

Dalam Kitab Ayub, ketahanan spiritual terlihat melalui kemampuan Ayub bertahan menghadapi penderitaan tanpa kehilangan relasinya dengan Allah. Ayub mengalami kehilangan ekonomi, keluarga, dan kesehatan, tetapi tetap berusaha mempertahankan integritas hidupnya. Nilai ini memiliki relevansi besar dalam dunia hospitality yang penuh tekanan dan ketidakpastian.

Salah satu implikasi utama ketahanan spiritual Ayub bagi etika pelayanan ialah kesabaran dalam menghadapi tamu yang sulit. Industri hospitality mempertemukan pekerja dengan berbagai karakter pelanggan,

termasuk pelanggan yang emosional, banyak menuntut, atau sering melakukan komplain. Dalam situasi demikian, pekerja dituntut tetap tenang dan profesional.

Kesabaran Ayub terlihat ketika ia menghadapi penderitaan dan tekanan dari lingkungan sekitarnya. Dalam Ayub 1:21b dikatakan: "...TUHAN yang memberi, TUHAN yang mengambil, terpujilah nama TUHAN!" Ayat ini menunjukkan kemampuan Ayub mengendalikan respons emosional di tengah situasi yang sangat berat. Kata "sabar" dalam Perjanjian Lama berkaitan dengan konsep ketekunan dan kemampuan menahan diri dalam menghadapi penderitaan.

Dalam konteks hospitality, kesabaran menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan. Menurut Kasmir, pelayanan yang baik memerlukan kemampuan memahami pelanggan serta menjaga sikap positif dalam berbagai kondisi pelayanan (Kasmir, 2017). Pekerja yang memiliki ketahanan spiritual lebih mampu mengelola emosi sehingga tidak mudah terpancing oleh tekanan pelayanan.

Nilai berikutnya ialah integritas dalam tekanan kerja. Ayub tetap mempertahankan integritasnya walaupun mengalami penderitaan berat. Dalam Ayub 2:3, Allah sendiri menyatakan bahwa Ayub tetap “saleh dan jujur.” Kata “jujur” berasal dari kata Ibrani *tam*, yang memiliki arti utuh, tulus, atau tidak bercela. Hal ini menunjukkan bahwa integritas Ayub tidak berubah meskipun ia berada dalam situasi sulit.

Dalam dunia hospitality, integritas sangat penting karena industri ini dibangun atas dasar kepercayaan pelanggan. Integritas terlihat melalui kejujuran, disiplin, tanggung jawab, dan konsistensi pekerja dalam menjalankan pelayanan. Pekerja hospitality sering menghadapi tekanan seperti target kerja tinggi, kelelahan, dan pengawasan yang minim. Dalam kondisi demikian, integritas menjadi ujian moral bagi pekerja.

Menurut Bagyono, profesionalisme pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap disiplin dan tanggung jawab pekerja dalam menjalankan tugas pelayanan (Bagyono, 2014). Ketahanan spiritual membantu pekerja

mempertahankan etika kerja sekalipun berada dalam tekanan operasional.

Implikasi lainnya ialah keteguhan dalam menghadapi situasi krisis. Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor yang sangat rentan terhadap krisis seperti pandemi, bencana alam, maupun ketidakstabilan ekonomi. Pada masa COVID-19 Pandemic, banyak pekerja hospitality mengalami ketidakpastian pekerjaan, penurunan pendapatan, bahkan kehilangan pekerjaan.

Situasi tersebut memiliki kemiripan dengan pengalaman Ayub yang mengalami kehilangan besar dalam hidupnya. Walaupun demikian, Ayub tetap bertahan dalam pergumulannya. Dalam Ayub 19:25a, Ayub berkata: “Tetapi aku tahu: Penebusku hidup.” Kata “Penebus” berasal dari bahasa Ibrani *goel*, yang berarti pembela atau penolong keluarga. Pernyataan ini menunjukkan bahwa Ayub tetap memiliki pengharapan di tengah penderitaan dan ketidakpastian hidup.

Dalam perspektif hospitality, keteguhan sangat diperlukan agar pekerja mampu bertahan menghadapi

perubahan industri dan tekanan pekerjaan. Pekerja yang memiliki daya tahan spiritual cenderung lebih stabil secara emosional dan tidak mudah kehilangan motivasi ketika menghadapi situasi sulit.

Selain itu, spiritualitas juga dapat menjadi sumber daya internal bagi pekerja hospitality. Dalam dunia kerja modern, pekerja sering mengalami stres, kelelahan emosional, dan tekanan pelayanan yang tinggi. Oleh sebab itu, pekerja membutuhkan kekuatan internal yang membantu mereka tetap stabil secara mental dan emosional.

Menurut B. S. Sidjabat, spiritualitas membantu seseorang membangun karakter, pengendalian diri, dan kemampuan menghadapi tekanan hidup secara sehat (Sidjabat, 2018). Dalam konteks hospitality, spiritualitas membantu pekerja menjaga sikap positif, membangun relasi yang baik dengan pelanggan, serta mempertahankan semangat pelayanan.

Dengan demikian, ketahanan spiritual Ayub memiliki implikasi yang penting bagi etika pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan. Nilai

kesabaran, integritas, dan keteguhan yang dimiliki Ayub dapat diterapkan dalam praktik hospitality untuk membantu pekerja menghadapi tekanan kerja, menjaga profesionalisme, dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Spiritualitas juga berfungsi sebagai sumber kekuatan internal yang membantu pekerja tetap bertahan dan memiliki makna dalam menjalankan tugas pelayanan.

#### **4. Kesimpulan**

Kitab Ayub menunjukkan bahwa penderitaan merupakan realitas eksistensial yang dapat dialami setiap manusia tanpa selalu berkaitan langsung dengan dosa pribadi. Ayub mengalami kehilangan ekonomi, keluarga, kesehatan, dan stabilitas hidup, namun tetap mempertahankan relasinya dengan Allah. Melalui pengalaman tersebut terlihat bahwa ketahanan spiritual bukanlah kondisi instan, melainkan proses pergumulan iman yang membentuk karakter, integritas, dan keteguhan hidup seseorang.

Ketahanan spiritual Ayub memiliki relevansi yang kuat dengan dinamika industri pariwisata dan perhotelan. Industri hospitality merupakan sektor yang penuh tekanan karena pekerja dituntut memberikan pelayanan terbaik dalam situasi kerja yang sering kali melelahkan secara fisik dan emosional. Selain itu, industri ini juga rentan terhadap ketidakstabilan akibat krisis ekonomi, pandemi, maupun perubahan sosial yang berdampak pada kondisi kerja dan kesejahteraan pekerja.

Dalam perspektif hospitality, etika pelayanan menjadi fondasi penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Nilai-nilai seperti empati, kesabaran, integritas, dan tanggung jawab sangat dibutuhkan dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan. Namun, penerapan etika pelayanan sering menghadapi tantangan akibat tekanan kerja, kelelahan emosional, dan tuntutan profesionalisme yang tinggi.

Melalui kajian terhadap ketahanan spiritual Ayub, jurnal ini menemukan bahwa spiritualitas dapat menjadi sumber daya internal bagi pekerja

hospitality dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Nilai kesabaran Ayub dapat diterapkan dalam menghadapi pelanggan yang sulit, integritas Ayub dapat menjadi dasar profesionalisme kerja, dan keteguhan Ayub dapat menjadi teladan dalam menghadapi situasi krisis industri.

Dengan demikian, ketahanan spiritual tidak hanya memiliki dimensi religius, tetapi juga memiliki kontribusi praktis terhadap pembentukan etika pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan. Spiritualitas yang sehat membantu pekerja menjaga kestabilan emosional, mempertahankan integritas, dan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas di tengah berbagai tantangan pekerjaan. Oleh sebab itu, pengembangan spiritualitas dan karakter pekerja hospitality menjadi penting untuk mendukung kualitas pelayanan serta keberlangsungan industri pariwisata dan perhotelan.

## **5. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai ketahanan spiritual Ayub dan implikasinya terhadap etika pelayanan dalam industri pariwisata dan

perhotelan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi pekerja pariwisata dan perhotelan**, penting untuk membangun ketahanan spiritual sebagai sumber kekuatan internal dalam menghadapi tekanan kerja, kelelahan emosional, dan dinamika industri hospitality. Spiritualitas yang sehat dapat membantu pekerja menjaga kesabaran, integritas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. **Bagi perusahaan hospitality**, disarankan untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis pekerja, tetapi juga memperhatikan pengembangan karakter, kesehatan mental, dan nilai-nilai etika pelayanan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan tentang pengelolaan emosi, etika pelayanan, dan penguatan motivasi kerja agar pekerja mampu menghadapi tekanan pelayanan secara sehat.

3. **Bagi lembaga pendidikan pariwisata dan perhotelan**, perlu adanya integrasi pembelajaran mengenai etika pelayanan, pengembangan karakter, dan ketahanan mental-spiritual dalam proses pendidikan. Hal ini penting agar mahasiswa tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kesiapan emosional dan moral dalam menghadapi dunia kerja hospitality.
4. **Bagi gereja dan lembaga keagamaan**, diharapkan dapat memberikan pembinaan spiritual yang relevan dengan tantangan dunia kerja modern, termasuk bagi pekerja di bidang pariwisata dan perhotelan. Nilai-nilai seperti kesabaran, integritas, tanggung jawab, dan keteguhan perlu terus ditanamkan sebagai dasar dalam menjalani profesi pelayanan.
5. **Bagi peneliti selanjutnya**, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena berfokus pada kajian teologis dan konseptual. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan

untuk melakukan penelitian empiris mengenai hubungan antara spiritualitas, ketahanan kerja, dan kualitas pelayanan dalam industri pariwisata dan perhotelan sehingga diperoleh data yang lebih mendalam dan aplikatif.

Tridarmanto, Y. (2020). *Teologi penderitaan*. BPK Gunung Mulia.

Walton, J. H. (2012). *Job*. Zondervan.

World Tourism Organization. (2020). *International tourism and COVID-19*. UNWTO.

World Tourism Organization. (2021). *Tourism and COVID-19 report*. United Nations World Tourism Organization.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brueggemann, W. (2002). *Spirituality of the Psalms*. Fortress Press.
- Childs, B. S. (2004). *An Introduction to the Old Testament as Scripture*. Fortress Press.
- Clines, D. J. A. (2011). *Job 1–20*. Thomas Nelson.
- Frankl, V. E. (2006). *Man's search for meaning*. Beacon Press.
- Gutiérrez, G. (1987). *On Job: God-talk and the suffering of the innocent*. Orbis Books.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout*. Wiley.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227–238.
- Sidjabat, B. S. (2018). *Membangun pribadi unggul*. ANDI.
- Snyder, C. R. (1994). *The psychology of hope*. Free Press.