



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

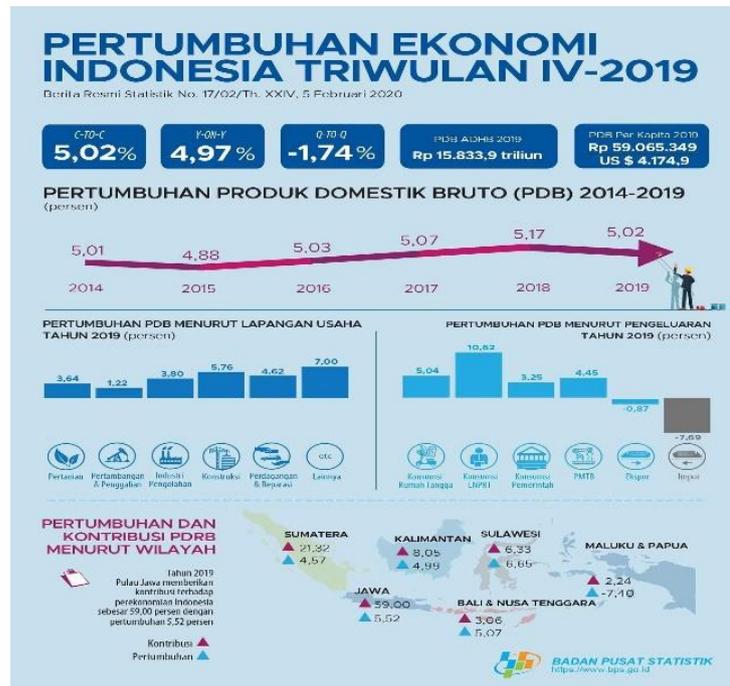
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu hal yang sangat didambakan oleh seluruh negara di belahan dunia manapun. Industrialisasi merupakan faktor kunci untuk pertumbuhan ekonomi modern dan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat secara cepat khususnya di Indonesia. Di satu sisi, industrialisasi dapat memberikan dampak positif dan di sisi lain dapat memberikan dampak negatif. Dampak positif yang dapat diberikan dari adanya industrialisasi adalah meningkatkan pendapatan nasional, meningkatkan standar hidup, menstabilkan ekonomi, meningkatkan neraca pembayaran, menstimulasi perkembangan sektor lain, meningkatkan peluang kerja dan spesialisasi pekerja menjadi lebih besar. Sedangkan untuk dampak negatif dari industrialisasi adalah urbanisasi, pencemaran lingkungan dan kesenjangan pendapatan. (Kompas, 2019).

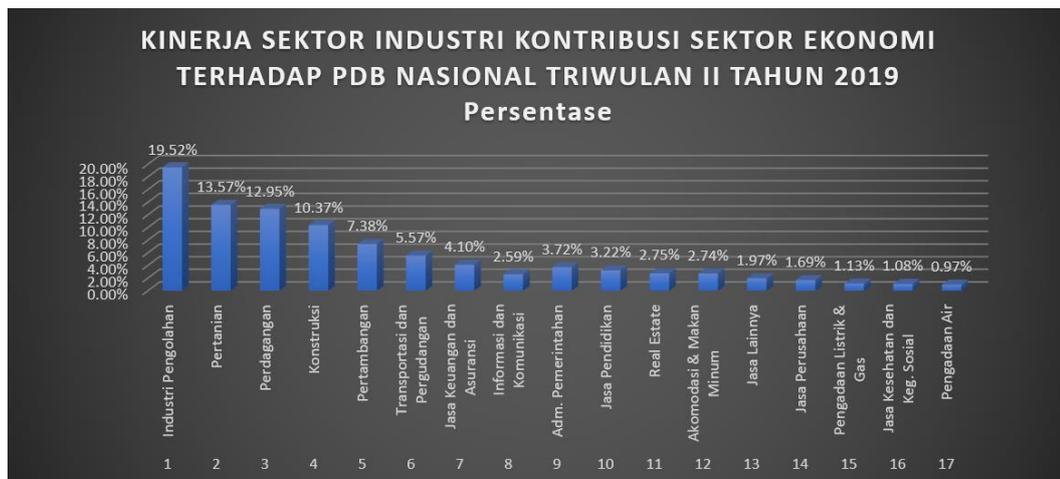
Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa perekonomian Indonesia naik hanya 4,97% year-on-year (yoy) pada kuartal IV tahun 2019. Angka tersebut turun jika dibandingkan dengan kuartal yang sama pada tahun sebelumnya yang mampu mencapai angka 5,18% year-on-year. Salah satu faktor yang mendasari adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi ini adalah turunnya kinerja dalam sektor industri pengolahan dari 4,25% pada kuartal IV tahun 2018 menjadi 3,66% (ekonomi.bisnis.com, 2020). Berikut adalah data pertumbuhan ekonomi Indonesia triwulan IV tahun 2019:



Sumber: ekonomi.bisnis.com (2020)

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2020

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, menunjukkan pertumbuhan produk domestik bruto pada tahun 2014-2019 yaitu pada tahun 2014 sebesar 5,01%, pada tahun 2015 mengalami penurunan pertumbuhan menjadi 4,88%, pada tahun 2016 sebesar 5,03%, pada tahun 2017 sebesar 5,07%, pada tahun 2018 sebesar 5,17% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan pertumbuhan menjadi 5,02%. Selain itu terdapat data pertumbuhan PDB menurut lapangan usaha tahun 2019 yang menunjukkan bahwa kontribusi terbesar yaitu 7% dan yang terkecil adalah 1,22% yaitu pembangunan dan pengalihan. Kemudian dalam gambar diatas terdapat data pertumbuhan PDB menurut pengeluaran tahun 2019 yang terbesar yaitu konsumsi LNPRT sebesar 10,62% dan yang terkecil impor sebesar -7,69%.



Sumber: Kemenperin.go.id (2019)

Gambar 1.2 Kinerja Sektor Industri

Gambar di atas merupakan dokumentasi acara *Indonesia Trade & Investment Trade Summit* yang diadakan pada tahun 2019 di The Ritz Carlton Hotel. Berdasarkan data yang dipaparkan oleh Menteri Perindustrian (Menperin) Airlangga Hartarto diatas, terlihat bahwa terdapat 17 sektor industri yang berkontribusi terhadap PDB Nasional. Dapat dilihat bahwa sektor akomodasi & makan minum menempati posisi ke 12 dengan persentase sebesar 2,24%. Sedangkan yang tertinggi adalah industri pengolahan dengan persentase 19,52% dan yang terendah adalah sektor industri pengadaan air dengan persentase 0,02%.

Pariwisata merupakan satu dari banyak sektor yang mendukung perkembangan perekonomian dunia secara pesat dan besar-besaran. Bagi Indonesia sendiri, sektor pariwisata telah menjadi sektor yang cukup penting dalam mendukung perekonomian, baik sebagai pencipta lapangan kerja serta kesempatan untuk usaha, penghasil devisa negara dan pemerataan pendapatan. Indonesia sendiri telah memiliki potensi yang cukup besar dengan banyaknya keindahan alam,

peninggalan sejarah, keunikan budaya dengan banyaknya suku bangsa dan aneka atraksi festival serta budaya. (Badan Pusat Statistik, 2019).

Setiap tahunnya, tercatat bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia terus mengalami peningkatan diikuti dengan adanya peningkatan wisatawan nusantara. Peningkatan mutu kerja dan jumlah karyawan atau tenaga kerja pada bidang akomodasi khususnya karyawan-karyawan profesional harus selalu diperhatikan dan harus selalu diimbangi dengan peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung dan menginap sehingga tidak terjadi masalah pada saat terjadi peningkatan tersebut (Badan Pusat Statistik, 2019). Menurut Ivancevich (2007) untuk menunjang kinerja karyawan di hotel berbintang 4 dan di hotel berbintang 5, dapat digunakan beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu volume kerja yang dapat diselesaikan karyawan dalam kondisi normal (*quantity of work*), ketelitian, keterampilan dan akurasi kerja (*quality of work*), pemahaman yang jelas tentang fakta maupun faktor yang berhubungan dengan pekerjaan (*knowledge of job*), kepribadian, penampilan, sosialisasi, kepemimpinan dan integritas (*personal qualities*), kemampuan dan kemauan untuk bekerja sama dengan rekan, *supervisor* dan bawahan menuju satu tujuan yang sama (*cooperation*), ketelitian, kelengkapan, keakuratan, kehandalan sehubungan dengan kehadiran dan dalam hal memberi bantuan (*dependability*) dan kesanggupan dalam mencari tanggung jawab yang lebih mulai dari diri sendiri dan tidak takut melaksanakan tugas sendiri (*initiative*).

Untuk akomodasi jangka pendek sendiri, Badan Pusat Statistik atau BPS membagi akomodasi ini menjadi 2 tipe yaitu Hotel berbintang dan akomodasi

lainnya. Hotel berbintang merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penyedia akomodasi jangka pendek yang dianggap telah memenuhi ketentuan sebagai Hotel berbintang dan telah ditetapkan oleh badan atau instansi khusus yang berperan sebagai pembina nya. Kemudian untuk jasa akomodasi jangka pendek lainnya merupakan suatu usaha yang mencakup penginapan remaja, villa, pondok wisata dan usaha penyedia akomodasi dengan jangka pendek lainnya seperti *cottage*, *bungalow* dan lainnya. Selain Hotel berbintang dan akomodasi lain, terdapat istilah Hotel melati (Badan Pusat Statistik, 2019).

Provinsi / Province	Hotel Bintang dan Akomodasi Lainnya Banyaknya / Number Of		
	Usaha / Establishment	Kamar / Room	Tempat Tidur / Bed
(1)	(2)	(3)	(4)
01. Aceh	451	8 750	14 588
02. Sumatera Utara	1 191	31 083	52 244
03. Sumatera Barat	708	12 171	19 513
04. R i a u	503	17 169	85 273
05. J a m b i	225	6 710	9 852
06. Sumatera Selatan	447	14 672	20 713
07. Bengkulu	186	3 809	5 313
08. Lampung	310	8 866	13 051
09. Kep. Bangka Belitung	176	7 212	10 066
10. Kepulauan Riau	453	24 962	31 079
11. DKI Jakarta	991	74 405	89 885
12. Jawa Barat	3 191	95 226	145 632
13. Jawa Tengah	2 036	58 010	90 618
14. D.I. Yogyakarta	1 817	35 717	63 395
15. Jawa Timur	4 132	82 219	116 804
16. B a n t e n	490	18 579	26 618
17. B a l i	4 419	123 399	169 568
18. Nusa Tenggara Barat	1 055	15 837	23 250
19. Nusa Tenggara Timur	529	9 807	16 775
20. Kalimantan Barat	493	13 309	19 563
21. Kalimantan Tengah	490	9 519	13 137
22. Kalimantan Selatan	406	10 642	15 690
23. Kalimantan Timur	706	17 437	23 461
24. Kalimantan Utara	140	3 303	4 853
25. Sulawesi Utara	310	8 164	11 222
26. Sulawesi Tengah	599	7 875	11 436
27. Sulawesi Selatan	951	23 424	34 144
28. Sulawesi Tenggara	470	7 025	9 199
29. Gorontalo	113	2 260	3 167
30. Sulawesi Barat	152	2 494	3 917
31. Maluku	343	6 405	8 176
32. Maluku Utara	267	4 201	5 285
33. Papua Barat	228	3 975	5 654
34. P a p u a	265	7 389	10 486
Indonesia	29 243	776 025	1 183 497

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Gambar 1.3 Banyaknya Usaha, Kamar dan Tempat Tidur pada Usaha Akomodasi per Provinsi Tahun 2019

Berdasarkan gambar 1.3, jumlah Hotel berbintang dan akomodasi lainnya yang tersebar di Indonesia secara keseluruhan adalah usaha berjumlah 29.243, kamar berjumlah 776.025 dan tempat tidur berjumlah 1.183.497. Berikut provinsi pemilik usaha Hotel berbintang dan akomodasi lain terbanyak adalah provinsi Bali dengan jumlah usaha sebanyak 4.419 dan terendah adalah provinsi Gorontalo

dengan jumlah usaha sebanyak 113. Kemudian provinsi pemilik kamar Hotel berbintang dan akomodasi lain terbanyak adalah provinsi Bali dengan jumlah kamar sebanyak 123.399 dan terendah adalah provinsi Gorontalo dengan jumlah kamar 2.260. Dan provinsi pemilik tempat tidur terbanyak dalam Hotel berbintang dan akomodasi lain yaitu posisi pertama merupakan provinsi Bali dengan jumlah tempat tidur sebanyak 169.568 unit dan terendah adalah provinsi Gorontalo dengan jumlah tempat tidur sebanyak 3.167 unit. Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa Bali selalu berada pada posisi nomor 1 terbanyak di setiap data yang dicantumkan dan Gorontalo merupakan yang terendah.

Dalam sektor Hotel dan akomodasi, Hotel XYZ merupakan salah satu Hotel yang sudah sangat terkenal di Indonesia. Hotel XYZ merupakan Hotel berbintang 4 yang terletak di Ibu Kota Jambi yang merupakan pusat bisnis dari kota jambi. Hotel XYZ pertama kali diresmikan pada tanggal 29 maret 2016 (Jambiupdate, 2016). Hotel XYZ merupakan salah satu Hotel yang berhasil lulus sertifikasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang merupakan suatu organisasi sertifikasi resmi nasional yang dikepalai oleh Presiden Republik Indonesia. (Website Hotel, 2021).

Dalam menjalankan bisnis Hotel ini, Hotel XYZ tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten karena sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu hal penting dalam menunjang seluruh aktivitas operasional sebuah organisasi atau perusahaan (Cermati, 2021). Menurut Schermerhorn (2017) sumber daya manusia merupakan suatu prioritas utama untuk perusahaan dengan aspirasi kinerja yang tinggi karena sumber daya manusia merupakan faktor kunci

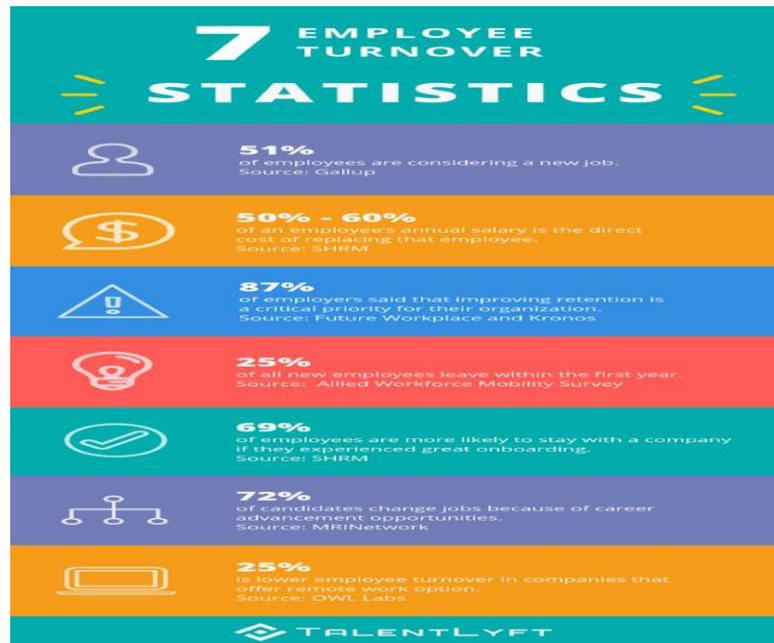
bagi perusahaan untuk dapat menentukan tingkat keberhasilan atau tingkat kegagalan yang akan terjadi di dalam perusahaan tersebut. menurut Bahtiar (2015) keuntungan dari manajemen sumber daya manusia yang efektif adalah tidak hanya dilihat dari kinerjanya saja, namun juga pada beberapa aspek lain seperti tegaknya reputasi perusahaan sebagai organisasi yang terpercaya dan diperolehnya kepuasan pribadi oleh manajemen.

No	Status Karyawan	Jumlah
1	Karyawan Kontrak	74 Orang
2	<i>Security</i>	14 Orang
3	<i>Outsourcing Public Area</i>	10 Orang
4	<i>Daily Worker</i>	25 Orang
Total		123 Orang

Sumber: Data Perusahaan (2021)

Tabel 1.1 Jumlah karyawan dan status di Hotel XYZ

Berdasarkan table 1.1 diatas, karyawan Hotel XYZ tergolong menjadi 4 berdasarkan status karyawannya. Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel tersebut, menyebutkan bahwa karyawan kontrak di Hotel XYZ merupakan karyawan terbanyak dengan jumlah 74 karyawan. Kemudian karyawan pemilik status terbanyak kedua adalah *Daily Work dengan jumlah 25 orang*. Selanjutnya karyawan pemilik status terbanyak ketiga adalah security dengan jumlah 14 orang. Dan karyawan pemilik status terbanyak keempat adalah karyawan *Outsourcing Public Area dengan jumlah 10* karyawan (Data Perusahaan, 2021).



Sumber: Affde.com (2020)

Gambar 1.4 7 *Employer Turnover Statistics*

Gambar 1.4 diatas merupakan gambar yang menyajikan data statistik mengenai *employee turnover* yang diambil dari 7 sumber berbeda. Berdasarkan data statistik gallup, 51% karyawan mempertimbangkan mengenai pekerjaan baru. Berdasarkan data statistik dari SHRM menyatakan bahwa 50-60% dari gaji karyawan selama 1 tahun merupakan biaya langsung untuk mengganti karyawan tersebut. Berdasarkan data statistik yang disajikan oleh *future workplace and kronos* menyatakan bahwa 87% pemberi kerja berpendapat mengenai peningkatan retensi merupakan suatu prioritas penting untuk suatu organisasi.

Kemudian, *Allied Workforce Mobility Survey* berpendapat bahwa 25% dari seluruh karyawan baru memilih berhenti dalam waktu setahun. SHRM berpendapat bahwa 69% karyawan akan cenderung untuk memilih tinggal di 1 perusahaan jika mereka mendapatkan pengalaman orientasi yang baik. Selanjutnya, *MRINetwork* berpendapat bahwa 72% kandidat berganti pekerjaan dengan alasan peluang

peningkatan karir untuk mereka. Dan *OWL Labs* berpendapat bahwa angka perputaran karyawan lebih rendah 25% pada perusahaan yang mampu menawarkan opsi kerja jarak jauh.

Berikut merupakan data yang menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pada karyawan Hotel XYZ:



Sumber: Data Perusahaan (2020)

Gambar 1.5 Tingkat *Turnover* Hotel XYZ

Berdasarkan gambar 1.5 diatas, menunjukkan bahwa pada tahun 2017 terdapat karyawan *resign* dengan jumlah 13 orang karyawan dan angka tertinggi berada pada bulan Oktober yaitu 3 karyawan. Tingkat *turnover* 2017 sebesar 11,30%. Sedangkan pada tahun 2018 terdapat karyawan *resign* dengan jumlah 15 orang karyawan dan angka tertinggi berada pada bulan Oktober yaitu 3 orang. Tingkat *turnover* 2018 sebesar 12,50%. Dan pada tahun 2019 terdapat karyawan *resign* dengan jumlah 18 karyawan dan angka tertinggi berada pada bulan Januari dan Desember dengan angka 3 orang di setiap bulan tersebut. Tingkat *turnover* 2019 sebesar 14,63%. Dapat dilihat bahwa setiap tahunnya terdapat kenaikan persentase

karyawan *resign* mulai dari 2017 sebesar 11,30%, 2018 sebesar 12,50% dan 2019 sebesar 14.63%.

Berdasarkan *interview* dengan HRD Hotel XYZ, didapatkan keterangan bahwa Hotel XYZ menetapkan tingkat *turnover* sebesar 10% dalam setahun. Hal ini sesuai dengan tingkat toleran *turnover intention* yang telah ditetapkan, meskipun tingkat *turnover intention* memang berbeda-beda di tiap perusahaan, namun tetap pada umumnya tidak melebihi angka 10% per tahun (Hasibuan, 2019). Salah satu masalah yang berkaitan dengan karyawan atau sumber daya manusia adalah tingginya *turnover intention*. Takase (2010) dalam Yang et al. (2019) berpendapat bahwa *turnover intention* merupakan probabilitas bahwa seorang individu akan meninggalkan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu, seperti yang dirasakan oleh individu tersebut. Tingkat *turnover* karyawan merupakan kecenderungan suatu perusahaan mengalami perputaran atau pergantian tenaga kerja. Tingkat *turnover* dapat diukur dengan jumlah karyawan yang memutuskan berhenti bekerja dalam waktu tertentu (insight talenta, 2020).

Untuk mengetahui *turnover intention* yang ada di Hotel XYZ, peneliti melakukan *in-depth interview* terhadap 10 orang karyawan dengan bertanya minat mereka keluar dari Hotel XYZ. Dari *interview* tersebut, didapatkan hasil bahwa 8 dari 10 orang karyawan berpendapat bahwa mereka ingin keluar dari pekerjaan yang mereka miliki sekarang namun tetap berusaha untuk menunggu kesempatan yang lebih baik sebelum keluar. Selain itu juga niat berpindah didasarkan karena tidak terdapat pengembangan karir yang mereka rasakan.

Berdasarkan hasil interview terhadap 10 orang karyawan Hotel XYZ dapat disimpulkan bahwa kondisi Hotel terkait dengan *turnover intention* atau intensitas perpindahan yaitu karyawan Hotel akan lebih memilih untuk keluar dari pekerjaan mereka karena tidak terdapat pengembangan karir dan berbagai hal lainnya namun harus tetap menunggu kesempatan yang lebih baik sebelum keluar.



Sumber: Talenta (2019)

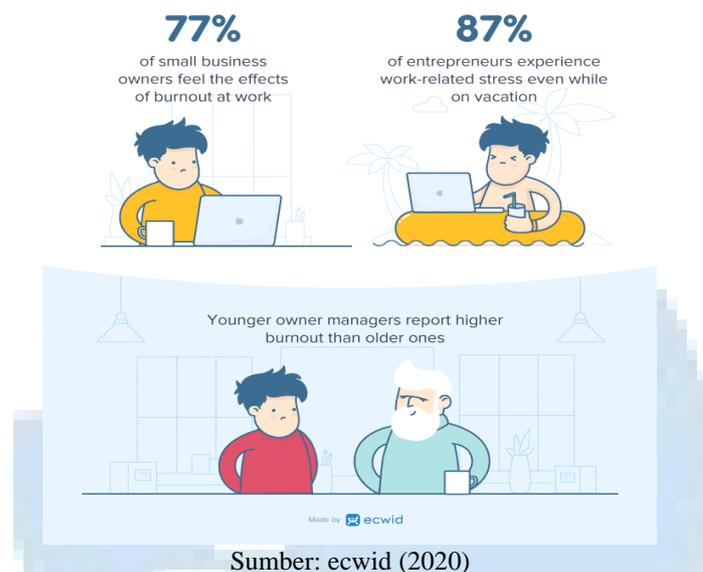
Gambar 1.6 Masalah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Gambar 1.6 diatas menjelaskan adanya 2 masalah utama yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Masalah tersebut berupa, 61% karyawan mengalami kelelahan kerja atau *burned out* karena memiliki beban kerja yang terasa berat bagi karyawan tersebut dan 87% karyawan memiliki harapan bahwa perusahaan akan turut serta untuk menjaga kesimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Dengan adanya 2 permasalahan tersebut, kinerja karyawan akan menjadi kurang maksimal akibat dari perasaan tidak puas yang dirasakan karyawan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008) dalam Pawirosumarto et al. (2017) berpendapat bahwa *job satisfaction* merupakan suatu respon efektif atau emosional terhadap beberapa aspek dalam pekerjaan. Sedangkan menurut Robbins (2003) dalam Pawirosumarto et al. (2017) berpendapat bahwa *job satisfaction* merupakan suatu sikap umum terhadap suatu kinerja seseorang yang dapat menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang seharusnya diterima seseorang dengan jumlah yang mereka anggap seharusnya diterima.

Untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja yang ada di Hotel XYZ, peneliti melakukan *in-depth interview* terhadap 10 orang karyawan dengan bertanya mengenai apakah merasakan kepuasan dalam bekerja di Hotel XYZ. Dari *interview* tersebut, didapatkan hasil bahwa 7 dari 10 orang karyawan berpendapat bahwa mereka kurang merasakan kepuasan dalam bekerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti lingkungan kerja mereka belum sesuai dengan kondisi yang mereka inginkan dan suasana pekerjaan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Berdasarkan hasil *interview* terhadap 10 orang karyawan Hotel XYZ dapat disimpulkan bahwa kondisi Hotel terkait dengan *job satisfaction* atau kepuasan kerja karyawan yaitu karyawan merasa kurang puas bekerja karena suasana pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan mereka dan lingkungan kerja yang belum sesuai dengan yang mereka butuhkan.



Sumber: ecwid (2020)

Gambar 1.7 Fakta *Job Burnout*

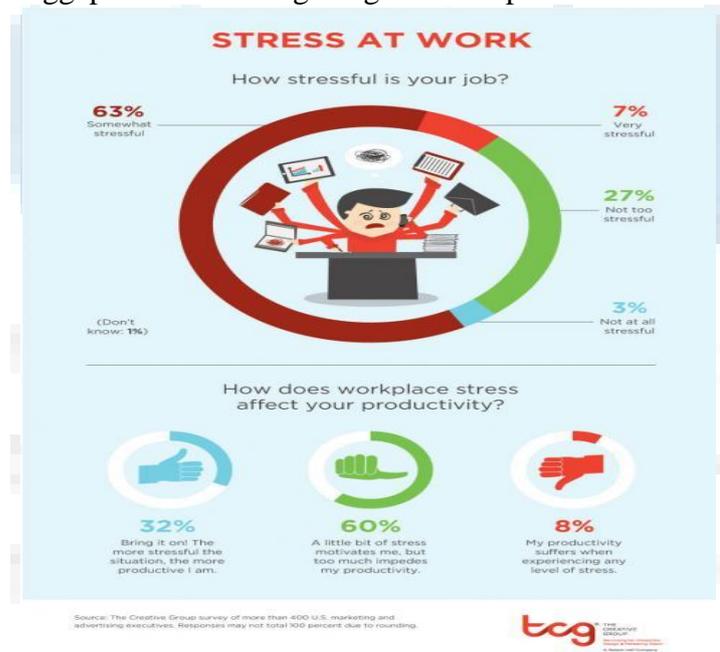
Gambar 1.7 diatas, merupakan penggambaran hasil survei yang sudah dilakukan oleh tim ecwid pada tahun 2020. Survei yang dilakukan membuahkan hasil yaitu 77% pemilik usaha kecil mengalami efek dari *job burnout* di tempat kerja mereka dan 87% pengusaha merasakan stres yang memiliki hubungan dengan pekerjaan mereka bahkan pada saat mereka berlibur. Bukan hanya itu, hasil survei menyebutkan bahwa usia memiliki peran tersendiri yaitu manajer muda dianggap dapat mengalami *burnout* yang lebih tinggi dalam menjalankan tugas dan perannya di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Herbert Freudenberger (1974) berpendapat bahwa *burnout* merupakan kelelahan atau penipisan sumber daya mental dan fisik seseorang yang diakibatkan oleh suatu usaha yang berkepanjangan namun tidak berhasil untuk menuju harapan yang kurang realistis dan akibat dari faktor internal maupun eksternal. *Burnout* adalah istilah yang biasa digunakan untuk menggambarkan suatu kondisi stres berat yang berkaitan dengan pekerjaan. *Burnout* tidak baik

dibiarkan berlarut-larut dan tentunya perlu diatasi karena bila secara terus menerus terjadi maka akan dapat mempengaruhi kondisi mental dan fisik (aladokter, 2020).

Untuk mengetahui tingkat *job burnout* yang ada di Hotel XYZ, peneliti melakukan *in-depth interview* terhadap 10 orang karyawan dengan bertanya mengenai apakah dalam menjalankan pekerjaan di Hotel XYZ merasakan *job burnout*. Dari interview tersebut, didapati bahwa 9 dari 10 orang karyawan merasakan *job burnout* dalam menjalankan pekerjaannya karena pekerjaan yang harus dikerjakan banyak dan jam kerja yang dianggap sangat membuat karyawan merasa lelah.

Berdasarkan hasil interview terhadap 10 orang karyawan Hotel XYZ dapat disimpulkan bahwa kondisi Hotel terkait dengan *job burnout* atau kelelahan kerja yaitu karyawan merasa kelelahan karena pekerjaan mereka yang banyak dan jam kerja yang dianggap tidak seimbang dengan kehidupan sehari-hari.



Sumber: roberthalf (2016)

Gambar 1.8 Fakta *Stress at Work*

Gambar 1.8 di atas memaparkan beberapa fakta tentang tingkat stres di tempat kerja. Data tersebut menunjukkan bahwa 7% karyawan mengatakan bahwa mereka sangat stres, 63% karyawan mengatakan bahwa mereka agak stres, 27% karyawan mengatakan bahwa mereka tidak terlalu stres, 3% karyawan mengatakan bahwa mereka tidak stres sama sekali dan 1% karyawan mengatakan tidak tau. Gambar diatas juga menjelaskan bahwa 32% karyawan menganggap bahwa semakin stres mereka akan menjadi semakin produktif, 60% karyawan menganggap bahwa tingkat stres yang sedikit dapat memotivasi kinerja karyawan namun stress yang berlebihan dapat menghambat kinerja karyawan dan 8% karyawan menganggap bahwa stres menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun.

Menurut Wijono (2010) dalam Nurleila (2013) berpendapat bahwa *work stress* merupakan suatu kondisi penghayatan subjektif individu berupa interaksi antara lingkungan kerja dan individu yang dapat memberi dan mengancam tekanan secara sikap individu, psikologis dan fisiologis. Menurut survey PPM Manajemen, didapatkan hasil bahwa 80% karyawan mengalami gejala stres (Kompas, 2020).

Untuk mengetahui tingkat *work stress* yang ada di Hotel XYZ, peneliti melakukan *in-depth interview* terhadap 10 orang karyawan dengan bertanya mengenai apakah dalam menjalankan pekerjaan di Hotel XYZ merasakan *work stress*. Dari interview tersebut, didapati bahwa 9 dari 10 orang karyawan merasa bahwa mereka merasa stres karena pekerjaan mereka yang sangat banyak, karena terjadi kesalahan di dalam tim nya dan memiliki tuntutan kerja yang besar.

Berdasarkan hasil interview terhadap 10 orang karyawan Hotel XYZ dapat disimpulkan bahwa kondisi Hotel terkait dengan *work stress* atau stres bekerja yaitu para karyawan memiliki tingkat stres yang cukup tinggi dikarenakan pekerjaan yang menumpuk untuk tiap karyawan, pekerjaan tidak sesuai standar dan para karyawan mendapatkan tuntutan kerja yang cukup besar.

Berdasarkan fenomena yang telah dibahas diatas dan segala kondisi yang terdapat pada industri akomodasi serta kondisi yang terdapat di dalam Hotel XYZ maka peneliti tertarik untuk mencari tau pengaruh *job satisfaction*, *job burnout* dan *work stress* terhadap *turnover intention*. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Job Satisfaction*, *Job Burnout* dan *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada di atas, penulis merumuskan suatu permasalahan dari penelitian ini yaitu tingkat *turnover intention* dari tahun 2017 sampai 2019 di Hotel XYZ dianggap tinggi karena telah melebihi batas toleransi Hotel yaitu sebesar 10% dan melebihi tingkat toleransi yang ditetapkan oleh Hasibuan (2019) yaitu sebesar 10%. Oleh sebab itu, hal ini menjadi permasalahan utama di Hotel ini.

Dari rumusan permasalahan tersebut, penulis menggunakan 4 variabel untuk menjawab permasalahan yang terjadi di Hotel XYZ. Variabel pertama yaitu *job satisfaction* yang menurut Robbins (2003) dalam Pawirosumarto et al. (2017)

berpendapat bahwa *job satisfaction* merupakan sikap umum kinerja seseorang untuk menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang seharusnya diterima dengan jumlah seharusnya.

Variabel kedua yaitu *job burnout* yang pertama kali dikemukakan oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1974. Menurut Herbert Freudenberger (1974), *job burnout* merupakan kelelahan sumber daya mental dan fisik seseorang yang diakibatkan oleh suatu usaha yang berkepanjangan akibat faktor internal maupun eksternal. *Burnout* ini merupakan sesuatu yang kurang baik karena dapat mempengaruhi kondisi mental dan fisik.

Variabel ketiga yaitu *work stress* yang menurut Wijono (2010) dalam Nurleita (2013) berpendapat bahwa *work stress* merupakan kondisi penghayatan subjektif individu berupa interaksi antara lingkungan kerja dan individu yang dapat memberi dan mengancam tekanan secara sikap individu. *Work stress* ini merupakan kondisi yang kurang baik karena dapat mempengaruhi fisik dan mental.

Selanjutnya, variabel keempat *turnover intention* yaitu menurut Takase (2010) dalam Yang et al. (2019) berpendapat bahwa *turnover intention* merupakan probabilitas individu untuk meninggalkan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu. Dalam arti lain, *turnover intention* ini merujuk pada kondisi karyawan merasa tidak tertarik pada organisasi atau tidak puas dengan kehidupan dan budaya kerja organisasi, mereka cenderung meninggalkan organisasi saat ini dan beralih ke organisasi baru yang memberi mereka kesempatan untuk bekerja lebih baik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, peneliti telah merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang dapat membantu menyelesaikan rumusan masalah tersebut:

1. Apakah *job satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ?
2. Apakah *job burnout* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ?
3. Apakah *work stress* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara *job burnout* dan *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara *work stress* dan *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat dengan tujuan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru kepada para pembaca mengenai pengaruh “*Job Satisfaction, Job Burnout* dan *Work Stress* terhadap *Turnover Intention*” karyawan di dalam perusahaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis untuk memberikan gambaran, pandangan, informasi dan bahan masukan yang berguna bagi Hotel XYZ untuk lebih menurunkan tingkat *Turnover Intention* karyawan melalui aspek *Job Satisfaction, Job Burnout* dan *Work Stress*.

1.6 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti membuat batasan ruang lingkup penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terstruktur dan lebih terukur. batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan berfokus pada variabel *Job Satisfaction, Job Burnout, Work Stress* dan *Turnover Intention*.
2. Penelitian mengambil responden yaitu karyawan Hotel XYZ.

3. Karyawan yang masuk sebagai responden penelitian merupakan karyawan tetap atau kontrak yang sudah bekerja setidaknya 1 tahun di Hotel XYZ.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 bab dan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II ini berisi tentang pemahanan konsep yang akan diteliti dan landasan teori dari setiap variable yang ada dalam penelitian, hubungan antara variabel, penelitian terdahulu, model dan hipotesis penelitian serta kerangka pemikiran.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Dalam bab III ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian yaitu Hotel XYZ metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran data, teknik pengumpulan data dan teknik untuk menganalisa data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV ini berisikan tentang hasil analisis dan pembahasan dari hasil analisi penelitian ini. hasil analisis tersebut berdasarkan data yang didapatkan dari *output* kuesioner karyawan yang berdasarkan konsep dan metodologi yang sudah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V ini berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

