

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari temuan riset, bisa disimpulkan jika variabel Work Stress dan Job Burnout secara signifikan mempengaruhi Turnover Intention pada karyawan tetap hotel bintang 3 dan bintang 4 di wilayah Gading Serpong. Riset ini ditujukan guna menganalisis hubungan antara *Work Stress*, *Job Burnout*, dan *Turnover Intention* dalam konteks industri perhotelan yang menghadapi tantangan tingkat turnover yang tinggi.

Metodologi yang diterapkan pada riset ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (Smart PLS)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala *Likert* yang terdiri dari 26 indikator, yang disebarkan kepada 282 karyawan tetap. Teknik pengambilan sampel menerapkan *Stratified Random Sampling*, yang memungkinkan representasi yang memadai dari berbagai jabatan dan departemen di industri hotel. Pengolahan data menggunakan *Smart PLS* menghasilkan bukti jika instrumen penelitian seluruhnya valid serta reliabel. Validitas konvergen terpenuhi dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*  $> 0.5$ , sementara reliabilitas instrumen dikonfirmasi dengan nilai *Composite Reliability (CR)*  $> 0.7$ . Uji validitas diskriminan mengungkapkan jika indikator-indikator penelitian dapat mengukur variabel masing-masing dengan baik tanpa tumpang tindih.

Model struktural mengungkapkan jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 76.7%, yang berarti Work Stress dan Job Burnout secara bersama-sama

menjelaskan 76.7% variasi dalam Turnover Intention. Uji path coefficients menunjukkan bahwa hubungan antara Work Stress dan Turnover Intention signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ( $t\text{-statistic} > 1.96$ ). Hal yang sama berlaku untuk pengaruh Job Burnout terhadap Turnover Intention, yang juga signifikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa peningkatan Work Stress dan Job Burnout akan secara signifikan meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Riset ini mengamati peran penting manajemen stres kerja serta pencegahan burnout dalam mengurangi turnover di industri perhotelan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa *work stress* dan *job burnout* membawa pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis dari manajemen hotel untuk mengelola faktor-faktor tersebut untuk membangun lingkungan kerja yang lebih sehat dan mendukung demi mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas.

## 5.2 Saran

Dari temuan riset yang telah saya laksanakan maka, berikut adalah saran yang bisa diberikan untuk mengurangi tingkat *Work Stress* dan *Job Burnout*, serta menurunkan *Turnover Intention* pada karyawan hotel:

### 1 Mengatasi *Work Stress*:

Berdasarkan indikator tertinggi WS04, berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh manajemen hotel:

- Mengadakan Bonding antar departemen atau divisi di hotel

Mengadakan bonding antar departemen dan divisi di hotel

yang bertujuan supaya antar karyawan di hotel memiliki hubungan yang lebih dekat dengan karyawan departemen dan divisi lainnya.

- Mengadakan Seminar atau Workshop untuk mengatasi Work Stress

Mengadakan seminar atau workshop untuk mengatasi work stress pada karyawan hotel

- Pelatihan Kolaborasi Antar Departemen:

Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman cara kerja lintas kelompok, seperti simulasi kerja antar tim *housekeeping*, *front office*, dan dapur.

- Sistem Koordinasi yang Jelas:

Menggunakan alat manajemen tugas digital (misalnya, Trello atau Asana) untuk memastikan komunikasi dan koordinasi antar kelompok berjalan lancar.

- Penyusunan SOP Standar:

Menetapkan prosedur operasional standar (SOP) untuk menyelaraskan metode kerja antar kelompok agar mengurangi kebingungan dan konflik cara kerja.

## 2 Mengatasi Job Burnout:

Berdasarkan indikator tertinggi JBO 02, berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh manajemen hotel:

- Meningkatkan Dukungan Manajerial:

Memberikan penghargaan atas kerja keras karyawan, seperti insentif, penghargaan kinerja, atau penghargaan informal (contoh: *employee of the month*).

- **Pengelolaan Beban Kerja:**

Menjalankan evaluasi terhadap beban kerja karyawan serta mengatur jadwal kerja yang lebih fleksibel untuk mengurangi risiko kelelahan, seperti melakukan brainstorming atau games yang dilakukan pada saat penghujung hari, yang bertujuan untuk dapat menurunkan tingkat *job burnout* pada karyawan hotel.

### 3 Menurunkan *Turnover Intention*:

- **Program Kesejahteraan Karyawan:**

Mengadakan program kesejahteraan karyawan, seperti konseling atau sesi manajemen stres, untuk membantu karyawan menghadapi tekanan kerja.

- **Peningkatan Lingkungan Kerja:**

Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, misalnya dengan menyediakan ruang istirahat yang nyaman atau memperbaiki fasilitas kerja.

### 4 Realisasi di Industri Hotel:

Semua saran di atas dapat diimplementasikan dengan mempertimbangkan karakteristik kerja di industri perhotelan, di mana koordinasi antar departemen dan kepuasan kerja karyawan

memainkan peran penting.



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA