

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran strategis dalam mengembangkan potensi karyawan (Gunawan et al., 2020). Sektor pariwisata, khususnya industri perhotelan, industri perhotelan termasuk dalam kategori usaha akomodasi (*lodging establishment*) yang didefinisikan sebagai tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, seperti hotel, losmen, *resort*, dan apartemen (Citra Birru et al., 2022). Daya saing dan keberlangsungan bisnis di pasar dipengaruhi langsung oleh kualitas sumber daya manusia di industri ini (Manurung et al., 2024).

Kota Yogyakarta telah berkembang menjadi destinasi wisata yang signifikan dengan sekitar 1.200 hotel dan akomodasi terdaftar, mulai dari hotel bintang lima hingga penginapan *budget* (Bapperida Jogja, 2024). Pertumbuhan pesat sektor perhotelan ini sejalan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta. Pada tahun 2024, tercatat kedatangan sekitar 9,5 juta wisatawan, angka tersebut dapat terus mengalami peningkatan terlebih pada masa liburan.

Secara umum, kualitas pelayanan dalam bisnis *hospitality* dinilai dari seberapa baik pelaku usaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai nilai yang telah diekspektasikan sebelumnya sehingga pelanggan merasa puas (Citra Birru et al., 2022). Namun, era persaingan yang semakin ketat membuat pelanggan puas saja tidaklah cukup karena setiap pelaku usaha berlomba-lomba membuat

pelanggan puas (Citra Birru et al., 2022). Oleh karena itu, perlu diupayakan strategi baru dalam pelayanan untuk mampu membuat pelanggan loyal, yaitu bagaimana membuat pelanggan mendapatkan nilai produk yang mampu melebihi ekspektasinya sebelumnya (Citra Birru et al., 2022).

Namun, peningkatan ini membawa tantangan tersendiri, terutama terkait tingginya tingkat *turnover* karyawan. Tingkat *turnover* karyawan di industri perhotelan Indonesia mencapai kisaran 11-38% per tahun (Mantik et al., 2022), angka yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan industri lain. Pergantian karyawan membahayakan efektivitas dan profitabilitas organisasi karena mengakibatkan hilangnya aset dan sumber daya perusahaan yang penting (Holston Okae, 2018). Mengingat bahwa industri perhotelan sangat bergantung pada pelayanan langsung dari karyawan, tingkat *turnover* yang tinggi berpotensi merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepuasan pelanggan (Kim et al., 2015).

Salah satu penyebab utama dari *turnover* yang tinggi ini adalah stres kerja. Stres kerja yang tinggi di industri perhotelan sering kali disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, jam kerja yang panjang, dan interaksi yang intens dengan pelanggan, yang semuanya dapat berkontribusi pada niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka (Khuong et al., 2020). Stres kerja dapat diartikan sebagai reaksi fisik, emosional, dan mental yang muncul ketika karyawan merasa bahwa tuntutan di tempat kerja melampaui kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan (Robbins, 2007) dalam jurnal artikel Salama et al., (2022). Posisi kerja *frontliner* di industri perhotelan menghadapi beban kerja

yang berlebihan dan tekanan peran yang signifikan, yang sering kali menyebabkan *burnout* atau kelelahan kerja. Kondisi ini diperburuk oleh interaksi dengan pelanggan yang menuntut dan sulit, yang dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan psikologis karyawan (Cheng & O-Yang, 2018). Hal ini menyebabkan karyawan sulit untuk menemukan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat stres para pekerja.

Tingkat *burnout* yang tinggi merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention*. *Job burnout* adalah kondisi yang dipicu oleh kerentanan berkepanjangan terhadap stres di tempat kerja yang dapat menyebabkan kelelahan emosional dan menurunnya efisiensi kerja (Lubbadeh, 2020). *Burnout* sering dialami oleh karyawan perhotelan karena sifat pekerjaan mereka yang membutuhkan interaksi intensif dengan tamu, tuntutan untuk selalu memberikan pelayanan sempurna, serta ekspektasi tinggi dari manajemen (Lu & Gursoy, 2016). Penurunan produktivitas karyawan dapat memicu berbagai masalah seperti gangguan mental, tekanan psikologis, kelelahan, ketidakpuasan kerja, dan turnover, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karyawan (Aura & Sitorus, 2024). *Burnout* dapat mengakibatkan rendahnya komitmen terhadap organisasi, produktivitas yang menurun, serta meningkatnya absensi dan niat untuk meninggalkan Perusahaan (Kim et al., 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan *job burnout* sebagai variabel mediator. Dengan

memahami hubungan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan wawasan bagi pihak manajemen hotel dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk mengelola stres kerja, mencegah *burnout*, serta mengurangi tingkat *turnover* yang tinggi di industri perhotelan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan bagi industri perhotelan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif, guna meningkatkan kesejahteraan karyawan serta kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di industri perhotelan?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *job burnout* karyawan di industri perhotelan?
3. Apakah ada pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan di industri perhotelan?
4. Apakah *job burnout* memediasi hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* karyawan di industri perhotelan?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah memiliki tujuan untuk menghindari pelebaran dari pokok masalah penelitian dan untuk menyatukan pemahaman selama proses

penelitian, sehingga penelitian dapat menjadi lebih spesifik, berikut batasan masalah dari penelitian:

1) Stres Kerja

Stres kerja merupakan pola reaksi emosional, kognitif, perilaku, dan fisiologis terhadap aspek-aspek pekerjaan yang bersifat merugikan, termasuk situasi interaksi dalam pekerjaan yang dapat mengancam serta menyebabkan kelelahan fisik dan mental (Singh, 2018).

2) *Job Burnout*

Kelelahan kerja adalah kondisi kegagalan kerja, kelelahan energi, dan kelelahan fisik dan mental yang disebabkan oleh pekerjaan yang menuntut kemampuan, energi, dan sumber daya yang berlebihan dari seorang individu. (Bai et al., 2023a).

3) *Turnover Intention*

Turnover Intention merujuk pada keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat, yang merupakan indikasi dari kemungkinan mereka akan berganti pekerjaan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat kelelahan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja yang rendah (Ahmad et al., 2021).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di industri perhotelan.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *job burnout* karyawan di industri perhotelan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan di industri perhotelan.
4. Untuk menganalisis peran mediasi *job burnout* dalam hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* karyawan di industri perhotelan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait teori stres kerja, *job burnout*, dan *turnover intention* karyawan dalam konteks industri perhotelan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan model teoritis yang lebih komprehensif mengenai dinamika stres kerja dalam industri perhotelan. Peneliti lain dapat menggunakan temuan ini untuk memperluas atau menyempurnakan kerangka konseptual

yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan pemahaman mendalam bagi manajemen hotel tentang dampak stres kerja dan *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan sehingga dapat mengembangkan strategi yang efektif dalam mengelola sumber daya manusia.
- b. Membantu manajemen hotel dalam merancang kebijakan dan program untuk mencegah stres kerja dan *job burnout* guna meningkatkan retensi karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan gambaran umum terkait penelitian, mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di bab ini akan berisikan tinjauan pustaka yang menjadi landasan teoritis, yang akan diuraikan dasar-dasar teori yang relevan dengan permasalahan penelitian, serta kajian

terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODOLOGI

Bab ini berisi penjelasan terkait lingkup dari penelitian yang membahas terkait lokasi, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel, kemudian ada metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan karakteristik responden, hasil uji instrumen berupa analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas (outer loading, AVE, CR, cross loading), serta pengujian hipotesis menggunakan metode SEM-PLS dengan teknik bootstrapping. Seluruh hasil analisis digunakan untuk menjelaskan dan membuktikan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Di bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang diperoleh dari hasil analisis begitu juga dengan pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran