

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingginya pergantian karyawan menjadi masalah bagi industri perhotelan karena dapat mengganggu upaya mereka dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan (Ahmad et al., 2021). Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan hotel dalam memberikan layanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, melainkan juga oleh kinerja, loyalitas, dan komitmen karyawan. Maka, keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan stabil menjadi faktor krusial dalam menjamin kepuasan pelanggan dan keberlangsungan operasional hotel. Namun, permasalahan yang sering muncul dalam industri ini adalah tingginya tingkat *turnover intention*, yaitu kecenderungan karyawan meninggalkan pekerjaannya.

Turnover intention yang tinggi dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif, baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Bagi perusahaan, *turnover* meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, menurunkan produktivitas, serta berpotensi mengganggu kualitas layanan kepada pelanggan. Sementara bagi karyawan, *turnover intention* sering kali mencerminkan ketidakpuasan, stres, hingga kelelahan emosional akibat kondisi kerja yang tidak kondusif. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* menjadi penting untuk menyusun strategi retensi yang efektif.

Salah satu faktor utama yang sering dikaitkan dengan *turnover intention* adalah *work stress*. *Work stress* merupakan masalah penting dalam industri perhotelan karena dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi karyawan maupun organisasi. Menurut Robbins & Judge (2019), *work stress* merupakan respons emosional dan psikologis akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menghadapinya. Penelitian terbaru oleh Girogi et al (2023) menunjukkan *work stress* yang tinggi dalam industri perhotelan berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya *turnover intention* karyawan, terutama di kalangan generasi muda. Dalam konteks industri perhotelan, *work stress* dapat muncul akibat beban kerja yang berlebih, konflik peran, jam kerja yang panjang, serta tuntutan pelayanan pelanggan yang tinggi. Kondisi ini menimbulkan tekanan psikologis yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan pekerjaannya.

Selain *work stress*, faktor lain yang berperan signifikan adalah *job burnout*. Maslach & Leiter (2016) mendefinisikan *job burnout* sebagai kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang muncul akibat tekanan kerja berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *job burnout* cenderung kehilangan motivasi, merasa tidak berdaya, dan mengalami penurunan kepuasan kerja. Penelitian Ahmad et al., (2021) menunjukkan bahwa *job burnout* memiliki hubungan positif dengan *turnover intention*, artinya semakin tinggi tingkat *job burnout*, semakin besar kemungkinan karyawan memutuskan untuk keluar dari pekerjaan.

Penelitian sebelumnya dari Rahmawati & Widyantoro (2023) menegaskan bahwa *work stress* dan *job burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, sebagian besar penelitian hanya mengkaji salah satu faktor, sedangkan studi yang menggabungkan keduanya masih terbatas, terutama di sektor perhotelan di Indonesia. Padahal, hotel merupakan tempat kerja dengan dinamika tekanan yang kompleks, di mana karyawan dituntut untuk selalu menjaga standar layanan tinggi dalam kondisi kerja yang sering tidak pasti.

Bali sebagai destinasi pariwisata internasional menghadapi tekanan besar dalam menjaga kualitas layanan perhotelan. Hotel Aloft Bali, sebagai salah satu hotel berbintang lima yang berada di bawah jaringan Marriott International, beroperasi dalam lingkungan kompetitif yang menuntut konsistensi pelayanan kelas dunia. Namun, tantangan dalam mempertahankan karyawan tetap tinggi, ditandai dengan adanya gejala *turnover intention* yang berulang. Situasi ini menjadi indikasi bahwa faktor psikologis seperti *work stress* dan *job burnout* perlu diteliti secara lebih mendalam.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh *work stress* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi retensi yang lebih efektif, sehingga tercipta lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali?
2. Apakah *work stress* berpengaruh terhadap *job burnout* pada karyawan Hotel Aloft Bali?
3. Apakah *job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali?
4. Apakah *job burnout* memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali?

1.3 Batasan Masalah

Supaya dalam penyusunan skripsi ini dapat terarah serta tidak menyimpang maka perlu adanya batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Menurut Muslim (2020) *work stress* berupa sebuah situasi yang dialami individu saat terjadi suatu ketimpangan perihal tuntutan yang ada dengan kapabilitas dalam menanganinnya.
2. Menurut Schaufeli et al (2020) *job burnout* adalah reaksi stres jangka panjang di tempat kerja yang memengaruhi kesejahteraan psikologis dan dapat menyebabkan karyawan mengalami penurunan produktivitas, keterlibatan, dan loyalitas terhadap organisasi.
3. Menurut Robbins & Judge (2018) *turnover intention* adalah dorongan karyawan guna meninggalkan pekerjaannya dengan sadar atau tidak sadar

sebagai akibat dari pekerjaan yang tidak menarik atau tersedianya pekerjaan alternatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *job burnout* pada karyawan Hotel Aloft Bali.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali.
4. Untuk menganalisis peran *job burnout* sebagai variabel mediasi dalam pengaruh antara *work stress* dan *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara *work stress*, *job burnout*, dan *turnover intention* dalam industri perhotelan dan menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji variabel sejenis atau topik yang berkaitan dengan manajemen stress, *burnout*, dan retensi karyawan dalam industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi manajemen Hotel Aloft Bali dalam merancang strategi pengelolaan *work stress* dan pencegahan *job burnout*, sehingga mampu menekan tingkat *turnover intention* dan meningkatkan retensi karyawan. Selain itu, bagi karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya manajemen *work stress* dan menjaga keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi agar terhindar dari *job burnout*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I: Pendahuluan

Menyajikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

2. Bab II: Tinjauan Pustaka

Mengulas teori-teori yang relevan, termasuk konsep termasuk konsep tentang *work stress*, *job burnout*, dan *turnover intention*, hubungan antarvariabel dan penelitian terdahulu yang relevan.

3. Bab III: Metodologi Penelitian

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk desain penelitian populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

4. Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Menyajikan hasil penelitian yang diperoleh, diikuti dengan analisis dan diskusi mengenai temuan yang relevan dengan tujuan penelitian.

5. Bab V: Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang dapat digunakan baik untuk pihak manajemen hotel maupun prnrliti selanjutnya.

