

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan pada suatu kondisi persaingan yang semakin ketat antar perusahaan. Timbulnya persaingan antar perusahaan tersebut mendorong pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan untuk melakukan berbagai perbaikan dan perubahan-perubahan yang mengarah pada efisiensi usaha dan penciptaan daya saing untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Untuk dapat meningkatkan kinerjanya maka manajer harus dapat menjalankan fungsi manajemen dengan baik yaitu perencanaan, koordinasi, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Sebagai bentuk nyata dalam melakukan berbagai perubahan dan peningkatan daya saing perusahaan, di dalam dunia perhotelan, untuk memasuki persaingan yang ketat juga harus memiliki strategi keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dan bertahan. Jika kita lihat beberapa tahun belakangan ini, industri perhotelan telah berkembang cukup pesat dan telah berkontribusi besar dalam perekonomian di kota Padang.

Pemerintah Kota Padang melakukan pembangunan ekonomi diberbagai bidang, salah satu realisasinya adalah mengembangkan industri pariwisata. Ini dilakukan karena Kota Padang merupakan salah satu kota tujuan bisnis dan wisata dari berbagai daerah baik lokal maupun mancanegara. Salah satu industri yang sedang berkembang pesat adalah industri perhotelan, karena pada dasarnya hotel

sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, definisi hotel adalah “Penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Operasional hotel tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia pada sebuah hotel harus mempunyai satu tujuan sama yaitu berkeinginan hotel mengalami peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun. Untuk itu kinerja yang baik serta meningkatkan hasil kerja merupakan hal terpenting dalam mewujudkan kemajuan dalam perusahaan.

Di Kota Padang, hotel yang telah berkembang pesat dengan hasil kerja maupun kinerja karyawannya dapat dilihat dari Hotel Axana. Axana Hotel adalah sebuah hotel bertaraf internasional yang terletak di Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel bintang empat ini terletak hanya sekitar 20 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, peningkatan pertumbuhan hotel di AXANA seperti saat ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan terbaik, berbagai cara dilakukan mulai dengan mengembangkan fasilitas hotel maupun dengan meningkatkan kualitas SDM. Sumber daya manusia adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat

ditentukan oleh unsur manusia. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar pekerja yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan agar tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan. Jika karyawan tidak dikelola dengan baik maka karyawan akan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Dalam hal lain, Hotel Axana juga memberikan reward kepada karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang bagus. Didalam penilaian kinerja karyawan, karyawan akan mengetahui sejauh mana kemampuan ia bekerja. Sehingga dengan adanya penilaian tersebut dapat mendorong karyawan untuk memperbaiki setiap kesalahan-kesalahan dan kinerjanya serta tidak menganggap pekerjaannya adalah sebuah beban.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan Hotel Axana juga merasa stres dalam bekerja, mereka mengeluh dengan pekerjaan yang memiliki tekanan yang berat dalam mencapai target penjualan dan tidak didukungnya oleh gaji yang tinggi. Batas waktu pengerjaan dan beratnya pekerjaan yang harus di kerjakan juga menjadi salah satu alasan karyawan tersebut mempunyai keinginan mencari pekerjaan diluar perusahaan.

Berikut adalah data absensi karyawan Hotel Axana padang periode Januari s/d Desember tahun 2018:

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan Hotel Axana Padang Periode Januari S/D Desember Tahun 2018**

Bulan	Jumlah Karyawan	Hadir tepat waktu	Keterangan				persentase kehadiran
			Terlambat	Alpha	Izin	Sakit	
Januari	150	144	6	–	–	–	100%
Februari	150	142	8	–	–	–	100%
Maret	150	78	49	13	12	2	85%
April	150	85	37	14	6	8	81%
Mei	150	111	21	9	7	2	88%
Juni	150	98	45	4	6	7	95%
Juli	150	60	43	2	40	1	69%
Agustus	150	123	9	14	1	3	88%
September	150	111	37	2	–	–	99%
Oktober	150	77	33	12	19	9	73%
November	150	141	0	9	–	–	94%
Desember	150	107	12	9	18	4	79%
Rata-rata							88%

*Sumber data: Hotel Axana 2018*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, terlihat tingkat keterlambatan karyawan pada Hotel Axana di Kota Padang masih sangat tinggi, dan juga tingkat kehadiran karyawan sebesar 88,%. Pada bulan maret terjadi penurunan persentase kehadiran sebesar 15%, dikarenakan ada 25 karyawan yang tidak masuk. Pada bulan April, juga terjadi penurunan kehadiran karyawan sebesar 19% karna banyaknya karyawan yg absen dan izin masuk, serta adanya karyawan yang sakit. Terlihat pada bulan mei tingkat persentase kehadiran karyawan sebesar 88%. Peningkatan ini dikarenakan turunnya jumlah karyawan yang absen, izin dan sakit. Pada bulan juli, tingkat kehadiran karyawan Axana Hotel menurun drastis sebesar 69%

dikarenakan banyaknya karyawan yang izin adalah 40 Orang. Pada bulan September, tingkat kehadiran karyawan naik sebesar 99%. Hanya saja ada 2 orang karyawan yang absen.

Menurut **Fathoni (2016)** menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan seseorang untuk keluar dari pekerjaannya yang berhubungan dengan ketidakpuasan yang menimbulkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya untuk mencari pekerjaan lain. **Nardiana (2014)** menyatakan *turnover intention* yang terjadi pada suatu organisasi merupakan salah satu titik buruk bagi organisasi tersebut, dengan adanya *turnover intention* ini bisa dikatakan bahwa organisasi tersebut tidak mampu mengelola perilaku individu. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali **Ardana (2016)**.

*Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali **Sartika (2014)**.

Menurut **Agung et al (2016:100)** mengemukakan “stres ialah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu tinggi dapat mengancam kemampuan seseorang

untuk menghadapi kondisi lingkungan”. Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli, kesimpulan stres kerja merupakan suatu gejala yang dapat mempengaruhi seseorang dalam beraktivitas dalam bekerja.

Menurut **Mutia (2017:29)** mengatakan Stres kerja menyebabkan perasaan cemas, frustrasi, depresi, menurunnya kepercayaan diri, pekerjaan kelelahan, perhatian dan konsentrasi masalah dan kecelakaan kerja. Pekerjaan yang *overload* menimbulkan ancaman bagi karyawan dalam menjalankan perannya dan juga meningkatkan penarikan pola perilaku dari organisasi yang memperkerjakan pensiun dini, mencolok, meninggalkan organisasi.

Stres kerja adalah suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja **Putra dan Wibawa (2014)**. Stres merupakan isu utama yang menjadi perhatian, karena telah menjadi bagian dari kehidupan karyawan, dan sulit untuk menghindari stres dalam pekerjaan **Parvaiz et al.,(2015)**. Menurut **Sinambela (2016: 472)** mengatakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari penampilan diri, antara lain perasaan tidak tenang, emosi tidak stabil, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, dan tekanan darah meningkat. Menurut **Setiawan (2015)** menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *job insecurity*, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.

Karyawan akan mengalami rasa tidak aman (*job insecurity*) yang meningkat karena ketidakstabilan status kepegawaian dan tingkat pendapatan

yang tidak bisa diramalkan, yang berakibat intensi pindah kerja (*turnover intention*) akan cenderung meningkat **Hanafiah (2014)**.

Menurut **Ardana (2016)** *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam. *Job insecurity* dikonseptualisasikan sebagai ketidakpastian dan kurangnya kontrol dari kelanjutan masa depan pekerjaan karyawan. Karyawan mengalami rasa tidak aman (*job insecurity*) yang makin meningkat karena ketidakstabilan terhadap status kepegawaian mereka dan tingkat pendapatan yang makin tidak bisa diramalkan, akibatnya intensi pindah kerja (*turnover*) cenderung meningkat, serta faktor usia, lama kerja, dan budaya organisasi juga berperan penting dalam terjadinya *turnover intention* **Ardana (2016)**.

Menurut **Suciati dkk., (2015)** *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam. *Job insecurity* dikonseptualisasikan sebagai ketidakpastian dan kurangnya kontrol dari kelanjutan masa depan pekerjaan karyawan. *Job insecurity* dikonseptualisasikan sebagai ketidakpastian dan kurangnya kontrol dari kelanjutan masa depan pekerjaan karyawan **Kekesi dan Collins (2014)**

Menurut **Greenhalgh dan Rosenblatt (2016: 438)** *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan karena ancaman situasi dari suatu pekerjaan. Sementara itu **Sverke dan Hellgren (2014:24)** mengatakan bahwa *job insecurity* adalah ketidakamanan yang dirasakan seseorang akan kelanjutan pekerjaan dan aspek-aspek penting yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Sedangkan **Sverke dan Hellgren (2014:26)** mengungkapkan

bahwa *job insecurity* adalah pandangan subjektif seseorang mengenai situasi atau peristiwa yang mengancam pekerjaan di tempatnya bekerja.

Menurut **Riani (2017)** menyimpulkan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Menurut **Irzal (2016:25)** beban kerja merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi permintaan dari pekerja tersebut. penelitian yang dilakukan oleh **Purbaningrat (2015)** menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun.

Menurut **Astianto (2014)** dapat didefinisikan beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental beda. Menurut **Tjibrata, dkk (2017)** Beban kerja adalah suatu kondisi dalam pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu.

*Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Voluntary turnover* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.



Dengan penjelasan yang telah dikemukakan, peneliti bertujuan untuk menjelaskan *job insecurity* dan beban kerja terhadap (*turnover intention*) melalui stres kerja sebagai variabel intervening yang mempengaruhi kinerja karyawan hotel Axana. Maka penelitian ini diberi judul **PENGARUH *JOB INSECURITY* DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN HOTEL AXANA DIKOTA PADANG.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian-kajian manajemen SDM, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang terlalu banyak
2. Tingkat keterlambatan karyawan masih tinggi.
3. Persentase kehadiran dari karyawan Axana Hotel masih dibawah 90%.
4. Banyaknya karyawan yang tidak masuk karena izin mengakibatkan turunnya persentasi kehadiran karyawan Hotel Axana.
5. Budaya kerja yang diterapkan masih belum melekat pada karyawan Hotel Axana sehingga banyaknya karyawan yang terlambat.
6. Lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat menurunkan kinerja karyawan
7. Stres kerja karyawan masih tinggi
8. Kurangnya fasilitas untuk mendukung kinerja karyawan

9. Tidak sesuainya penempatan kerja dengan keterampilan dan bidang yang dimiliki karyawan tersebut akan menjadi beban pikiran dan menyebabkan stres kerja
10. Motivasi karyawan masih rendah

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, peneliti memandang perlu untuk melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksud agar penelitian lebih terfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan. Masalah yang akan diteliti adalah pengaruh *job insecurity* (X1) dan beban kerja (X2), terhadap *turnover intentions* (Y) melalui stres kerja (Z) sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?
3. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?
4. Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?

5. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?
6. Apakah *job insecurity* berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intentions* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?
7. Apakah beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intentions* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang
2. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang
3. Untuk mengetahui *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang
4. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang
5. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang

6. Untuk mengetahui *job insecurity* berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intentions* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang
7. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intentions* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Axana di Kota Padang

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat-manfaat dari penelitian yang peneliti lakukan diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai sejauh mana pengaruh *job insecurity* dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan hotel Axana.

2. Bagi Pihak Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Selain itu juga sebagai tambahan referensi oleh para pengajar di kalangan akademisi untuk keperluan studi yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh job insecurity dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan hotel Axana, sehingga dapat berguna sebagai bekal agar dapat menerapkan teori yang didapat diperkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya.