

BAB I

PENDAHULUAN

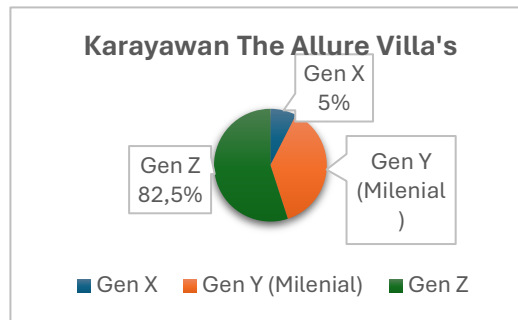
1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian kebijakan dan praktik organisasi yang berkaitan dengan pengelolaan karyawan, mulai dari perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, hingga pemberian kompensasi dan pemeliharaan hubungan kerja. MSDM tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam membantu organisasi mencapai keunggulan kompetitif melalui pengelolaan potensi manusia secara efektif (Dessler Gary 2020).

Dalam industri *hospitality*, peran MSDM menjadi sangat krusial karena kualitas layanan yang diterima tamu sangat ditentukan oleh kinerja dan kesejahteraan karyawan. Pengelolaan MSDM yang kurang optimal berpotensi memunculkan berbagai permasalahan ketenagakerjaan, salah satunya adalah meningkatnya *turnover intention*, *Turnover intention* didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat sadar karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela (Mobley et al., 1978). Tingginya *turnover intention* dapat berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan serta menurunnya kualitas pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi munculnya *turnover intention* pada karyawan.

The Allure Villas Pangandaran merupakan hotel berbintang empat yang dikelola oleh Sahid Group dan berlokasi di kawasan strategis Grand Pangandaran, Jawa Barat. The Allure Villas mempunyai 68 unit vila yang terdiri tiga tipe yakni *Suite Villa 1 Bedroom* 12 unit, *Suite Villa 2 Bedroom* 46 unit, dan *Suite Villa 3 Bedroom* 10 unit serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas lainnya. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan di berbagai departemen seperti *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage*. Pola enam hari kerja dan satu hari libur yang umumnya jatuh pada hari kerja menyebabkan keterbatasan waktu istirahat dan waktu personal karyawan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan kerja apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat. Perusahaan juga dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan secara konsisten di tengah operasional tersebut. Situasi ini menjadikan pengelolaan karyawan sebagai tantangan penting bagi perusahaan.

Sebagian besar karyawan di The Allure Villas Pangandaran berasal dari Generasi Z. Generasi Z cenderung lebih cepat merasa jenuh terhadap rutinitas pekerjaan dan lebih sensitif terhadap tekanan kerja, terutama ketika mereka merasa bahwa pekerjaan yang dijalani tidak memberikan makna, penghargaan, atau pengakuan yang sesuai dengan nilai serta harapan pribadi mereka (Sunaryanto & Idrus, 2025).



Sumber: The Allure Villas Pangandaran, 2025

Gambar 1. 1 Sebaran karyawan The Allure Villas Pangandaran

Diagram tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan The Allure Villas Pangandaran berasal dari Generasi Z yakni sebanyak 82,5%, Generasi Y (Milenial) sebanyak 12,5%, dan Generasi X hanya sebanyak 5%.

Salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah beban kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada karyawan. Dalam industri *hospitality*, beban kerja sering kali meningkat pada periode tingkat hunian tinggi. Kondisi ini dapat menurunkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap meningkatnya *turnover intention* (Manggala & Siswanto, 2024; Christia Hasteti et al., 2025).

Beban kerja yang tinggi sering kali berimplikasi pada munculnya stres kerja. Stres kerja dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, seperti menurunnya konsentrasi, motivasi, dan kepuasan kerja. Stres kerja yang berlangsung secara berkelanjutan dapat menurunkan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* (Muhadi et al., 2022; Saputri et al., 2024).

Selain beban kerja dan stres kerja, *work-life balance* juga menjadi faktor penting yang memengaruhi *turnover intention*. *Work-life balance* merupakan kondisi di mana individu mampu menyeimbangkan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional (Greenhaus & Allen, 2011). Ketidakseimbangan antara kedua peran tersebut dapat menimbulkan konflik peran dan kelelahan emosional. Dalam industri *hospitality*, jam kerja yang panjang dan jadwal kerja yang tidak menentu sering membatasi waktu personal karyawan. Kondisi ini dapat menurunkan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Lestari & Margaretha, 2021; Sahgal, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara pra-survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 September 2025 bersama pihak manajemen HR The Allure Villas menunjukkan bahwa rata-rata *turnover* dalam tiga bulan terakhir berada di angka sekitar 3% per triwulan. Salah satu faktor yang memengaruhinya adalah pola kerja enam hari kerja dan satu hari libur yang justru jatuh pada hari kerja (*weekday*), sehingga hari libur berbeda dengan masyarakat umum. Banyak dari mereka merasa kurang memiliki kesempatan untuk mengeksplorasi kehidupan pribadi, sehingga rentan mengalami stres kerja. Selain wawancara, peneliti juga melakukan pra-survei kuantitatif terhadap 17 responden karyawan The Allure Villas dengan tujuan untuk memastikan kelayakan dan keandalan instrumen penelitian.

Tabel 1. 1 Ringkasan Hasil Pra-Survei *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z

Kategori Jawaban	Persentase
YA (menunjukkan adanya <i>turnover intention</i>)	66,1%
Tidak (tidak menunjukkan <i>turnover intention</i>)	33,9%

Sumber: Data Pra-Survei, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei yang diringkaskan ke dalam dua kategori jawaban, yaitu ya dan tidak, mayoritas responden menyatakan ya terhadap *indikator turnover intention*. Temuan ini menunjukkan adanya kecenderungan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sehingga memperkuat urgensi penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan *work-life balance* memiliki keterkaitan dengan *turnover intention*. Manggala dan Siswanto (2024) serta Christia Hasteti et al. (2025) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Muhadi et al. (2022) dan Saputri et al. (2024) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sementara itu, Lestari dan Margaretha (2021) serta Sahgal (2024) menyimpulkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan pentingnya ketiga variabel dalam memengaruhi *turnover intention*.

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*, penelitian yang secara khusus mengkaji karyawan Generasi Z di industri *hospitality*, khususnya

pada unit usaha villa, masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan pendekatan empiris berbasis pra-survei dan wawancara awal.

Dari Permasalahan tersebut, Penulis mencoba melakukan penelitian lebih jauh mengenai pengaruh beban kerja, stres kerja dan *work-life balance* terhadap *turnover intention* pada karyawan generasi Z di The Allure Villas Pangandaran serta ingin menuangkan hasil penelitian tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul: **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* (Karyawan Generasi Z The Allure Villas Pangandaran)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang ada pada latar belakang, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja , stres kerja , *work-life balance* dan *turnover intention* pada Karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran?
4. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Beban kerja, stres kerja, *Work-life balance* dan *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di The Allure Vills Pangandaran.
2. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran.
3. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran.
4. Pengaruh *Work-life balance* terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di The Allure Villas Pangandaran.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik sejenis, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan, terutama dalam konteks generasi Z di sektor *hospitality*, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut secara mendalam oleh peneliti berikutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman penulis dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengaruh beban kerja, stres kerja dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Melalui penelitian ini, penulis juga memperoleh pengalaman empiris dalam menganalisis permasalahan SDM di dunia kerja nyata, khususnya di industri perhotelan.

2. Bagi Perusahaan The Allure Villas Pangandaran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi manajemen dalam memahami kondisi karyawan, khususnya generasi Z, yang menjadi bagian penting dari operasional perusahaan. Temuan penelitian ini dapat membantu manajemen dalam merancang strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif, seperti pengaturan beban kerja yang proporsional, program keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta kebijakan pengelolaan stres yang tepat guna menekan tingkat *turnover intention* di lingkungan kerja.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun praktisi yang tertarik meneliti topik sejenis di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan perilaku karyawan generasi Z di sektor *hospitality*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan dan inspirasi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan kajian

tentang *turnover intention* dari perspektif variabel lain atau di lokasi penelitian yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di The Allure Villas Pangandaran yang beralamat di Kawasan Grand Pangandaran Kav. 15, Wonoharjo, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396, Telepon +62 265-750-0009.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilaksanakan di The Allure Villas Pangandaran dengan jadwal yang rencananya akan dilakukan kurang lebih selama 10 bulan terhitung dari bulan September 2025 sampai dengan Bulan Juli 2026. Adapun untuk lebih lengkapnya dapat di lihat pada lampiran.