

PENGARUH *JOB INSECURITY* DAN *JOB STRES* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL YUAN GARDEN PASAR BARU JAKARTA PUSAT

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)



**OLEH :
VANNY SISCA AMELIA
NIM. 19135278**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

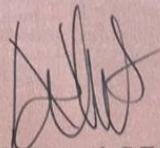
**PENGARUH *JOB INSECURITY* DAN *JOB STRES* TERHADAP
TURNOVER INTENTION DI HOTEL YUAN GARDEN PASAR BARU
JAKARTA PUSAT**

Nama : Vanny Sisca Amelia
NIM/BP : 19135278/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

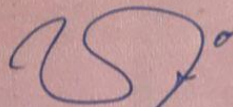
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, S.E., M.M
NIP. 19111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

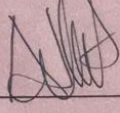
Judul : Pengaruh *Job Insecurity* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru
Nama : Vanny Sisca Amelia
NIM/BP : 19135278/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

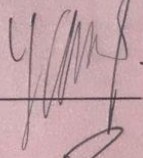
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, S.E., M.M.

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, S.E., M.M

2. 

3. Anggota : Rian Surenda, S.EI, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vanny Sisca Amelia
NIM/TM : 19135278 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Job Insecurity* dan *Job Stres* Terhadap *Turnover Intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru Jakarta Pusat” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



Vanny Sisca Amelia
NIM. 19135278

ABSTRAK

Vanny Sisca Amelia. 2024.

“Pengaruh *Job Insecurity* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru. *Skripsi*. D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan peneliti terkait *turnover intention* di hotel Yuan Garden Pasar Baru. Dimana terdapatnya 6 bulan terakhir jumlah karyawan yang mengundurkan diri lebih banyak daripada yang bergabung. Hal ini menunjukkan turnover karyawan yang cukup signifikan dalam periode tersebut. Hal ini diduga karena adanya faktor *job insecurity* dan *job stress* yang ada di hotel Yuan Garden Pasar Baru. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 60 responden berdasarkan rumus *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (Statistic Product and Service Solution) versi 27.00

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil uji-t, untuk variabel *job insecurity* (X1) dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$, artinya ada pengaruh signifikan *job insecurity* terhadap *turnover intention*. Sedangkan untuk hasil uji-t variabel *job stress* (X2) dengan tingkat signifikan $0,393 < 0,05$, artinya tidak berpengaruh signifikan *job stress* terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uji-f dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ artinya secara simultan *job insecurity* (X1) dan *job stress* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Variabel *job insecurity* (X1) dan *job stress* (X2) mempengaruhi variabel *turnover intention* (Y) sebesar 37,6% sedangkan sisanya 62,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : *Job Insecurity, Job Stress, Turnover Intention.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Job Insecurity* dan *Job Stres* Terhadap *Turnover Intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru Jakarta Pusat”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra.Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, h.D, CHE selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par selaku dosen penasehat akademik.
4. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Januari 2024

Penulis

Vanny Sisca Amelia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Aspek-Aspek Teoritis	12
B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	25
D. Definisi Operasional Variabel	26
E. Populasi dan Sample	27
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Coba Instrumen	32
I. Teknik Analisis Data	36
J. Uji Persyaratan Analisis	38
K. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42

1. Deskripsi Data Responden.....	42
2. Deskripsi Data Variabel.....	45
3. Uji Persyaratan Analisis.....	76
4. Pengujian Hipotesis	79
B. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	23
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Turnover Karyawan Yuan Garden Pasar Baru	3
Tabel 2. Jumlah Karyawan Operasional Yuan Garden Pasar Baru	27
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert	30
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X1	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X2	34
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	34
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X1	35
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X2	36
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel Y	36
Tabel 11. Skala Likert	37
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	44
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja.....	44
Tabel 16. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel <i>job insecurity</i> (X1).....	46
Tabel 17. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel <i>job insecurity</i>	47
Tabel 18. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Persepsi Ketidakmanan Kerja	48
Tabel 19. Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Persepsi Ketidakmanan Kerja.....	49
Tabel 20. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Ketidakamanan Kerja	50
Tabel 21. Skor Jawaban Responden Indikator Ketidakamanan Kerja.....	51
Tabel 22. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Perilaku ketidakamanan Kerja.....	52
Tabel 23. Skor Jawaban Responden Indikator Perilaku ketidakamanan Kerja...53	
Tabel 24. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel <i>job stress</i> (X2).54	

Tabel 25. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel <i>job stress</i>	55
Tabel 26. Deskripsi Penilaian Responden Indikator patah semangat	56
Tabel 27. Skor Jawaban Responden Indikator patah semangat.....	57
Tabel 28. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Berpikir ada hal-hal diluar kendali	58
Tabel 29. Skor Jawaban Responden Indikator Berpikir ada hal-hal diluar kendali	59
Tabel 30. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Kewalahan.....	60
Tabel 31. Skor Jawaban Responden Indikator Kewalahan	61
Tabel 32. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Menyerah	62
Tabel 33. Skor Jawaban Responden Indikator Menyerah.....	63
Tabel 34. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Tidak bisa Keluar dari Pekerjaan.....	64
Tabel 35. Skor Jawaban Responden Indikator Tidak bisa Keluar dari Pekerjaan.....	65
Tabel 36. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Frustrasi.....	66
Tabel 37. Skor Jawaban Responden Indikator Frustrasi	67
Tabel 38. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	68
Tabel 39. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Turnover Intention</i>	69
Tabel 40. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Pikiran Untuk Keluar	70
Tabel 41. Skor Jawaban Responden Indikator Pikiran Untuk Keluar	71
Tabel 42. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Keinginan untuk mencari lowongan	72
Tabel 43 Skor Jawaban Responden Indikator Keinginan untuk mencari lowongan	73
Tabel 44. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.....	74
Tabel 45. Skor Jawaban Responden Indikator Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang	75
Tabel 46. . Hasil Uji Normalitas	76

Tabel 47. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 48. Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 49. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji t.....	79
Tabel 50. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F.....	81
Tabel 51. R. <i>Square</i>	81

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Ardana dkk (2012) menyatakan bahwa 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 tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan.

Keinginan untuk pindah kerja merupakan salah satu masalah yang dihadapi setiap organisasi berkaitan dengan sumber daya manusia. Tingkat keinginan untuk pindah kerja yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi mengalami masalah dalam hal mempertahankan karyawan dalam organisasi. Hal ini akan menjadi dampak negatif apabila karyawan tersebut memiliki keahlian khusus, berpotensi tinggi dan berperan penting dalam jalannya operasional organisasi. Ozer dan Gunluk (2010).

Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda dan *turnover* adalah penggerak keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja Abdillah (2012).

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 Chen dan Francesco (2000) dalam Dwiningtyas (2015) Indikator pengukuran *turnover* terdiri atas: 1) Pikiran untuk keluar 2) keinginan untuk mencari lowongan 3) Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.

Penelitian ini dilakukan di hotel Yuan Garden Pasar Baru berada di Jl. Pintu Air V No. 53, Sawah Besar, Jakarta Pusat, *Special Capital Region Of* Jakarta. Hotel ini memiliki 330 kamar yang terdiri dari beberapa *type* yaitu: *Deluxe, Executive, Deluxe Twin, Deluxe Double, Suite, King Room, Deluxe Queen Bed, Club Room King, Junior Suite, Standar*. Hotel ini terdiri dari 35 lantai, memiliki bangunan yang kokoh, megah serta dilengkapi dengan fasilitas perpaduan hotel modern. Hotel ini terletak di antara jantung pasar baru, serta dekat dengan tempat wisata seperti: Gereja Katredal, National Monument (MONAS), Masjid Istiqlal, dan Perpustakaan Nasional. Lokasi hotel yang strategis mudah dijangkau dengan transportasi umum. Hotel Yuan Garden Pasar Baru memiliki lingkungan kerja yang dinamis dengan perubahan organisasional yang sering terjadi.

Pada saat penulis melakukan prapenelitian, penulis menemukan dalam 6 bulan terakhir jumlah karyawan yang mengundurkan diri lebih banyak daripada yang bergabung hal ini menunjukkan adanya *turnover* karyawan cukup

signifikan dalam periode tersebut yang dapat dilihat dari tabel data *turnover* karyawan dibawah ini:

Tabel 1. Data *Turnover* Karyawan Yuan Garden Pasar Baru Januari-Juni 2023

No	Bulan	Join	Resign
1	Januari	7	3
2	Februari	4	1
3	Maret	3	7
4	April	0	3
5	Mei	3	9
6	Juni	0	3
Total		17	26

(Sumber:HRD Hotel Yuan Garden 2023)

Berdasarkan data *turnover* diatas, jumlah angka pengunduran diri melebihi angka perekrutan selama 6 bulan terakhir (Jan-Jun 2023), tercatat bahwa *turnover* tertinggi terjadi pada bulan Mei, dimana 9 orang karyawan keluar dari perusahaan dengan berbagai alasan. *Turnover* karyawan yang cukup tinggi mengakibatkan tidak sebandingnya antara karyawan yang masuk dengan karyawan yang keluar yang akan berdampak pada kegiatan pelayanan terhadap tamu hotel. Dengan tidak sebandingnya antara jumlah karyawan yang masuk dan keluar, perusahaan mungkin mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan berkualitas kepada tamu. Hal ini bisa mempengaruhi efisiensi operasional, koordinasi tim, dan kemampuan untuk memberikan pengalaman yang baik kepada tamu. Berdasarkan penelitian terdahulu, menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh salah satu faktor, yaitu *job insecurity* dan *job stress*.

Job insecurity (ketidakamanan dalam bekerja) yaitu kondisi atau keadaan seorang karyawan yang merasa tidak yakin atau tidak stabil dalam pekerjaannya karena ada ancaman terhadap pekerjaannya seperti pemutusan hubungan kerja atau pengurangan jam kerja. Menurut Yunita dan Masdupi (2014), *job insecurity* adalah ketidakmampuan seseorang untuk mempertahankan stabilitas yang diinginkan dalam lingkungan berbahaya.

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* Hanafiah (2014). Menurut Sverke, Hellgren, dan Naswall (2012) menemukan beberapa dampak *job insecurity* bagi karyawan dan organisasi. Dalam jangka pendek *job insecurity* berdampak terhadap kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen organisasi dan kepercayaan terhadap pemimpin, seperti berkurangnya kepercayaan terhadap pemimpin sehingga berdampak pada kesalahpahaman antara pemimpin dan bawahan dalam hal pendapat. Dalam jangka panjang akan berdampak terhadap kesehatan fisik, kesehatan mental, performa kerja, dan intensi pindah kerja.

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Ketut Septiari (2016), Meneliti Tentang “Pengaruh *Job Insecurity* Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Hotel Asana Agung Putra Bali”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job insecurity* dan *job stress*

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini juga penulis temukan di Hotel Yuan Garden Pasar Baru. Menurut JS Emberland (2010) menyatakan bahwa ada tiga indikator dalam *job insecurity*, yaitu: 1) Persepsi ketidakamanan kerja (*Job Insecurity percetions*). 2) Ketidakpuasan terhadap ketidakamanan kerja (*Job insecurity dissatisfaction*) 3) Perilaku ketidakamanan kerja (*Job insecurity behaviors*).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *staff* departemen *housekeeping* penulis menemukan permasalahan terkait *job insecurity* yaitu adanya tantangan baru bagi karyawan berupa evaluasi yang dilakukan oleh para supervisor. Evaluasi tersebut berupa penilaian terhadap kedisiplinan pegawai, *grooming* yang tepat, kemajuan *project* yang signifikan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas *make up room*. Jika seorang karyawan mendapat nilai buruk selama dua kali berturut-turut dalam evaluasi tersebut, hal ini akan berdampak kepada keputusan perpanjangan kontrak kerja kerja.

Selain faktor *job insecurity*, *job stress* juga dapat berpengaruh terhadap *turnover intention*. Stres merupakan isu utama yang menjadi perhatian, karena telah menjadi bagian dari kehidupan karyawan, dan sulit untuk menghindari stres dalam pekerjaan Parvaiz dkk (2015). Menurut Antonius (2020) *job stress* merupakan suatu keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu untuk mengatasi stres kerja yang dihadapi. Dengan kata lain, saat beban kerja terlalu berat dari kemampuan fisik maupun psikis seseorang, maka ia akan mengalami stres kerja.

Stres kerja yang berlarut menyebabkan karyawan merasa bosan, tidak semangat dan dapat mengalami frustrasi yang mempengaruhi efektifitas dalam bekerja. Indikator *job stress* menurut Lait dan Wallance (2002) yaitu patah semangat (*discouraged*), berpikir ada hal-hal diluar kendali (*thinking things are out of control*), kewalahan (*overwhelmed*), menyerah (*giving up*), tidak bisa keluar dari pekerjaan (*unable to get out my work*), dan frustrasi (*frustrated*).

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu dari Annisa Rochmah Firdausi (2019), Meneliti Tentang “Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada Pt Taspen Kcu Bandung)”, Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini juga penulis temukan di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

Berdasarkan hasil wawancara lanjut yang penulis lakukan dengan beberapa *staff* hotel menunjukkan bahwa salah satu faktor penyebab utama *job stress* adalah beban kerja yang terlalu berat, terutama bagi para *roomboy*. Pemberian kredit kamar kepada mereka tidak sesuai dengan kapasitas *roomboy* yang ada, mengakibatkan lamanya waktu pengerjaan kamar. Pada kondisi tertentu ketika tingkat hunian kamar naik, terjadi peningkatan permintaan untuk melakukan *make up room* dari jumlah sebelumnya. Hal ini mengakibatkan pemberian kredit *make up room* kepada setiap *roomboy* melebihi kapasitas mereka. Selain itu, tidak adanya kesesuaian antara jumlah *roomboy* dan jumlah total kamar yang terjual juga menjadi faktor penyebab *over credit* pada *make up room*.

Selanjutnya permasalahan yang penulis temukan terkait *job stress* adalah tekanan kerja dan tuntutan peran yang dirasakan oleh para karyawan. Di departemen *front office*, perjanjian kontrak kerja awal yang disepakati antara karyawan dan manajemen adalah sebagai resepsionis namun ternyata ada penambahan tugas lain yang melampaui kewenangannya seperti ternyata resepsionis juga harus *handle* telephone operator dan juga *bellboy* bagi *staff* pria. Kondisi ini menciptakan ketidakjelasan dalam peranan mereka setiap harinya dan memicu rasa kewalahan pada para karyawan.

Permasalahan selanjutnya terkait *job stress* yang penulis temukan adalah adanya konflik antara departemen yaitu di departemen *front office* dan departemen *housekeeping*. Konflik terjadi karena tidak lancarnya komunikasi, seperti *staff front office* seringkali lupa mengkonfirmasi pindah kamar kepada *housekeeping* dan baru mengkonfirmasi pada sore hari setelah *roomboy* telah menyelesaikan *make up room* dan *prepare trolley* untuk hari berikutnya . Akibatnya, para *roomboy* harus bekerja dua kali untuk melakukan *make up room* dan harus *prepare trolley* lagi.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa berpengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intentions* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru Jakarta Pusat, dengan begitu peneliti dapat memberikan beberapa pendapat seperti perusahaan untuk dapat mengontrol *job insecurity* dan *job stress* karyawan agar mengurangi resiko *turnover* karyawan yang memiliki keahlian dan kompeten dalam bekerja. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti

tentang “**Pengaruh *Job Insecurity* dan *Job Stres* Terhadap *Turnover Intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru Jakarta Pusat**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis mendapatkan identifikasi masalah seperti :

1. Terdapatnya dalam 6 bulan terakhir lebih banyak karyawan yang *resign* dibandingkan yang *join*.
2. Adanya tantangan baru bagi karyawan berupa evaluasi dari supervisor setiap harinya untuk *staff*.
3. Adanya tantangan yang dihadapi *roomboy* dalam mencapai target *make up room* setiap bulan.
4. Adanya keluhan tentang tekanan dan tuntutan beban kerja yang berlebih dibandingkan kontrak awal kerja
5. Adanya konflik antar departemen *front office* dan departemen *Housekeeping* karena *miscommunication*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi penelitian ini pada *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *job insecurity* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.
2. Bagaimana *job stress* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru .

3. Bagaimana *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.
4. Bagaimana Pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.
5. Bagaimana Pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.
6. Bagaimana *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru .

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini,yaitu :

- a) Mendeskripsikan *job insecurity* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru
- b) Mendeskripsikan *job stress* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru
- c) Mendeskripsikan *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru
- d) Menganalisis pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru Jakarta Pusat
- e) Menganalisis pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru .

- f) Menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana pengaruh Pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* di sebuah hotel serta diharapkan juga sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

1. Secara Praktis

a) Bagi Hotel/Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk manajemen hotel khususnya mengenai pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention*.

b) Bagi FPP UNP

Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa tentang pengaruh *job insecurity* dan *job stress* terhadap *turnover intention* dalam bisnis perhotelan.

c) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan peneliti dapat berfikir ilmiah dan sistematis dalam melihat, mengidentifikasi, dan memecahkan

masalah dengan teori yang ada.

d) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama dimasa yang akan mendatang.