

**ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN
KONFLIK PERANTERHADAP KEINGINAN
BERPINDAH PEGAWAI DENGAN VARIABEL
USIA MUDA SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

(Studi Pada New Metro Hotel Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada
Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

FONNY KUSMITA APRILIA

NIM. 12010112120017

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : FONNY KUSMITA APRILIA

Nomor Induk Mahasiswa : 12010112120017

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH STRES KERJA
DAN KONFLIK PERANTERHADAP
KEINGINAN BERPINDAH PEGAWAI
DENGAN VARIABEL USIA MUDA
SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Pada New Metro Hotel Semarang)**

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si.

Semarang, 25 Juli 2016

Dosen Pembimbing,

(Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si.)

NIP. 19700617 199802 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : FONNY KUSMITA APRILIA
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112120017
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH STRES KERJA
DAN KONFLIK PERANTERHADAP
KEINGINAN BERPINDAH PEGAWAI
DENGAN VARIABEL USIA MUDA
SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Pada New Metro Hotel Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 2 Agustus 2016

Tim Penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si (.....)
2. Drs. H. Mudji Rahardjo, S.U. (.....)
3. Dr. Fuad Mas'ud, MIR. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, FONNY KUSMITA APRILIA, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERANTERHADAP KEINGINAN BERPINDAH PEGAWAI DENGAN VARIABEL USIA MUDA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada New Metro Hotel Semarang)”**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 25 Juli 2016

Pembuat pernyataan,

Fonny Kusmita Aprilia

NIM : 12010112120017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al

Insyirah : 6 – 8)

Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan (Imam Syafii)

Education is the most powerful weapon which you can use to change the world

(Nelson Mandela)

Gantungkan cita-citamu setinggi langit ! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang (Ir. Soekarno)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa cinta dan kasih, kupersembahkan skripsi ini untuk papa dan mama atas kasih sayang, dukungan moral, motivasi, dan doa untuk keberhasilanku. Serta untuk kedua kakakku tersayang atas semangat dan doanya.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of job stress, role conflict and younger age on turnover intention. Independent variable in this study are job stress and role conflict. Turnover intention as dependent variable and younger age as moderating variable without neglecting older age variable.

Methods of data analysis used in this research is regression analysis and sub-groups analysis. Methods of data collection in this study used a questionnaire with a sample of 80 employees of New Metro Hotel Semarang. The questionnaires were distributed by accidental sampling method or each individual is chosen randomly.

Based on the regression analysis resulted that job stress has positive significant effect on turnover intention, and role conflict has positive and significant effect on turnover intention. Then based on the results of sub-group analysis suggest that the younger age moderate the relationship between job stress and turnover intention.

Keyword : Job Stress, Role Conflict, Age, Younger Age, Turnover Intention.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stres kerja, konflik peran dan usia muda terhadap keinginan berpindah. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu stres kerja dan konflik peran, variabel dependennya yaitu keinginan berpindah, dan variabel usia muda sebagai variabel moderator tanpa mengesampingkan variabel usia tua.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi dan analisis sub-kelompok. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel 80 karyawan New Metro Hotel Semarang. Kuesioner dibagikan dengan metode accidental sampling atau masing-masing individu dipilih secara acak.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menghasilkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keinginan berpindah, dan konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keinginan berpindah. Kemudian berdasarkan hasil analisis sub-kelompok menghasilkan bahwa usia muda memoderasi hubungan antara stres kerja dengan keinginan berpindah.

Kata kunci : *Stres Kerja, Konflik Peran, Usia, Usia Muda, Turnover Intention.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kemudahanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERANTERHADAP KEINGINAN BERPINDAH PEGAWAI DENGAN VARIABEL USIA MUDA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada New Metro Hotel Semarang)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Selama kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa yang tulus sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta yaitu papaku Sukemi dan mamaku Kustinah yang selalu memberi semangat, kasih sayang dan doa yang tulus kepada penulis.
2. Kakak – kakakku tersayang, Hari Risky Dwi Saputra, S.Com dan Picky Adi Putra Karuniawan yang selalu memberi dorongan semangat dan motivasi selama penyelesaian skripsi.

3. Bapak Dr. Suharnomo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Anis Chariri, SE., M.Com., Ph.D., Akt. selaku Pembantu Dekan I atas ijin penelitian yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di perusahaan yang diinginkan.
5. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
6. Bapak Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan masukan kepada penulis selama proses penulisan.
7. Bapak Drs. H. Mudji Rahardjo, S.U. dan Bapak Dr. Fuad Mas'ud, MIR selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi penulis serta memberikan kritik dan saran yang membangun.
8. Ibu Shoimatul Fitria, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing, membantu dan memberikan motivasi penulis selama proses perkuliahan maupun skripsi.
9. Semua dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan ilmu yang berharga selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
10. Bapak Herry Djatmiko, sebagai Executive Assistant Manager yang telah memberikan ijin sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di New Metro Hotel Semarang.

11. Bapak dan Ibu karyawan New Metro Hotel Semarang atas kesediaan waktunya mengisi kuesioner penelitian sehingga penulis dapat memperoleh data dengan lancar.
12. Pacarku, Nandika Novian Erlinanto yang selalu memberi semangat, selalu mengerti dan menemani dalam suka dan duka.
13. Sahabat-sahabat ku, Sarwendah, Siska, Sindhi, Setyoningsih, Sofy, Dea, Rani, Bunda Azka, Shella, Vaa, Lina, dan Dila yang selalu memberikan semangat, selalu menemani dalam penyelesaian skripsi.
14. Teman – Teman KKN Desa Getasan Kak Fatih, Kak Ilma, Karin, Galuh, Heny, Paung, Kak Ine, Fajar, atas kebersamaan dan solidaritas selama masa KKN.
15. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Namun besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Semarang, 25 Juli 2016

Penulis

FONNY KUSMITA APRILIA

12010112120017

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i> | 11 |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab <i>Turnover Intention</i> | 15 |
| 2.1.3 Tahapan <i>Turnover Intention</i> | 19 |
| 2.1.4 Stres Kerja | 20 |
| 2.1.5 Pembangkit Stres Kerja (<i>Stressor</i>) | 24 |
| 2.1.6 Dampak Stres Kerja..... | 27 |
| 2.1.8 <i>Role Conflict</i> | 28 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.1.9 | <i>Younger Age</i> | 33 |
| 2.2 | Tinjauan Penelitian Terdahulu | 39 |
| 2.3 | Pengembangan Hipotesis | 42 |
| 2.3.1 | Pengaruh Stres Kerja dengan Keinginan Berpindah | 42 |
| 2.3.2 | Pengaruh Konflik Peran dengan Keinginan Berpindah..... | 43 |
| 2.3.3 | Usia Muda Memoderasi Stres Kerja terhadap Keinginan Berpindah | 44 |
| 2.4 | Kerangka Penelitian | 46 |
| 2.5 | Hipotesis..... | 47 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 48 |
| 3.1 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 48 |
| 3.1.1 | Klasifikasi Variabel Penelitian | 48 |
| 3.1.2 | Definisi dan Pengukuran Variabel..... | 48 |
| 3.1.3 | Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran | 51 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 53 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 54 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 54 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 55 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data..... | 55 |
| 3.4 | Metode Analisis | 56 |
| 3.4.1 | Analisis Deskriptif..... | 56 |
| 3.4.2 | Analisis Kuantitatif..... | 57 |
| 3.4.2.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 57 |
| 3.4.2.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 58 |
| 3.4.2.3 | Analisis Sub-Kelompok | 59 |
| 3.4.2.4 | Pengujian Goodness of Fit | 60 |
| BAB IV | HASIL DAN ANALISIS | 62 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan..... | 62 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Metro Hotel Semarang | 62 |
| 4.1.2 | Visi, Misi dan Tujuan Metro Hotel Semarang | 63 |

| | | |
|---------|---|----|
| 4.1.3 | Struktur Organisasi..... | 63 |
| 4.2 | Gambaran Umum Responden..... | 64 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Masa Kerja..... | 65 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan..... | 67 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Status..... | 69 |
| 4.3 | Analisis Deskripsi..... | 71 |
| 4.3.1 | Analisis Deskripsi Variabel Stres Kerja..... | 71 |
| 4.3.2 | Analisis Deskripsi Variabel Konflik Peran..... | 73 |
| 4.3.3 | Analisis Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i> | 74 |
| 4.4 | Analisis Data..... | 76 |
| 4.4.1 | Uji Kualitas Data..... | 76 |
| 4.4.1.1 | Uji Validitas Data..... | 76 |
| 4.4.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 78 |
| 4.4.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 78 |
| 4.4.2.1 | Uji Normalitas..... | 78 |
| 4.4.2.2 | Uji Multikolenieritas..... | 82 |
| 4.4.3 | Analisis Sub-Kelompok..... | 84 |
| 4.4.4 | Uji Goodness of Fit..... | 87 |
| 4.4.4.1 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 87 |
| 4.4.4.2 | Uji F (Uji Signifikansi Simultan)..... | 89 |
| 4.4.4.3 | Uji Statistik t (Uji Signifikan Parameter Individual) | 90 |
| 4.5 | Pembahasan..... | 92 |
| 4.5.1 | Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan..... | 92 |
| 4.5.2 | Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan..... | 93 |

| | |
|--|------------|
| 4.5.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> yang Dimoderasi Variabel Usia Muda | 94 |
| BAB V PENUTUP..... | 96 |
| 5.1 Kesimpulan | 96 |
| 5.2 Saran..... | 97 |
| 5.2.1 Saran Bagi New Metro Hotel Semarang | 97 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Mendatang | 98 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |
| LAMPIRAN..... | 108 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Karyawan New Metro Hotel | 7 |
| Tabel 2.1 | <i>Research Gap</i> | 40 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran | 51 |
| Tabel 3.2 | Kategori Jawaban Responden | 57 |
| Tabel 4.1 | Crosstabulation Usia, Jenis Kelamin dan Masa Kerja | 65 |
| Tabel 4.2 | Crosstabulation Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan..... | 67 |
| Tabel 4.3 | Crosstabulation Usia, Jenis Kelamin dan Status..... | 69 |
| Tabel 4.4 | Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Stres Kerja..... | 72 |
| Tabel 4.5 | Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Konflik Peran | 73 |
| Tabel 4.6 | Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait <i>Turnover</i> | 75 |
| Tabel 4.7 | Tabel Uji Validitas KMO dan <i>Barlett's Test of Sphericity</i> | 76 |
| Tabel 4.8 | <i>Component Matrix</i> Uji Validitas..... | 77 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 78 |
| Tabel 4.10 | Uji Normalitas <i>Kolmogorov – Smirnov</i> dan <i>Shapiro-Wilk</i> | 82 |
| Tabel 4.11 | Uji Multikolinieritas Stres Kerja dan Usia Muda terhadap <i>Turnover Intention</i> | 83 |
| Tabel 4.12 | Uji Multikolinieritas Stres Kerja dan Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i> | 84 |
| Tabel 4.13 | Uji Persamaan Regresi I..... | 85 |
| Tabel 4.14 | Uji Persamaan Regresi II | 85 |
| Tabel 4.15 | Uji Persamaan Regresi III..... | 86 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (H1) | 88 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (H2) | 88 |
| Tabel 4.18 Uji Signifikansi Simultan (H1) | 89 |
| Tabel 4.19 Uji Signifikansi Simultan (H2) | 90 |
| Tabel 4.20 Uji t (H1)..... | 90 |
| Tabel 4.21 Uji t (H2)..... | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Provinsi Jawa | 4 |
| Gambar 2.1 Hubungan antara Stres dan Unjuk – Kerja Pekerjaan | 23 |
| Gambar 2.2 Piramida Penduduk Indonesia Tahun 2010..... | 36 |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis | 46 |
| Gambar 3.1 Hubungan Variabel Stres Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Dimoderasi <i>Younger Age</i> | 60 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi New Metro Hotel Semarang | 64 |
| Gambar 4.2 Grafik Normalitas Hubungan Stres Kerja dan <i>Turnover</i> | 79 |
| Gambar 4.3 Grafik Normalitas Hubungan Konflik Perandan <i>Turnover</i> | 80 |
| Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot Stres Kerja dan <i>Turnover</i> | 81 |
| Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot Konflik Perandan <i>Turnover</i> | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran A : Surat Keterangan Metro Hotel..... | 108 |
| Lampiran B : Kuesioner | 109 |
| Lampiran C : Tabulasi Data Jawaban Responden | 113 |
| Lampiran D : Hasil Olah Data | 117 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan yang maksimal dan *survive* dalam waktu yang lama. Tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung dengan faktor produksi yang baik. Salah satu faktor produksi yang mendukung tujuan tersebut adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam organisasi. Mereka merupakan penggerak suatu aktivitas organisasi dalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Namun pencapaian tujuan perusahaan dapat terganggu, baik secara langsung atau tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan yang tidak dapat dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang mengganggu pencapaian tujuan perusahaan yaitu keinginan karyawan untuk berhenti dan berujung pada keputusan untuk meninggalkan pekerjaannya (Manurung, 2012).

Turnover Intention dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor organisasi dan faktor individu. Faktor organisasi dapat berupa faktor gaji yang didapatkan, pekerjaan yang berat, jam kerja yang kurang fleksibel, lingkungan kerja yang kurang kondusif. Sedangkan faktor individu yang dapat menyebabkan keinginan

untuk keluar berupa konflik keluarga-pekerjaan, stres kerja, rendahnya kepuasan kerja dan kurangnya komitmen organisasi (Siagian, 2014).

Tingginya tingkat *turnover* akan menimbulkan berbagai potensi biaya. Berdasarkan penelitian Hill, *et al.*, (2015) ditemukan bahwa biaya *turnover* harus diperhatikan, karena diperkirakan besarnya antara 93-200% dari gaji pekerja tahunan yang diberikan. Beberapa dampak negatif lain yaitu adanya kekurangan tenaga kerja, kurangnya stabilitas perusahaan, biaya yang besar terkait perekrutan tenaga kerja baru, serta menurunnya produktivitas perusahaan merupakan tantangan yang muncul sebagai konsekuensi dari *turnover* (Siong, *et al.*, 2006).

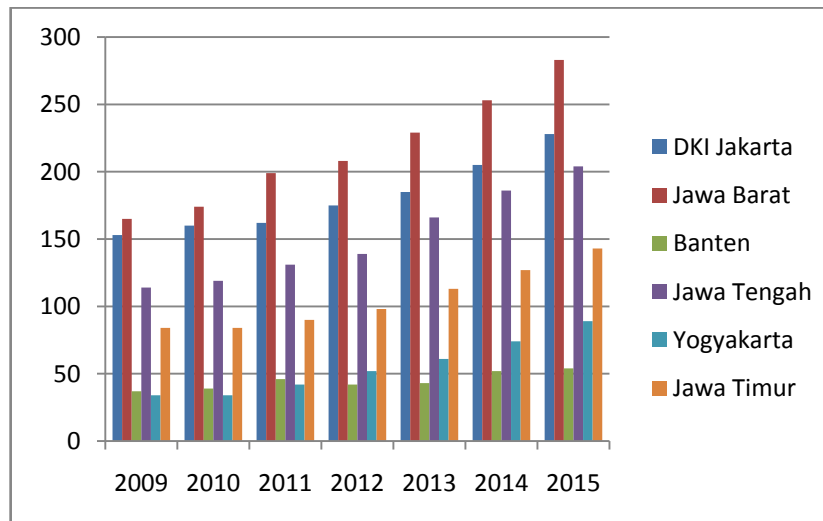
Menurut Mobley (1978) terdapat faktor individu yang menyebabkan keinginan untuk keluar dari perusahaan antara lain faktor demografik (usia, masa kerja, jenis kelamin, *marital status*, pendidikan); variabel terpadu seperti kepuasan kerja; serta variabel individu yang lain yang sering dijumpai dalam sebuah organisasi yaitu konflik peran.

Secara logika dapat dikatakan bahwa semakin pentingnya peran manusia dalam perusahaan, semakin tinggi pula tuntutan kontribusi yang harus diberikan. Tuntutan kerja yang beragam akan menimbulkan stres kerja. Stres kerja muncul ketika karyawan tidak dapat memenuhi tugas-tugas pekerjaan yang diberikan organisasi. Menurut Robbins (2012) stres merupakan suatu kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Stres menjadi sebuah perbincangan serius dalam beberapa penelitian terkini. Hal ini terjadi karena sebagian besar masyarakat mengalami penderitaan akibat berbagai sumber stres. Survei yang dilakukan di Amerika dan Inggris menyatakan bahwa pekerjaan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat stres, dan hasil menyatakan bahwa tingkat stres meningkat dari tahun ke tahun (Fong dan Mahfar, 2013). Tingkat stres yang tinggi akan menyebabkan meningkatnya ketidakpuasan kerja yang mana akan menyebabkan tingginya tingkat *turnover* (Elangovan, 2001).

Menurut Iverson and Deery (1997) tenaga kerja yang bekerja pada bidang jasa khususnya perhotelan akan mengalami tingkat stres, konflik dan *turnover* yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh perubahan dan pertumbuhan di bidang perhotelan yang kian pesat. Per Juni 2015 Indonesia menjadi negara terbesar keempat di Asia Pasifik dengan jumlah pembangunan hotelnya mencapai 2.363 gedung dengan sebagian besar terletak di Pulau Jawa dan Bali (Hidayat, 2015). Hal ini didukung dengan data BPS mengenai jumlah hotel di Pulau Jawa sebagai berikut.

Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Provinsi Jawa
Tahun 2009 – 2015



Sumber : Data Primer dari www.bps.go.id yang diolah

Tingkat pertumbuhan hotel di Pulau Jawa, khususnya di Jawa Tengah selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk wilayah Semarang saja pada tahun 2014 data BPS Semarang menyebutkan bahwa jumlah hotel berbintang di Semarang sebanyak 44 bangunan (BPS, 2015). Jumlah tersebut masih meningkat sampai saat ini.

Pertumbuhan dan perkembangan di bidang perhotelan ini sejalan dengan banyaknya jumlah pelanggan hotel. Sehingga tenaga kerja dituntut untuk mampu bekerja ekstra dan mampu melakukan *multitasking* untuk melayani tamu – tamu tersebut, serta dituntut untuk bisa menjalankan pekerjaan yang tidak mereka kuasai karena bidang lain tidak mampu melayani jumlah tamu yang banyak. Jika karyawan kesulitan untuk melakukan dua pekerjaan dalam satu waktu maka terjadilah konflik peran (Lui, *et al.*, 2001).

Setiap pekerja harus menjalankan pekerjaan sesuai dengan perannya masing-masing dalam suatu organisasi. Namun tenaga kerja tidak selalu berhasil dalam memainkan perannya tersebut sehingga muncullah konflik peran. Konflik peran merupakan konflik yang terjadi diakibatkan oleh ketidakcocokan peran yang disyaratkan antara dua atau lebih pekerjaan (Lui, *et al.*, 2001). Menurut Rizzo, *et al.* (1970) teori peran menyatakan bahwa ketika perilaku dari seseorang tidak konsisten dengan apa yang diekspektasikan maka hal itu merupakan salah satu jenis konflik peran dan akan berdampak pada menurunnya kepuasan individu dan menurunkan efektivitas organisasi.

Konflik dan stres kerja merupakan dua variabel yang erat kaitannya dengan *turnover intention*. Menurut Fong dan Mahfar (2013) stres kerja dan konflik peran akan menyebabkan tingginya tingkat absensi dan *turnover*, menurunkan tingkat kepuasan kerja dan menurunkan produktivitas keseluruhan perusahaan.

Selain dipengaruhi oleh stres kerja dan konflik kerja, usia muda dapat menjadi alasan mengapa *turnover* bisa terjadi. Menurut Schawbel (2011) dalam Forbes menyatakan bahwa perusahaan di seluruh dunia berurusan dengan tingginya biaya *turnover* yang dilakukan oleh karyawan “Gen Y”, dimana 70% dari mereka keluar setelah masa kerja 2 tahun. Sebagai contoh hal ini terjadi pada PT Bank DBS Indonesia yang rata – rata karyawan generasi mudanya hanya bertahan lima tahun hingga akhirnya berpindah kerja ke perusahaan lain (Agmasari, 2016). Menurut Iverson dan Deery (1997) yang melakukan penelitian pada industri perhotelan menemukan bahwa pekerja muda memiliki *turnover* tinggi dibandingkan pekerja yang lebih tua. Perpindahan tersebut dipengaruhi oleh

banyak faktor antara lain ketidakpuasan pekerja dengan pekerjaannya, pekerja muda lebih menyukai tantangan sehingga mereka ingin meningkatkan karir dengan berpindah kerja, pekerja muda kurang menyukai supervisor yang memiliki gaya komunikasi yang cenderung negatif, serta insentif yang dirasa tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Penelitian- penelitian terdahulu mengenai variabel stres kerja, konflik peran, usia mudadan keinginan berpindah banyak diteliti oleh para peneliti dan masih ditemukan beberapa *research gap*.

Penelitian dari Ross (1995) menemukan bahwa pekerja hotel di Queensland memiliki tingkat stres kerja yang rendah. Sedangkan penelitian dari Faulker and Patiar (1997) menyatakan bahwa pekerja hotel memiliki tingkat stres yang tinggi karena dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kemudian penelitian dari Pickersgill, *et al* (1996) menyatakan bahwa pekerja tua memiliki *turnover* yang tinggi karena banyaknya pensiun dini. Sedangkan penelitian Lub, *et al* (2012) menemukan bahwa pekerja usia muda pada hotel bintang lima di Belanda memiliki tingkat *turnover* yang tinggi dibandingkan dengan pekerja usia tua.

New Metro Hotel merupakan salah satu hotel berbintang yang telah lama berdiri di Semarang. Namun sekarang semakin banyak muncul hotel-hotel lain yang mampu menjadi pesaing potensial bagi New Metro Hotel. Sehingga menimbulkan tuntutan – tuntutan bagi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja agar New Metro Hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Tuntutan

yang terlalu berlebihan dapat mengakibatkan stres kerja dan konflik serta keinginan untuk berpindah dari perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Herry Djatmiko selaku Executive Assistant Manager New Metro Hotel Semarang dan dengan melihat jumlah karyawan dari tahun ke tahun didapatkan hasil bahwa pada tahun 2014 terdapat 5 karyawan yang keluar dari perusahaan. Jumlah tersebut merupakan jumlah tertinggi dalam jangka waktu 5 tahunan yaitu periode 2011 – 2015.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan New Metro Hotel
Periode 2011 – 2015

| Periode | Jumlah Karyawan Keseluruhan | Jumlah Karyawan Masuk | Jumlah Karyawan Keluar |
|----------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 2011 | 177 | - | - |
| 2012 | 176 | - | 1 |
| 2013 | 180 | 4 | - |
| 2014 | 175 | - | 5 |
| 2015 | 172 | - | 3 |

Sumber : Data sekunder bagian HRD yang diolah, 2016

Berdasarkan adanya perbedaan beberapa penelitian (*research gap*) mengenai pengaruh stres kerja, konflik peranan usia muda terhadap keinginan berpindah serta terdapat fenomena gap yang terjadi di New Metro Hotel Semarang, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran Terhadap Keinginan Berpindah dengan Usia Muda sebagai Variabel Moderating (Studi pada New Metro Hotel Semarang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dan memperlihatkan adanya *research gap* dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh stres kerja, konflik peran dan usia muda terhadap keinginan berpindah pegawai serta terdapat fenomena gap yang terjadi pada New Metro Hotel Semarang. Maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

Bagaimana menurunkan keinginan berpindah pegawai yang dipengaruhi variabel stres kerja, konflik perandan usia muda?

Sedangkan untuk pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap keinginan berpindahpegawai?
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap keinginan berpindahpegawai ?
3. Apakah usia mudamemoderasi pengaruh stres kerja terhadapkeinginan berpindah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap keinginan berpindah pegawai.
2. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap keinginan berpindah pegawai.

3. Untuk menganalisis usia mudamemoderasi pengaruh stres kerja terhadapkeinginan berpindah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang Sumber Daya Manusia dalam kaitannya denganstres kerja,konflik peran,usia mudadan keinginan berpindah.

2. Bagi New Metro Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan informasi bagi New Metro Hotel dalam kaitannya dengan keinginan berpindah pegawai.

3. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dengan mengembangkan penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor – faktor lain yang mempengaruhi keinginan berpindah pegawai selain yang digunakan dalam penelitian ini.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah tata urutan pengujian panelitian yang berguna untuk mempermudah penyusunan penelitian. Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang mendasari pemikiran penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, beberapa penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan dan hipotesis yang telah diuji. Dalam bab ini pun berisi saran-saran mengenai solusi dari permasalahan yang ada.