

BAB I

PENDAHULUAN

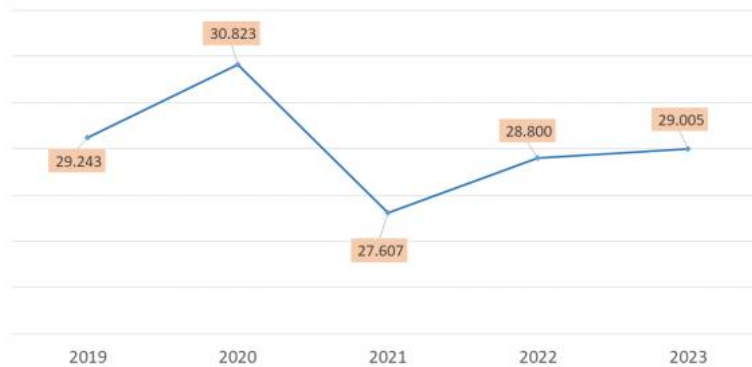
1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan ialah sektor bisnis yang berkecimpung dalam penyediaan jasa, terutama pada bidang akomodasi, dengan cakupan yang lebih luas seperti penyewaan kamar serta banyak sekali fasilitas penunjang lainnya. Hotel tidak hanya menyediakan fasilitas menginap dengan kenyamanan tempat tidur, akan tetapi menawarkan layanan tambahan dalam memenuhi beragam kebutuhan para tamu. Mulai dari layanan kuliner serta minuman, fasilitas olahraga dan rekreasi, selain itu hotel juga menyediakan ruang untuk aktivitas besar misalnya konferensi, seminar, atau acara pernikahan, yang semuanya didesain untuk menyampaikan pengalaman yang menyeluruh serta memuaskan (Putra & Asmarany, 2024).

Sektor perhotelan di negara Indonesia mengalami peningkatan pendapatan yang relatif signifikan, dengan kenaikan sebanyak 41% pada tahun 2021-2022 dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini mencerminkan pulihnya ekonomi dunia dan juga nasional akibat berakhirnya masa pandemi *COVID-19* yang sempat melumpuhkan beberapa sektor industri, termasuk perhotelan. Selain itu, peningkatan nilai tambah *bruto* pada industri perhotelan turut sebagai faktor pendorong naiknya pendapatan negara pada sektor ini (BPS, 2023).

Menurut survei tahunan yang dilakukan oleh forum akomodasi serta hotel menerangkan bahwa jumlah hotel di Indonesia selama periode 2020-2023 mengalami fluktuasi yang relatif signifikan. Fluktuasi ini sangat ditentukan akibat dampak pandemi *COVID-19* yang melanda semua dunia di awal tahun 2020, di mana sebagian hotel harus menutup operasinya untuk sementara waktu atau bahkan secara permanen diakibatkan penurunan dalam taraf penggunaan jasa perhotelan oleh masyarakat. Meski demikian, sesudah pandemi mereda, industri perhotelan mulai bangkit, serta permintaan akan akomodasi pun perlahan mulai tumbuh kembali (BPS, 2023).

Gambar 1.1 jumlah hotel & akomodasi lainnya tahun 2019-2022 di Indonesia



Catatan: Angka tahun 2022 adalah angka revisi/Notes: Value of 2022 is revised value

Jumlah Hotel dan Jasa Akomodasi Lainnya, 2019 - 2023/ Number of Hotels and Other Accommodation Business in Indonesia, 2019-2023

Sumber: BPS 2023

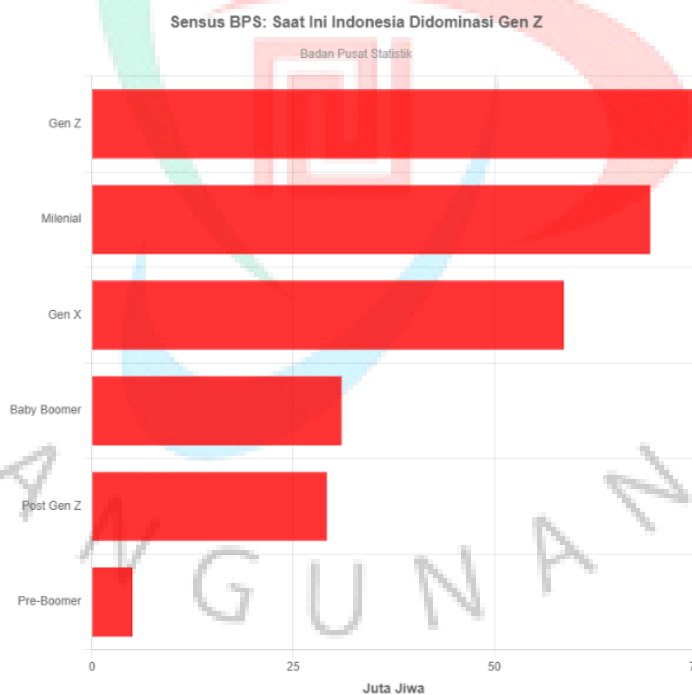
Berdasarkan gambar 1.1 yang berasal dari badan pusat statistik (BPS) terlihat bahwa jumlah hotel pada negara Indonesia mengalami pertumbuhan. di tahun 2022, ketika pandemi mulai mereda, jumlah usaha di sektor hotel serta jasa akomodasi tumbuh secara signifikan sebanyak 4,32 %. Pada tahun 2023, dengan pemulihan ekonomi yang terus berlangsung, sektor ini mengalami adanya sedikit peningkatan dibanding tahun sebelumnya. Data ini memberikan gambaran bahwa pemulihan ekonomi berjalan seiring dengan meningkatnya kebangkitan sektor hotel serta jasa akomodasinya. Diharapkan tren positif ini akan selalu berlanjut hingga masa depan.

Seiring pertumbuhan serta peningkatan jumlah hotel di Indonesia, terdapat adanya fenomena *turnover intention* pada industri perhotelan, di mana tingkat tersebut menurut survei *headhunter* Indonesia dalam penelitian yang dilakukan oleh Putra & Asmarany (2024) terhadap 217 karyawan pada hotel-hotel yang berada di pulau jawa, alasan utama karyawan hotel ingin meninggalkan pekerjaan mereka saat ini adalah minimnya tingkat kepuasan kerja yang didapatkan oleh pegawai tersebut. Tingginya pergantian karyawan pada suatu perusahaan seringkali disebabkan oleh tingginya niat mereka untuk berhenti bekerja atau *turnover intention*. Menurut penelitian Lubis & Onsardi (2021) tingkat *turnover intention*

pada sebuah perusahaan cenderung mengarah kepada tindakan nyata di mana pegawai memutuskan untuk *resign* dari instansi tersebut.

Pada saat ini di Indonesia sedang didominasi oleh sumber daya manusia baru, yaitu generasi Z atau yang biasa diklaim Gen Z. Generasi ini merupakan individu yang lahir di tahun 1997 sampai 2012. Mereka tumbuh di tengah kemajuan teknologi yang sangat pesat, sehingga sangat terampil dalam mengaplikasikan banyak sekali perangkat elektronik serta internet (Rasulong et al., 2024). Generasi Z sangat mendominasi populasi Indonesia saat ini serta membawa perubahan besar pada aneka macam aspek kehidupan sosial, ekonomi, serta budaya. Mereka dikenal menjadi generasi yang sangat terhubung menggunakan teknologi, berorientasi pada perubahan, dan mempunyai pandangan yang lebih terbuka perihal berbagai macam dilema.

Gambar 1.2 populasi Gen Z di Indonesia



Sumber: kata data

Berdasarkan gambar 1.2 survei yang dilakukan oleh BPS memperlihatkan bahwa komposisi penduduk pada negara Indonesia didominasi oleh gen Z. Data ini didapat dari hasil sensus penduduk 2020 yang menyampaikan ilustrasi lebih lanjut tentang struktur generasi Indonesia pada masa yang akan datang. Dimana generasi

Z terdiri dari 74,93 juta orang, atau 27,94% dari jumlah populasi di Indonesia. Kelompok yang dikenal sebagai milenial terdiri dari seseorang yang lahir tahun 1981 sampai 1996 dan mencapai kurang lebih 69,38 juta orang, dengan milenial menduduki urutan kedua dengan 25,87% dari jumlah total populasi. Selain itu, kurang lebih 58,65 juta orang termasuk dalam kategori Generasi X, lahir di tahun 1965 sampai 1980. *Baby boomers*, yang lahir tahun 1946 sampai 1964, ialah kelompok usia yang lebih tua, dengan jumlah total 31,01 juta orang.

Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh BPS tahun 2020, menyatakan bahwa populasi Gen Z di wilayah DKI Jakarta yaitu berjumlah 2,68 juta jiwa atau 25,36 % dari total seluruh populasi di wilayah tersebut. Adanya populasi generasi ini, dapat disimpulkan bahwa keberadaan mereka diharapkan dapat menjadi modal penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah DKI Jakarta. Sebagai pusat ekonomi terbesar di Indonesia, wilayah ini memiliki keunggulan dalam sektor industri yang sangat dominan.

Menurut survey yang dilakukan oleh *Deloitte 2024* sebanyak 56% Generasi Z sudah mulai aktif bekerja. Dimana generasi ini memiliki karakteristik kepribadian yang dinamis, sering merasa tidak mudah puas dan biasanya tidak betah dalam satu lingkungan kerja untuk waktu yang lama (Suhermanto & Paryontri, 2024). Keinginan mereka untuk selalu mencoba hal-hal baru dan mengeksplorasi berbagai pengalaman kerja mendorong mereka untuk lebih aktif berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain. Kondisi ini sering kali disebabkan oleh ketidaknyamanan di tempat kerja, beban kerja yang terasa berat, atau kurangnya *work life balance* yang dirasakan pegawai, seperti yang diungkapkan dalam penelitian (Priyono & Tampubolon, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suryaningtyas & Fauzi (2024) yang dilakukan pada 632 pegawai dari generasi Z serta milenial, menyatakan jika pekerja dari kalangan Gen Z cenderung lebih merasakan ketidakpuasan dengan apa yang mereka kerjakan pada saat ini dan mempunyai pemikiran untuk berpindah ke perusahaan yang berbeda. Selain itu, mereka memberikan tingkat niat yang kuat untuk berpindah kerja ke tempat kerja baru yang lebih signifikan dibandingkan dengan karyawan dari generasi milenial. Hal yang sama juga dinyatakan oleh

temuan *Deloitte Millennial Survey* yang dikutip oleh Wibowo et al (2024), sebesar 61% generasi Z berpikir untuk meninggalkan pekerjaan mereka pada jangka waktu kurang dari dua tahun, memperkuat fenomena ini. Tren tersebut masih terlihat sampai saat ini, di mana banyak terdapat di antara mereka yang menentukan untuk mencari pekerjaan baru ketika merasa kepuasan atau lingkungan kerja yang tidak sinkron dengan harapan, hal ini menunjukkan betapa pentingnya faktor kenyamanan serta manajemen beban kerja bagi keberlanjutan karyawan pada sebuah organisasi.

Gambar 1.3 survei keinginan *resign* Gen Z



Sumber: jakpat

Berdasarkan gambar 1.3 hasil survei yang dilakukan melalui aplikasi Jakpat, terlihat bahwa keinginan untuk *resign* atau keluar dari tempat kerja saat ini cukup tinggi di kalangan Generasi Z. Data survei tersebut mengungkapkan bahwa sebanyak 34% dari responden Gen Z memiliki keinginan untuk *resign*, meskipun belum menentukan waktu yang pasti untuk melakukannya. Sementara itu, sebanyak 8% responden Gen Z menyatakan bahwa mereka berencana untuk *resign* dalam kurun waktu 1 tahun ke depan, dan 10% lainnya berencana untuk meninggalkan pekerjaan mereka dalam waktu 6 bulan. Tidak hanya itu, ada pula sebanyak 8% responden yang menyatakan niat untuk *resign* sesudah hari raya idul fitri atau

sehabis mendapatkan tunjangan hari raya (THR). fenomena ini dikenal dengan istilah *turnover intention*, yang mengacu pada hasrat karyawan untuk berhenti atau meninggalkan pekerjaan mereka di masa mendatang. Tingginya *turnover intention* di kalangan Gen Z ini menggambarkan kecenderungan mereka untuk tidak bertahan lama dalam pekerjaan yang mereka jalani saat ini yang dapat dipengaruhi oleh macam-macam faktor seperti ketidaknyamanan di tempat kerja, ketidakpuasan terhadap sistem manajemen, beban kerja yang dirasa berat, dan hasrat untuk mencari pengalaman serta tantangan baru. fenomena ini juga menyampaikan tantangan bagi perusahaan dalam mempertahankan bakat muda supaya tetap berkontribusi pada perusahaan mereka dalam jangka waktu yang lama.

Sumber daya manusia (SDM) pada instansi mempunyai fungsi krusial dalam aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan kerja. Menurut Rizqi & Nabila (2022) SDM merupakan individu yang sedang bekerja sebagai motor penggerak dalam sebuah organisasi, baik itu pada lembaga maupun pada perusahaan serta berperan menjadi asset penting yang perlu di kembangkan dan ditingkatkan kemampuannya. Pengelolaan sumber daya manusia juga mencakup aspek-aspek penting lainnya, seperti pengembangan keterampilan, manajemen kinerja, pemberian kompensasi yang bijak, serta pembinaan interaksi yang baik antara karyawan dan organisasi.

Keberhasilan dalam mengelola SDM sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan dan kesuksesan bisnis. Pengelolaan SDM yang efektif dan efisien akan membantu mewujudkan lingkungan pekerjaan yang produktif, meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan, serta mendukung strategi bisnis jangka panjang (Hermawati et al., 2021). Bila perusahaan menginginkan upaya mempertahankan pekerja yang memiliki kualitas baik, maka harus memaksimalkan semua hak karyawan tersebut yang sudah memenuhi kewajibannya di tempat mereka bekerja serta membuat mereka merasa lebih puas di perusahaan. Bila organisasi tidak melakukannya, karyawan mungkin akan mencoba untuk berpikir keluar dari pekerjaannya, hal ini disebut *turnover intention*. Jika hal ini dibiarkan, maka karyawan akan secara sukarela meninggalkan pekerjaan tersebut, atau disebut *turnover*.

Menurut Tjandra & Erdiansyah (2024) *turnover intention* merujuk pada niat pegawai di sebuah perusahaan untuk melakukan suatu tindakan yang sering kali tercermin dalam keputusan mereka untuk meninggalkan pekerjaan saat ini atau mencari peluang kerja baru. Tingkat *turnover intention* di kalangan karyawan sering kali dipengaruhi oleh tingginya kecenderungan mereka untuk berpindah ke pekerjaan yang baru jika posisi yang dijalani tidak sejalan dengan nilai dan prinsip pribadi mereka (Suryaningtyas & Fauzi, 2024). *Turnover intention* berdampak negatif bagi perusahaan, terutama dalam hal penurunan motivasi dan produktivitas karyawan, hal ini karena mereka merasa kurang terlibat secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi, yang berdampak pada kepuasan kerja mereka (Ihwanti & Gunawan, 2023).

Kepuasan terhadap pekerjaan dapat menimbulkan kesenangan dan dorongan untuk bekerja lebih rajin. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap organisasi dapat menyebabkan ketidaksenangan dan penurunan semangat kerja dan dapat menimbulkan *turnover intention*. Oleh karena itu, kepuasan kerja berkaitan dengan peningkatan atau penurunan kinerja karyawan (Bhastary, 2020). Kepuasan kerja merujuk kepada perasaan senang atau tidak menyenangkan yang muncul dari pemikiran karyawan terhadap pekerjaannya, hal ini mencerminkan bagaimana mereka menilai aspek-aspek pekerjaan tersebut apakah memuaskan atau tidak (Khomaryah et al., 2020). Jika karyawan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang diberikan, maka akan timbul pikiran untuk melakukan *turnover intention* di perusahaan tempat bekerja.

Kepuasan kerja yang dirasa oleh karyawan dipengaruhi juga oleh lingkungan kerja non fisik, seperti interaksi bersama kolega di perusahaan dan dukungan atasan. Lingkungan kerja non fisik yang kurang aman dapat memicu ketidakpuasan yang dirasakan pegawai serta mendorongnya untuk berpikir keluar, sebab mereka mengalami rasa tidak nyaman dan tidak termotivasi untuk bertahan di perusahaan. Menurut Gani et al (2022) lingkungan kerja non fisik merujuk pada situasi yang melibatkan interaksi di suatu instansi, baik itu dengan atasan atau manager, rekan kerja, dan bawahan. Jika lingkungan tersebut tidak nyaman, karyawan mungkin akan terdorong untuk mencari pekerjaan baru, tetapi jika nyaman dapat menurunkan *turnover intention* (Novianti et al., 2024).

Di sisi lain, lingkungan kerja non fisik yang aman dan nyaman dapat membantu pegawai dalam mengelola beban kerja. Dukungan penuh atasan serta hubungan baik dengan rekan kerja dapat meringankan tekanan yang dirasakan, sehingga beban kerja terasa lebih mudah dihadapi. Dengan demikian, lingkungan kerja yang nyaman berperan dalam menyeimbangkan beban kerja karyawan dan menurunkan tingkat stres, yang pada akhirnya mengurangi keinginan untuk berpindah ke pekerjaan lain.

Menurut Purwati & Maricy (2021) Beban kerja merujuk sebagai jumlah tugas yang harus dilakukan oleh suatu posisi dalam organisasi yang dihitung dengan membandingkan jumlah pekerjaan saat ini dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Pekerja perlu mengeluarkan lebih banyak usaha untuk mencapai target tersebut. Karyawan dapat merasa terbebani di tempat kerja bila diberikan terlalu banyak tugas. Pemberian beban kerja yang berlebihan, jika tidak diimbangi dengan lingkungan kerja non fisik yang nyaman, seperti dukungan sosial dan pemberian kompensasi yang sesuai dapat meningkatkan *turnover intention* pegawai (Fitriantini & Nurmayanti, 2020).

Objek pada penelitian ini ialah karyawan Generasi Z yang saat ini bekerja pada industri perhotelan di wilayah DKI Jakarta. Generasi tersebut sering kali menunjukkan keraguan serta kurangnya kesiapan untuk berkomitmen pada pekerjaan jangka panjang. Mereka cenderung tidak memiliki ikatan atau dedikasi yang mendalam terhadap pekerjaan atau perusahaan tertentu, seperti yang diungkapkan oleh (Suhermanto & Paryontri, 2024). Faktor-faktor yang memengaruhi hal ini sangat beragam, termasuk tingkat kepuasan kerja, kondisi lingkungan kerja non-fisik, dan beban kerja yang mereka alami. Ketika tingkat kepuasan yang dirasa rendah, misalnya karena pemberian tugas yang terlalu berat atau interaksi dengan kolega serta atasan pada organisasi yang tidak cukup mendukung, karyawan Gen Z mungkin merasa semakin sulit untuk terikat secara emosional dengan pekerjaan mereka. Rendahnya ikatan emosional ini berdampak pada meningkatnya *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah kerja.

Sebaliknya, tingkat lingkungan kerja non-fisik yang mendukung, seperti ikatan yang harmonis dengan kolega di perusahaan, komunikasi yang efektif

dengan atasan, serta budaya kerja yang positif, dapat memberikan kenyamanan emosional dan psikologis bagi Generasi Z. Selain itu, beban kerja yang terdistribusi secara adil dan seimbang juga turut meningkatkan kepuasan kerja mereka. Ketika kedua faktor ini terpenuhi, Generasi Z cenderung lebih mampu mengatasi tekanan pekerjaan dan merasa lebih terikat dengan perusahaan. Hal ini dapat mendorong mereka untuk lebih berkomitmen dalam jangka panjang, mengurangi keraguan yang biasanya muncul terkait keberlanjutan karir di perusahaan tersebut dan pada akhirnya membantu menciptakan ikatan yang lebih kuat serta dedikasi terhadap pekerjaan dan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan keseimbangan tersebut dalam upaya menjaga loyalitas karyawan dari generasi ini.

Masih terdapat *research gap* dalam penelitian-penelitian berikut yang terkait dengan variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja non-fisik, dan beban kerja terhadap *turnover intention*, seperti yang dilakukan oleh Rostandi & Senen (2021) dan Ningtyas et al (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan. Sedangkan, studi yang dilakukan oleh Ihwanti & Gunawan (2023) dan Mangumbahang et al. (2023) berpendapat dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Rambli et al (2020) & Tampubolon & Sagala (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani et al (2020) dan Mawey et al (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan, studi yang dilakukan oleh Muviana (2022) serta Rijasawitri & Suana (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Zulfa & Azizah (2020) dan Latif et al (2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu & Zuzmawati (2023) serta Hermawati et al. (2021) menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sedangkan, studi yang

dilakukan oleh Gayatri & Muttaqiyathun (2020) serta Ello et al. (2024) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Purwati et al (2020) dan Malik et al (2021) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti variabel tersebut. Objek penelitian ini adalah karyawan Gen Z yang bekerja di industri perhotelan di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, adanya *gap* penelitian mengenai pengaruh atau hubungan antara kepuasan kerja, lingkungan kerja non-fisik, dan beban kerja terhadap keinginan untuk mengundurkan diri karyawan atau bisa disebut *turnover intention*. Penelitian terdahulu menyarankan bahwa para peneliti selanjutnya harus menambahkan variabel tambahan atau memperluas responden serta lokasi penelitian sebagai *novelty* atau kebaruan. Salah satunya adalah pada karyawan Gen Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta sehingga penelitian yang dilakukan untuk mencari tahu antara pengaruh variabel tersebut.

Penelitian ini masih penting karena terdapat *research gap* dari studi yang dilakukan sebelumnya dan telah menambahkan *novelty*, maka dari itu penulis ingin melakukan riset mendalam dan menyeluruh terkait masalah *turnover intention* pada Gen Z di industri perhotelan dengan judul **Pengaruh Kepuasan kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada Karyawan Generasi Z di Industri Perhotelan Wilayah DKI Jakarta)**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan keadaan yang telah dibahas pada latar belakang serta untuk mencari tahu pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja non fisik dan beban kerja terhadap *turnover intention*, maka dari itu penulis merumuskan masalah penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta.

2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta.
3. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta.

Rumusan masalah tersebut relevan dengan tantangan mempertahankan tenaga kerja, khususnya generasi Z di industri perhotelan. Penelitian ini fokus pada generasi Z yang belum berkeluarga, mengingat karakteristik unik mereka dalam dunia kerja. Sebagai generasi digital yang mengutamakan fleksibilitas dan keseimbangan hidup, generasi Z cenderung lebih bebas dalam mempertimbangkan pergantian pekerjaan saat mengalami ketidakpuasan atau tekanan di tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh faktor-faktor tersebut akan memberikan informasi kepada perusahaan untuk membuat rencana retensi karyawan yang bijak.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri perhotelan wilayah DKI Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari adanya penelitian ini:

1. Manfaat akademis

Secara akademis, hasil studi yang telah dilakukan diharapkan menjadi sumber referensi untuk para peneliti selanjutnya tentang topik kepuasan kerja, lingkungan kerja non fisik dan beban kerja mempengaruhi tujuan *turnover intention* karyawan dalam industri perhotelan wilayah DKI Jakarta, penelitian ini difokuskan pada karyawan Gen Z yang aktif bekerja. Studi yang dilakukan

juga diharapkan memberikan data empiris dan pemahaman mendalam tentang pola *turnover intention* pada generasi tersebut. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan menjadi landasan untuk studi selanjutnya dengan tujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam karakteristik unik Generasi Z dalam konteks dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan di wilayah DKI Jakarta.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis, misalnya:

a. Bagi peneliti:

Penelitian diperlukan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi pada program studi manajemen Universitas Pembangunan Jaya. Studi ini juga memberikan kesempatan yang berharga bagi para peneliti untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang teori dan praktik manajemen SDM.

b. Bagi pembaca:

Adanya studi ini diharapkan akan meningkatkan informasi dan pemahaman tentang manajemen SDM. Studi ini juga dapat mengungkap topik-topik penting seperti kepuasan kerja, lingkungan kerja non-fisik, beban kerja, dan keinginan pekerja Gen Z untuk berpindah kerja. Hasilnya dapat digunakan sebagai acuan oleh para praktisi, akademisi, dan siapa pun yang terlibat dalam masalah tersebut.