

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Majunya persaingan dalam industri perhotelan menyebabkan banyaknya hotel yang menyadari pentingnya kebutuhan sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama. SDM ini akan menentukan baik atau tidaknya suatu hotel dilihat dari kinerjanya. Hotel yang baik tidak hanya mengenai perekrutan SDM saja tapi juga bagaimana hotel dapat menjaga dan mempertahankan itu menjadi bagian tugas dari hotel. (Widodo, 2015) menyatakan bahwa Hotel dituntut agar dapat mengatur SDM sedemikian rupa agar meraih visi serta misi di dalam perusahaan. Pimpinan dan departemen yang mengelola SDM harus menguasai sebaik mungkin kendala manajemen sumber daya manusia dengan tujuan akhir dapat mengontrol SDM dengan sebagaimana mestinya.

Dengan adanya perkembangan di suatu hotel maka kedepannya akan ada dinamika mengenai SDM tersebut. Salah satu dinamika yang terjadi di dunia industri adalah *turnover* karyawan. Rivai (2009) menyatakan bahwa *turnover* adalah kemauan seseorang yang memiliki pekerjaan yang memutuskan mengakhiri pekerjaan di tempat kerja menurut kemauannya sendiri. Rasio pengisian posisi kerja ini terjadi karena adanya *turnover intention*. Menurut Nasution (2009) *turnover intention* adalah keinginan individu terhadap keputusan keluar dari pekerjaannya.

Dengan tingginya tingkat turnover pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Untuk itu perusahaan harus memiliki manajemen yang efektif, dan tentu saja karyawan sebagai aset utama perusahaan adalah faktor yang mendukung hal tersebut.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dengan memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian terhadap bawahan dan menempatkan karyawan sebagai bagian dari asset perusahaan, tidak semata-mata menganggap karyawan sebagai pekerja saja. Kondisi yang demikian itu dapat terwujud melalui pendekatan kepuasan kerja.

Pergantian pegawai yang tinggi dapat dikarenakan oleh kepuasan kerja karyawan. Greenberg & Baron (2008) mengutarakan jika adalah perilaku seseorang baik itu positif ataupun negatif pada aktivitas kerja. Tanggung jawab kerja sendiri mengharuskan adanya kegiatan dengan kolega, pimpinan, regulasi dan ketentuan perusahaan, situasi kerja dan lainnya. Pribadi yang memiliki level kepuasan kerja yang tinggi merefleksikan perilaku baik saat bekerja, di sisi lain ketidakpuasan terhadap pekerjaannya menghasilkan perilaku kurang baik saat bekerja.

Maka ditinjau dari pengertian diatas salah satu faktor dari keluarnya seorang karyawan dari suatu hotel itu dikarenakan oleh kepuasan kerjanya.

Chen, Hsiao dan Wang (2012) mengutarakan, pegawai yang memperoleh kepuasan kerja, sehingga kepercayaan kepada korporat akan tinggi. Secara umum, disaat pekerja memperoleh level kepuasan kerja yang dikehendaki, sehingga level kepercayaan kepada korporat menjadi lebih tinggi.

Intensi *turnover* karyawan tidak muncul begitu saja melainkan timbul melalui sikap serta kontrol terhadap perilaku individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selain itu, keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar dari organisasi dipengaruhi oleh kepuasan kerja, komitmen organisasi dari karyawan, kepercayaan terhadap organisasi dan *job insecurity*. Kepuasan kerja berpengaruh pada penentuan kepergian atau tinggal di institusi, pekerja cenderung meninggalkan institusi jika tidak puas pada pekerjaan mereka sehingga beberapa diantaranya akan mencari pekerjaan lain yang mempunyai peluang lebih baik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh pada turnover intention karyawan.

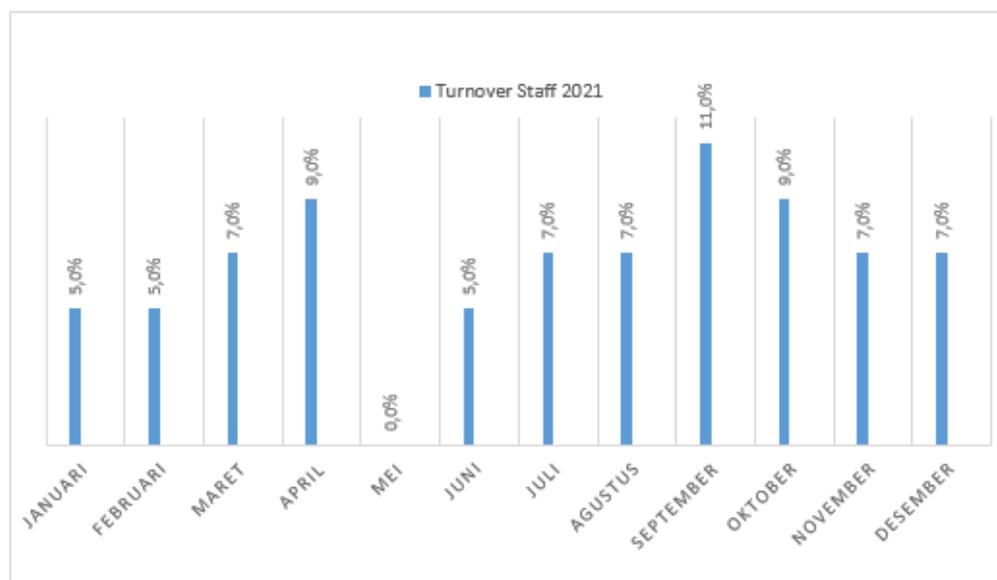
Saeed *et al.* (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berperan penting untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas serta kepuasan kerja yang terjaga dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menghindari terjadinya turnover *intention*. Selain itu, kepuasan kerja dapat mengurangi stress terkait pekerjaan dengan demikian niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya akan berkurang. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penting bagi perusahaan untuk mampu mengendalikan serta mengurangi turnover intention, mengingat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan

efisiensi organisasi. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi turnover intention karyawan.

GH Universal Hotel Bandung berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi Nomor 376, Kelurahan Ledeng, Kecamatan Cidadap, Kota Bandung. Memiliki 105 kamar dan memiliki berbagai fasilitas lainnya yaitu *Crystal Dining Chamber, Hall of Light, Belle Vue 24 Hour French & Italian Bistro, Pastry Shop, Spa, Gym, Swimming Pool* dan masih banyak lagi venue untuk berbagai acara, yang mengharuskan GH Universal Hotel harus memiliki jumlah karyawan yang mencukupi. Sementara itu GH Universal memiliki karyawan dengan jumlah 184 karyawan.

Gambar 1

Turnover Staff F&B Service GH Universal Hotel Bandung 2021



Sumber : Human Resources Department of GH Universal Hotel Bandung

Dari gambar diatas dapat disimpulkan rata-rata dari *turnover rate* karyawan *F&B Service* di GH Universal pada tahun 2021 mencapai 21% yang dimana ini termasuk tinggi, di sisi lain rata-rata *turnover rate* tinggi menurut Gillis dalam (Mardiana, Hubies, dan Panjaitan, 2014) menyatakan *turnover* karyawan dapat dikatakan normal jika berada antara 5%-10% per tahun, dan dapat dianggap tinggi jika melebihi dari 10%. *Turnover* tinggi menurut *Human Resources Manager* GH Universal adalah sebesar 10%.

Setelah melaksanakan wawancara secara singkat dengan *Human Resources Manager* di GH Universal hotel mengenai *turnover* ini dapat dikarenakan oleh ketidakpuasan karyawan saat bekerja, gaji yang tidak sesuai dengan ekspektasi karyawan tersebut, adanya peluang bekerja yang lebih tinggi di luar sana, dan tanggung jawab yang ditugaskan tidak relevan terhadap pekerjaan individu tersebut. Dengan adanya faktor tersebut dapat diindikasikan bahwa penyebab *turnover* karyawan bisa dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan.

Agar dapat mengukur besarnya dampak kepuasan kerja terhadap *intensi turnover*, penulis mengadakan *pra survey* pada 18 Maret 2022 dengan mengambil sample 5 karyawan *rank & file* department *F&B Service* di GH Universal dengan metode wawancara mengenai alasan yang menyebabkan keinginan keluar dari pekerjaan. Dari *pra survey* peneliti bias menyimpulkan jika kepuasan kerja menjadi salah satu faktor tertinggi yang berpengaruh terhadap *turnover* karyawan *F&B Service* di GH Universal Hotel.

Di bawah ini adalah beberapa referensi yang penulis ambil terkait judul yang diambil penulis:

1. “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* di CV Rabbani Asysa” oleh Dwi Susanti dan Ii Halilah (2019). Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Memperlihatkan kepuasan kerja dan intensi *turnover* berbanding terbalik, dimana jika level kepuasan kerja besar akan memberikan dampak intensi *turnover* yang kecil.
2. “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak” oleh Jimmy Susilo dan I Gusti Bagus Honor Satrya. Data yang diperoleh hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (path analysis) dan uji sobel. Hasil pengujian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, serta kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention melalui mediasi komitmen organisasional..

Dengan demikian, penulis mengambil ketetapan jika kepuasan kerja bisa mempengaruhi intensi *turover* secara langsung, dan terbukti dari hasil diatas yang menjadikan penulis mengambil judul proyek akhir :

“Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan *F&B Service* Terhadap Intensi *Turnover* di GH Universal Hotel Bandung”

B. Rumusan Masalah

Setelah dilakukan identifikasi masalah diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui hasil observasi & wawancara kepuasan kerja karyawan adalah salah satu indikator yang memberikan pengaruh terhadap intensi *turnover*, dengan demikian didapatkan rumusan masalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di GH Universal Hotel Bandung?
2. Bagaimana intensi *turnover* karyawan di GH Universal Hotel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi *turnover* karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Agar dapat memahami bagaimana kepuasan kerja karyawan di GH Universal Bandung
2. Agar dapat meneliti intensi *turnover* karyawan di GH Universal Bandung
3. Agar dapat mengukur seberapa besar dampak kepuasan kerja karyawan terhadap intensi *turnover* di GH Universal Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk peneliti di masa yang akan datang tentang hal pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* di GH Universal Bandung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian berikut bisa dijadikan media bagi penulis sebagai wadah menuangkan ilmu yang sudah dipelajari dan didapat selama perkuliahan teori dalam bidang *human resources*, juga sebagai media untuk menunjukkan bahwa penulis kapabel dalam melaksanakan penelitian.

b. Bagi Hotel

Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi GH Universal Bandung, sehingga dapat dijadikan pertimbangan oleh manajemen terkait pembuatan kebijakan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian diharapkan dapat memebrikan informasi terkait kepuasan kerja terhadap intensi *turnover*, sehingga dapat dijadikan referensi oleh para pembaca dalam melakukan penelitian serupa.