

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada akhir tahun 2019 muncul sebuah wabah mengerikan di Tiongkok lalu mulai mewabah dan meledak secara lokal. Dengan cepat wabah yang disebut dengan *Corona Virus Disease 2019* atau biasa lebih dikenal dengan sebutan COVID-19 menyebar hampir ke seluruh penjuru dunia. COVID-19 merupakan penyakit baru yang dapat menular ke sesama manusia dengan cara menyebar melalui percikan batuk/bersin (droplet), dan yang paling beresiko tertular adalah mereka yang kontak erat dengan pasien(Kemenkes RI,2020).

Menurut berita yang dikutip dari [www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id) (2020), ada 2 Warga Negara Indonesia (WNI) yang diketahui pada tanggal 2 Maret 2020 menjadi kasus pertama COVID-19 yang ditemukan. Berita tersebut diumumkan oleh Kementerian Kesehatan diwakili Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto. Pemerintah bertindak dengan membentuk Satuan Tugas (Satgas) yang mengatur dan mengawasi proses untuk menekan penyebaran virus tersebut. Kondisi pandemi COVID-19 setelahnya semakin memburuk sehingga pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada daerah-daerah tertentu. Salah satu daerah yang ditetapkan sebagai daerah dengan tingkat kasus terinfeksi dan kasus kematian tinggi akibat COVID-19 adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Program PSBB yang membatasi mobilitas masyarakat menimbulkan dampak yang tidak kecil pada faktor ekonomi di Indonesia khususnya Yogyakarta. Bukan hanya dari kegiatan jual-beli pada umumnya, namun sangat berdampak pada

sektor pariwisata yang terpaksa harus sangat dibatasi. Beberapa sektor penting saja yang diperbolehkan beroperasi dengan memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan secara ketat. Perusahaan di sektor pariwisata mengalami kesulitan yang besar dan harus dapat mengelola keuangan dengan baik. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan menekan pengeluaran dengan berbagai cara. Terdapat sebuah artikel dari [www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com) pada 15 Juli 2021 bahwa :

“Pandemi Covid-19 membuat dampak besar bagi para pekerja khususnya mereka yang berpenghasilan rendah. Banyak dari mereka yang mengalami pemotongan gaji. Hal ini terungkap dari survei Indonesia Business Coalition for Women Empowerment (IBCWE). Research Manager IBCM Nizma Fadila mengatakan sebanyak 57% karyawan dengan pendapatan rendah yaitu dibawah Rp 5 juta per bulan, mengalaminya. Angka ini lebih besar bila dibandingkan dengan karyawan berpenghasilan di atas 10 juta per bulan. Dimana mereka yang mengalami pemotongan gaji sebesar 47%.”

Hal tersebut tentu berdampak pada kepuasan kerja, dimana para karyawan berharap mendapatkan upah yang sepadan dengan kontribusi yang telah mereka berikan pada perusahaan. Kurangnya kepuasan kerja dapat menjadi dasar masalah pada Sumber Daya Manusia (SDM). Dari masalah tersebut, tingginya tingkat *turnover* karyawan merupakan kondisi yang perlu dianggap penting karena produktivitas kerja perusahaan dapat terhambat, karyawan yang tetap bertahan dan menetap di perusahaan akan terus mengalami ketidakpuasan kerja dan menimbulkan pandangan negatif atau citra buruk mengenai organisasi perusahaan. Disamping hal itu, tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat menimbulkan membengkaknya biaya untuk merekrut dan melatih karyawan baru. Karyawan yang memilih untuk menetap juga memiliki kemungkinan untuk mendapat beban kerja yang lebih tinggi. Dampak lebih lanjut kepada karyawan yang tetap bertahan untuk bekerja di perusahaan adalah perilaku malas untuk bekerja, tingkat stress meningkat karena tingginya tanggung jawab untuk menyelesaikan berbagai tugas baru yang

ditambahkan kepadanya dan berujung pada keinginan untuk ikut berpindah (*turnover intention*) ke perusahaan yang baru.

Menurut Lesari (2017), keinginan atau niat pekerja untuk berpindah dari suatu perusahaan ke perusahaan lain dapat juga disebut dengan *Turnover Intention*. Sedangkan Supriyadi, dkk (2021) berpendapat bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan keluar dari pekerjaannya berdasarkan atas pilihannya sendiri. Pendapat lain yang memperkuat adalah pernyataan Mobley (2002), dimana *turnover intention* mempunyai kaitan antara kepuasan dan berhenti bekerja. Kaitan tersebut diawali dari pekerja berfikir untuk berhenti bekerja lalu memiliki niat untuk memiliki alternatif pekerjaan lain dan diakhiri dengan pengambilan keputusan untuk tetap bekerja di perusahaannya sekarang atau berhenti.

*Turnover intention* bisa dilihat dari 2 faktor antara lain faktor individu dan faktor lingkungan (Price, 2013 dalam Kusbiantari, 2013:93). Faktor individu merupakan hal-hal yang berhubungan dengan psikologi dan organisasi didalam perusahaan, sedangkan faktor lingkungan merupakan hal-hal yang bukan berhubungan secara langsung dengan perusahaan atau mengarah kepada lingkungan atau situasi. Pengendalian *turnover* karyawan agar proses berjalannya operasional dapat berjalan dengan baik penting untuk dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah hotel. Pada departemen masing-masing kontrol tersebut dapat membantu untuk penghematan waktu, biaya dan operasional lainnya. Menurut Morell (2001) berikut merupakan rumus untuk menghitung tingkat *turnover* karyawan :

$$\frac{a}{b} \times 100$$

Dimana :

a : karyawan keluar dalam satu tahun

b : jumlah rata-rata karyawan selama satu tahun

Keadaan dimana sebuah perusahaan memiliki *turnover* karyawan yang tinggi menjadi perhatian perusahaan. Proses merekrut dan seleksi calon pegawai serta program *training* jangan jadi hanya sia-sia karena karyawan memutuskan untuk keluar dan memilih pekerjaan atau tempat kerja lain. *Turnover* karyawan bukanlah hal yang selalu buruk. Perusahaan juga melakukan pergantian karyawan yang sekiranya pantas untuk diganti atau sudah saatnya pensiun. Intinya perusahaan melakukan kontrol terhadap *turnover* bertujuan untuk mengoptimalkan keuntungan perusahaan dan mengurangi pengeluaran jika memungkinkan. Maka dari itu analisis mengenai *turnover intention* karyawan memiliki peranan karena berhubungan langsung dengan *turnover* sebenarnya.

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi juga terjadi di The Jayakarta Yogyakarta Hotel Spa yang merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berdiri di jalan Yogyakarta-Solo. Terletak di area dekat bandara Adisucipto dan jalan utama tentu saja sangat terdampak karena dibatasinya mobilitas masyarakat untuk melakukan aktivitas sehari-hari dan berlibur. Berdasarkan data yang bersumber dari HRD The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa, jumlah karyawan pada masing-masing departemen sebagai berikut :

**TABEL 1**  
**JUMLAH KARYAWAN THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA**

Departemen	Tahun 2019	Tahun 2020
Front office	15	8
Housekeeping	36	18
F&B Service	10	10
F&B Product	16	5
Engineering	7	2
Sales & Marketing	3	2
HRD	2	2
A&G	27	24
Fitness & Spa	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>75</b>

Sumber : HRD The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa, 2022

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah karyawan pada tahun 2020. Penurunan jumlah karyawan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa berjumlah 18 orang dengan jumlah terbanyak berasal dari departemen *Housekeeping*. Berikut penggambaran *turnover* karyawan bila dinilai dalam bentuk persentase (%) :

**TABEL 2**  
**RATA-RATA *TURNOVER* KARYAWAN DEPARTEMEN**  
***HOUSEKEEPING* THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA**  
**TAHUN 2019-2020**

Jumlah Karyawan Tahun 2019	Jumlah Karyawan Tahun 2020	Keluar	%
36	18	18 orang	50%

Sumber : HRD The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa, 2022

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa adalah tinggi. Pernyataan tersebut sejalan dengan ungkapan Ridlo (2012) yang menyebutkan bahwa dinyatakan tinggi apabila *turnover* dalam satu tahun nilai persentasenya ada diatas 10%. Berdasarkan penjabaran diatas muncul ketertarikan dari penulis untuk meneliti kondisi karyawan perihal *turnover intention* dan faktor yang memengaruhinya sehingga terjadinya *turnover* yang tinggi di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa. Judul yang dipilih oleh penulis adalah “*TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI *THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA* SELAMA PANDEMI COVID-19”

## **B. Rumusan Masalah**

Faktor individu dan lingkungan seseorang adalah 2 alasan yang sangat dapat memengaruhi seseorang dalam hal kinerjanya saat bekerja di industri pariwisata dan perhotelan, terlebih di masa pandemi COVID-19. Melalui kedua hal tersebut seseorang dapat memutuskan untuk keluar atau menetap di perusahaan. Diharapkan jika adanya kondisi suasana kerja yang kondusif, dapat menimbulkan kinerja yang baik saat menjalankan seluruh operasional dan mencapai target perusahaan. Merujuk kepada latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

- A. Apa penyebab *turnover intention* di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dilihat dari faktor individu?
- B. Apa penyebab *turnover intention* di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dilihat dari faktor lingkungan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk :

1. Mengetahui penyebab *turnover intention* karyawan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dari faktor individu.
2. Mengetahui penyebab *turnover intention* karyawan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dari faktor lingkungan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat dalam berbagai aspek pada masyarakat luas. Manfaat tersebut antara lain :

1. Bagi penulis, memberikan pengetahuan yang baru tentang *turnover intention* dan melakukan penelitian dengan benar khususnya di industri perhotelan.
2. Bagi pengelola, memberikan wawasan baru dan dapat membantu serta memberikan solusi pada permasalahan *turnover intention* yang terjadi dengan menimbang dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.
3. Bagi pembaca dan masyarakat luas, memberikan referensi baru mengenai *turnover intention* karyawan hotel dipengaruhi dari faktor individu dan faktor lingkungan selama masa pandemi COVID-19.