

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Berkembangnya pariwisata disebabkan oleh gerakan manusia yang selalu mencari sesuatu yang belum dikenal, eksplorasi wilayah yang baru, menginginkan suasana yang berbeda dengan sebelumnya, atau untuk mendapatkan pengalaman dari perjalanan yang baru. Sedarmayanti (2014) berpendapat bahwa salah satu penghasil utama devisa di berbagai negara ialah perkembangan industri pariwisata. Indonesia menaruh harapan tinggi pada pariwisata karena memiliki potensi yang berpengaruh dari segi sosiologi, politik, ekonomi, dan administrasi kenegaraan.

Industri perhotelan menjadi salah satu bagian dari sektor pariwisata sebagai sarana akomodasi, dimana para wisatawan pasti menggunakan hotel sebagai tempat peristirahatan selama mereka melakukan perjalanan atau berwisata. Menurut Sulastiyono (2011), perusahaan yang dikelola pemiliknya dimana memberikan pelayanan dalam bentuk fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang berwisata beserta makanan dan minuman sehingga mereka harus membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian tertentu dinamakan hotel.

Perusahaan yang bernama hotel ini memiliki pihak-pihak yang mendukung operasional berjalan setiap harinya. Pernyataan Komar (2014)

turut menjelaskan bahwa ada beberapa bagian yang mungkin tidak terlihat oleh masyarakat awam karena hotel adalah gabungan dari organisasi kompleks yang bisa dikenal dengan istilah departemen. Setiap karyawan di dalam departemennya masing-masing harus sadar dan saling bekerjasama untuk berhasil mencapai seluruh cita-cita perusahaan, dimana dalam hal ini kerja tim (*teamwork*) adalah kunci dari operasional yang berhasil dan lancar.

Struktur organisasi sebuah hotel bisa bermacam-macam tergantung ukuran hotel yang bersangkutan. Menurut Pramuditha (2015), jika berdasarkan fungsinya, organisasi hotel dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu organisasi kantor belakang (*back office*) dan organisasi kantor depan (*front office*). Para karyawan yang berinteraksi dan berhubungan langsung dengan setiap tamu hotel adalah bagian dari organisasi kantor depan, dimana mereka menjadi kegiatan pokok dari hotel tersebut, contohnya seperti *front office*, *reservation section*, *housekeeping section*, *food and beverage section*. Sementara itu para karyawan yang menjadi penunjang kegiatan hotel walaupun mereka tidak berinteraksi dan berhubungan langsung dengan tamu hotel merupakan bagian dari organisasi kantor belakang. Organisasi bagian ini krusial dan sungguh diperlukan, contohnya seperti bagian *finance*, *human resources*, *sales and marketing*. Semua karyawan yang termasuk bagian dalam organisasi hotel mempunyai tugas dan kewajibannya masing-masing. Hal tersebut sudah diatur dalam cakupan pekerjaan (*job description*) sesuai dengan posisi dan jabatannya di hotel.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bagian penting di operasional hotel bagian kantor belakang. Mangkunegara (2004; dalam Jauhar & Subekhi, 2012:22) menyatakan bahwa proses pendayagunaan dan pengelolaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai) adalah cakupan dari manajemen sumber daya manusia. Tujuan utama organisasi dan pengembangan pegawai dalam perusahaan bisa tercapai apabila pendayagunaan dan pengelolaan tersebut dikembangkan secara maksimal.

Pendapat Pramuditha (2015) mengenai fungsi utama MSDM yaitu tetap memperhatikan sifat dasar kebutuhan tamu dengan menyediakan karyawan yang profesional dan kompeten. Sementara tugas pokok dari manajemen sumber daya manusia sendiri adalah melakukan seluruh proses tentang penyelesaian perselisihan perburuhan hingga pemutusan hubungan kerja (PHK), kemudian mencari karyawan baru lewat proses perekrutan, memaksimalkan potensi karyawan dengan melakukan pelatihan dan pengembangan, mengatur sistem penjaminan mutu, mengadakan sistem mutasi, promosi, dan demosi, menjaga administrasi kepegawaian, menyeimbangkan sistem kompensasi, serta menjamin teraturnya proses pelaksanaan peraturan dan persyaratan kerja.

Topik utama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kompensasi. Menurut Hasibuan (2003; dalam Subekhi & Jauhar, 2012:179) pemberian kembali balas jasa kepada karyawan baik secara tidak langsung (*indirect*) maupun langsung (*direct*) dikenal dengan kompensasi. Atas imbalan jasa

yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan bersangkutan, kompensasi dapat berupa barang atau uang. Adil dan layak adalah prinsip pemberian kompensasi. Bila sesuai dengan prestasi kerja karyawannya dan dapat pula memenuhi kebutuhan primer serta berpegang teguh pada batas upah minimum pemerintah berdasarkan internal dan eksternal konsistensi, maka pemberian kompensasi dapat disebut adil dan layak.

Pernyataan Namasivayam, et al. (2007) turut menjelaskan bahwa sistem kompensasi memiliki peran yang krusial dalam mempengaruhi performa dari sebuah industri atau perusahaan terutama industri yang bergerak di bidang pelayanan seperti hotel. Hal tersebut terjadi karena industri pelayanan bergantung pada manusia yang bekerja di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Di industri pariwisata dan perhotelan, baik itu kompensasi langsung maupun tidak langsung, keduanya merupakan hal yang krusial dalam memperkerjakan karyawan dan menjaga angka *turnover* sehingga dapat mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Pergantian karyawan atau yang biasa dikenal sebagai *turnover* diartikan sebagai pergerakan keluar masuknya karyawan dalam pekerjaannya di suatu organisasi. *Turnover* karyawan juga berarti komitmen karyawan terhadap perusahaan atau organisasi yang sedang dijalaninya. Meskipun dalam sebuah organisasi *turnover* karyawan memang pasti terjadi karena dapat menghasilkan berbagai inovasi dari karyawan baru serta mendukung

karyawan yang keluar untuk mendapatkan peluang karir yang lebih baik, namun tingkat *turnover* tetap harus diperhatikan (Brien, et al., 2015).

Tingkat *turnover* karyawan tersebut dipicu dengan adanya *turnover intention* yang merupakan kemampuan dari karyawan tersebut untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya, dapat diklasifikasikan secara sukarela dan tidak sukarela, selain itu disfungsi dalam pekerjaan yang menimbulkan berhenti dari pekerjaan, dan setiap jenis pergantian karyawan mempengaruhi organisasi atau perusahaan menjadi bervariasi dan memiliki derajat yang berbeda. *Turnover intention* karyawan timbul saat seseorang merasa pekerjaan mereka tidak memenuhi ambisi dan harapan mereka. (Aburumman, et al., 2020)

Meize Hotel adalah hotel bintang 3 yang berlokasi di Jalan Sumbawa No. 7, Kota Bandung. Hotel yang memiliki 100 kamar ini berdiri sejak tahun 2014. Saat ini Meize Hotel memiliki 25 karyawan tetap dengan penjabaran melalui tabel di bawah ini.

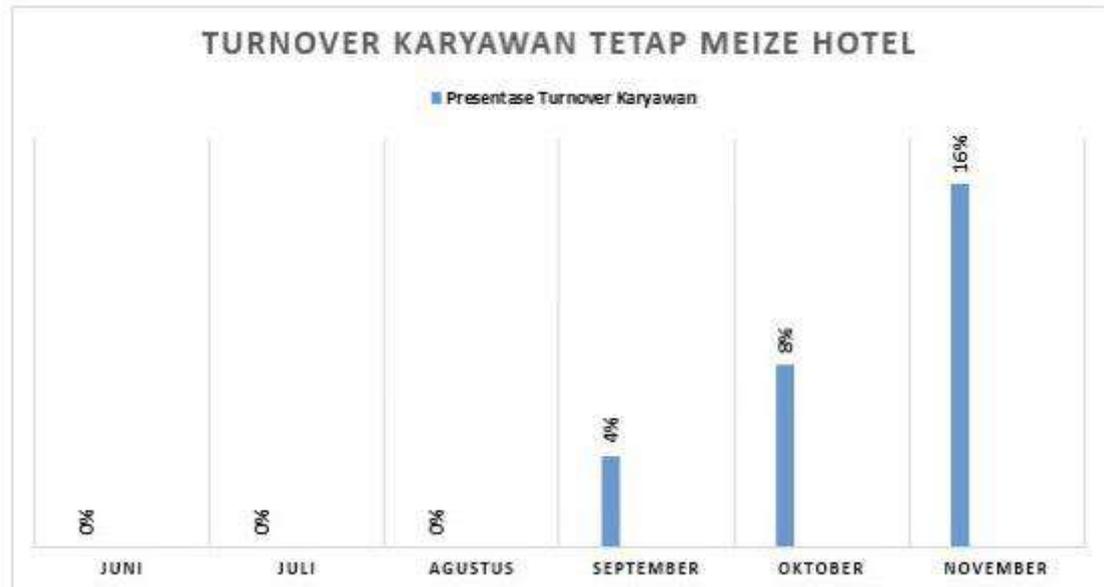
**Tabel 1**  
**Jumlah Karyawan Tetap Meize Hotel**

Karyawan Tetap Meize Hotel 2020		
JUMLAH	JABATAN	DEPARTEMEN
1	General Manager	A&G
1	Chief Accounting	Accounting
1	General Cashier	Accounting
1	Storekeeper & Purchasing	Accounting
1	AR/IA	Accounting
1	HR Coordinator	Human Resources
1	Chief Security	Human Resources
1	Front Office Manager	Front Office
4	Front Desk Agent	Front Office
2	Driver	Front Office
1	HK Manager	Housekeeping
2	HK Supervisor	Housekeeping
2	Sales Excecutive	Sales & Marketing
1	General Admin	Sales & Marketing
1	SPV Engineering	Engineering
1	Engineering Staff	Engineering
1	Head Chef	Food & Beverage
1	Sous Chef	Food & Beverage
1	Waitress	Food & Beverage
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	

*Sumber: Human Resources Department Meize Hotel, 2020.*

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pihak *Human Resources Department* di Meize Hotel, dengan 25 karyawan tetap di tahun 2020 ini mereka memiliki tingkat *turnover* karyawan yang terus meningkat terutama di Bulan September hingga Bulan November ini dengan data berikut ini.

**Gambar 1**  
**Grafik *Turnover intention* Karyawan Tetap Meize Hotel**



*Sumber: Human Resources Department Meize Hotel, 2020.*

Tingginya tingkat *turnover* karyawan tetap di Meize Hotel berdasarkan gambar grafik di atas memang disebabkan oleh banyak faktor sehingga mempengaruhi *turnover intention* setiap individunya. Menurut pihak *Human Resources Department* sendiri, alasan fenomena tersebut bisa terjadi adalah pemberian kompensasi kepada karyawan belum sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan, terutama dari segi pembagian gaji. Situasi pandemi COVID-19 yang merupakan faktor eksternal menjadi salah satu penyebabnya karena hotel terpaksa harus melakukan pemotongan gaji karyawan namun dengan rata-rata perubahan jam kerja yang biasanya 8 jam menjadi 12 jam per hari atau bahkan bisa lebih apabila Meize Hotel sedang *high occupancy*.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di paragraf sebelumnya, maka penelitian ini diarahkan untuk menemu kenali bagaimana pemberian kompensasi dan *turnover intention* karyawan di Meize Hotel, serta seberapa besar pengaruh antara keduanya sebab menurut Martoyo (1990; dalam Badriyah, 2015:155) pemberian kompensasi dengan adil dan layak akan menjamin stabilitas pegawai karena *turnover intention* relatif kecil, sehingga pada akhirnya judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Meize Hotel.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan teori dan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak *Human Resources Department* di Meize Hotel, sehingga rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi kepada karyawan di Meize Hotel?
2. Bagaimana tingkat *turnover intention* karyawan tetap di Meize Hotel?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Meize Hotel?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menemukenali bagaimana pemberian kompensasi kepada karyawan di Meize Hotel.

2. Untuk menganalisis bagaimana tingkat *turnover intention* karyawan di Meize Hotel.
3. Untuk mengukur bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Meize Hotel.

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

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

- a. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk penelitian berikutnya yang lebih detail mengenai pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan dengan lebih dalam dengan jumlah objek yang lebih banyak.

- b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam wawasan penulis mengenai kompensasi dan *turnover intention* karyawan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi untuk pihak hotel melalui saran dalam memperkecil tingkat *turnover intention* karyawan lewat pemberian kompensasi.