

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Bataafi (2005), Hotel adalah salah satu contoh dari akomodasi yang berperan untuk memberikan pelayanan bagi pelanggannya dalam hal ini adalah wisatawan yang membutuhkan tempat sementara untuk tinggal. SDM atau sumber daya manusia adalah aspek yang tidak dapat di lewatkan untuk di perhatikan karena pegawai adalah garda terdepan untuk berhubungan langsung dengan tamu. Maka diperlukan pegawai yang kompeten untuk dapat memberikan pelayanan yang baik pada tamu. Secara umum yang bertugas untuk mengelola pegawai adalah bagian *Human Resources Department*. Seperti yang disebutkan oleh Snell, *et al.* (2016) dan Wilton (2019) *Human Resources Management* adalah suatu bagian dalam perusahaan untuk mengelola berbagai macam manusia untuk mencapai suatu tujuan yaitu tujuan bersama. Semua proses yang berhubungan dengan pemilihan, perekrutan, pemberian tugas, pelatihan, pengembangan, penilaian, mengarahkan, memotivasi dan mengawasi pegawai. Hingga menjadikan *Human Resources Department* salah satu divisi yang tidak dapat dilupakan dalam sebuah perusahaan.

Menurut Robins dan Judge (2018) fungsi dari departemen sumber daya manusia juga berfungsi untuk menekan angka *turn over intention*. *Turnover* juga dapat dikatakan penarikan diri seseorang dari suatu perusahaan secara permanen, rela atau tidak dari suatu perusahaan. Dengan adanya *turnover intention* maka *Human Resources Department* dapat mengevaluasi kebijakan atau situasi yang ada dalam perusahaan, Robin dan Judge (2018) juga mengatakan semakin baik kepuasan seorang pegawai

maka semakin positif pula perasaannya terhadap pekerjaannya. Jika kepuasan kerja bertambah maka absensi dan tingkat *turnover* akan berkurang. Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*. Kepuasan kerja adalah sebuah pencitaan terhadap suatu pekerjaan. Pegawai yang mempunyai sudut pandang yang positif bagi pekerjaannya mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sedangkan pegawai yang mempunyai sudut pandang yang negatif bagi pekerjaannya cenderung mempunyai tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan seorang karyawan maka semakin positif pula perasaannya terhadap pekerjaannya.

Terdapat 21 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Faktor-faktor berikut ini disebutkan oleh Robbins & Judge (2013:124) “*The following is a list of 21 job factors or attributes: Autonomy and independence, Benefits, Career advancement opportunities, Career development opportunity, Compensation/pay, Communication between employees and management, Contribution of work to organization’s business goals, Feeling safe in the work environment, Flexibility to balance life and work issues, Job security, Job-specific training, Management recognition of employee job performance, Meaningfulness of job, Networking, Opportunities to use skills/abilities, Organization’s commitment to professional development, Overall corporate culture, Relationship with co-workers, Relationship with immediate supervisor, The work itself, and The variety of work.*” Dari faktor-faktor tersebut kita dapat menganalisa apakah pegawai yang ada menyukai atau puas akan pekerjaannya.

Menurut Hanafiah (2014: 303-312), terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan *turnover* berikut ini adalah faktor-faktor *turnover* pada pegawai, yaitu:

- 1) Faktor psikologis:
 - a. Kondisi psikologi
 - b. Kepuasan kerja
 - c. Komitmen organisasi
 - d. Ketidaknyamanan kerja
- 2) Faktor ekonomi:
 - a. Upah
 - b. Peluang eksternal
 - c. Ukuran organisasi
- 3) Faktor demografis:
 - a. Usia
 - b. Masa jabatan atau penurunan jabatan

Berdiri pada tahun 2015, Hotel New Moonlight adalah salah satu hotel berbintang yang memiliki 50 kamar. 50 kamar tersebut terbagi menjadi 34 kamar superior, 11 kamar standard, 3 kamar deluxe, dan 2 kamar family. Hotel yang terletak di jalan Jl. Terusan Pasirkoja No.142, Cibadak, Astanaanyar, Kota Bandung ini mempunyai fasilitas penunjang yaitu *meeting room* yang memuat 150 pax, restoran dan Moonbucks Coffee sebagai outlet *coffee shop*.

Menurut *General Manager* Hotel New Moonlight, pegawai Hotel New Moonlight ada pada rentang usia 20 – 44 tahun dan latar belakang Pendidikan SMK hingga magister atau S2. Untuk jumlah pegawai berbeda di setiap tahunnya. Berikut adalah data yang penulis temukan dilapangan

TABEL 1
JUMLAH PEGAWAI DI HOTEL NEW MOONLIGHT
PADA TAHUN 2018 – 2020

JUMLAH PEGAWAI DI HOTEL NEW MOONLIGHT PADA TAHUN 2018-2020					
TAHUN	JUMLAH PEGAWAI	PEGAWAI FO	PEGAWAI HK	PEGAWAI FB & KITCHEN	PEGAWAI BACK OFFICE
2021	23	7	4	8	4
2020	12	4	3	3	2
2019	24	8	6	6	4
2018	34	10	9	9	6

Sumber: HRD New Moonlight Hotel, 2021

Dari data yang penulis dapatkan dari HRD New Moonlight Hotel pada tahun 2018 hotel ini memiliki total 34 pegawai tersebar di beberapa departemen yaitu departemen *Front Office Department* sebanyak 10 orang, *Housekeeping Department* sebanyak 9 orang *Food & Beverage Department* sebanyak 9 orang dan *Back Office* sebanyak 6 orang. Tahun 2019 hotel ini memiliki total 24 pegawai tersebar di beberapa departemen yaitu departemen *Front Office Department* sebanyak 8 orang, *Housekeeping Department* sebanyak 4 orang *Food & Beverage Department* sebanyak 7 orang dan *Back Office* sebanyak 5 orang. Pada tahun 2020 setelah terjadinya pandemi COVID-19, hotel ini memiliki total 12 pegawai yang tersebar di beberapa departemen yaitu departemen *Front Office Department* sebanyak 4 orang, *Housekeeping Department* sebanyak 3 orang *Food & Beverage Department* sebanyak 3 orang dan *Back Office* sebanyak 2 orang. Pada tahun 2021 setelah pandemi COVID-19 membaik, hotel ini memiliki total 23 pegawai yang tersebar di beberapa departemen yaitu departemen *Front Office Department* sebanyak 7 orang, *Housekeeping Department*

sebanyak 4 orang *Food & Beverage Department* sebanyak 8 orang dan *Back Office* sebanyak 4 orang.

Penulis telah melakukan pra-survey dan melakukan wawancara langsung secara singkat terhadap 4 karyawan hotel yang bekerja sebagai *server*, *front office* dan *housekeeping*. 3 dari 4 pegawai tersebut penulis menemukan bahwa mereka sering melakukan *overtime* dan melakukan *job desc* diluar dari *job desc* yang seharusnya. 3 dari 4 orang pegawai merasa tidak nyaman untuk berkerja, dan 3 dari 4 orang menyebutkan bahwa mereka ingin mengundurkan diri dari perusahaan. Dari 3 fakta yang telah dikatakan oleh pegawai tersebut, dan dibandingkan dengan teori diatas penulis menduga bahwa telah terjadi ketidak puasan kerja di Hotel New Moonlight Bandung.

Penulis juga telah melakukan wawancara kepada GM Hotel New Moonlight Bandung. Dari wawancara tersebut penulis menemukan fakta bahwa terdapat penurunan jumlah pegawai yang cukup besar, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan, penulis mendapatkan data sebagai berikut:

TABEL 2
***TURNOVER INTENTION RATE* DI HOTEL NEW MOONLIGHT**
PADA TAHUN 2018 - 2020

TAHUN	JUMLAH PEGAWAI (AWAL TAHUN)	JUMLAH PEGAWAI (AKHIR TAHUN)	<i>TURNOVER INTENTION RATE</i>
2021	12	23	
2020	24	12	67%
2019	34	24	34%
2018	28	34	-19%

Sumber: HRD New Moonlight Hotel, 2021

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu terjadi *turnover* di setiap tahunnya. Pada tahun 2020 adalah yang terparah dengan *turnover intention rate* mencapai 67% namun pada tahun 2021 jumlah pegawai meningkat 11 orang dari tahun 2020 untuk menunjang operasional yang telah membaik pasca pandemi COVID-19.

Dari pra-survey dan wawancara kepada pegawai Hotel New Moonlight yang telah penulis lakukan, terdapat 2 fakta yaitu pegawai sering melakukan *overtime* dan melakukan *job desc* diluar dari *job desc* yang seharusnya. Oleh karena itu, berdasarkan observasi awal penulis menduga bahwa faktor kepuasan kerja menjadi penyebab *turnover intention rate* yang tinggi. Maka dari itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“ANALISIS KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER* PEGAWAI
DI HOTEL NEW MOONLIGHT BANDUNG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja pegawai di Hotel New Moonlight?
2. Bagaimana *turnover* pegawai di Hotel New Moonlight?
3. Bagaimana analisis kepuasan kerja terhadap *turnover* pegawai di Hotel New Moonlight?

C. Tujuan Penelitian

Dibawah ini adalah maksud dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Menjadi salah satu syarat lulus mengikuti perkuliahan Administrasi Hotel di STP NHI Bandung.
2. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja pegawai di Hotel New Moonlight.
3. Mengetahui bagaimana *turnover* pegawai di Hotel New Moonlight.
4. Mengetahui analisis kepuasan kerja terhadap *turnover* pegawai di Hotel New Moonlight.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu:

1. Memberikan pengetahuan baru kepada penulis mengenai analisis kepuasan kerja terhadap *turnover* pegawai di Hotel New Moonlight
2. Untuk menjadi referensi dalam pengambilan keputusan terkait *turnover* dan kepuasan kerja di Hotel New Moonlight Bandung.
3. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan hotel terkait *turnover* dan kepuasan kerja di Hotel New Moonlight Bandung.