

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan khususnya di Jawa Tengah mengalami peningkatan, hal ini karena banyak pembangunan destinasi wisata baru yang membuat pebisnis tertarik untuk memiliki bisnis dalam dunia perhotelan. Wisnu, mengatakan Persatuan Hotel Restoran di Indonesia (PHRI) Jateng, mengungkapkan pembangunan maupun pertumbuhan hotel di Jateng tumbuh signifikan lebih dari 25% ([jateng.tribunnews.com](http://jateng.tribunnews.com)).

Kenaikan signifikan lebih dari 25% tersebut, membuat persaingan bisnis khususnya bisnis perhotelan semakin berat dan ketat. Persaingan tidak hanya untuk mendapatkan tamu yang banyak, namun juga untuk mendapatkan sumber daya manusia dengan memiliki kemampuan dan keterampilan yang mumpuni. Sumber daya manusia merupakan faktor yang berpengaruh dalam keefektifan kerja dan berlangsungnya pencapaian tujuan organisasi, serta keberhasilan sebuah organisasi ditentukan dari sumber daya manusia itu sendiri mulai dari kompetensi, profesionalisme, serta komitmen dalam pekerjaan tersebut (Sidharta & Margaretha 2011). Organisasi dalam bidang perhotelan harus mengetahui peran penting sumber daya manusia, maka dari itu organisasi harus mampu menyeleksi sumber daya manusia dengan sungguh - sungguh supaya tidak terjadi *turnover intention* dalam organisasi yang dapat menghambat proses efektivitas kerja.

*Turnover Intention* menurut Suwandi dan Indriantoro (dalam Toly 2001) merupakan keinginan atau dorongan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan lain. *Turnover intention* memiliki beberapa indikator, yang pertama, keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang memiliki gaji/upah tinggi. Kedua, keinginan untuk mendapatkan karir yang lebih bagus. Ketiga, keinginan untuk mencari pekerjaan sesuai dengan tingkat pendidikan. Keempat, keinginan untuk mencari suasana lingkungan dan hubungan kerja yang baru dan lebih baik. Kelima, keinginan mencari pekerjaan untuk keberlangsungan hidup yang lebih terjamin, (Triaryati dalam Sianipar & Haryanti 2014).

Sebaliknya, jika kesempatan untuk berpindah tidak tersedia ataupun yang tersedia tidak lebih menarik dari yang sekarang dimiliki, maka secara emosional dan mental karyawan akan keluar dari organisasi sehingga dapat pula merugikan organisasi. Menurut Russ dan McNeily (dalam Widodo 2010) beberapa perilaku yang biasa ditunjukkan karyawan yang memiliki *turnover intention* yang tinggi seperti, datang terlambat, sering absen, dan kurang antusias dalam melakukan pekerjaan.

Widodo (2010) juga menyatakan dengan adanya emosi dan mental karyawan yang tidak bisa dikontrol atau ditangani oleh organisasi dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasi karena dapat menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi karyawan, sehingga dapat menurunkan produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia pada organisasi serta *turnover intention* juga meningkat. Menurut Waspodo, dkk (dalam Monica dan Putra 2017) organisasi yang memiliki karyawan dengan tingginya *turnover intention* juga dapat berdampak negatif, seperti sulitnya mendapatkan kualitas dan kemampuan

yang sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan oleh organisasi serta dibutuhkan waktu dan biaya dalam merekrut karyawan baru.

Hotel X Semarang merupakan organisasi yang bergerak dibidang perhotelan yang memiliki 75% karyawan kontrak dan 25% karyawan tetap. Manajemen hotel saat ini sedang melakukan pengembangan terhadap sumber daya manusia karena adanya *turnover intention* yang saat ini menjadi permasalahan di organisasi tersebut.

Hasil wawancara dengan HRD (*Human Resource Development*) pada tanggal 29 April 2019 ditemukan bahwa setiap bulan ada beberapa karyawan kontrak yang berkeinginan untuk berhenti bekerja dengan berbagai alasan. Karyawan kontrak yang memiliki keinginan untuk berhenti bekerja di Hotel X, selalu mendapatkan intervensi dari HRD berupa konseling, namun konseling tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dibawah ini merupakan tabel data karyawan kontrak yang keluar selama 3 bulan awal di tahun 2019.

Tabel 1.1 Data karyawan kontrak yang keluar 3 bulan pertama di tahun 2019

Bulan	Karyawan sebelumnya	Data <i>resign</i>	Data masuk	Total Karyawan
Januari	65 orang	7 orang	3 orang	61 orang
Februari	61 orang	6 orang	4 orang	59 orang
Maret	59 orang	8 orang	3 orang	54 orang

Dari tabel di atas dijelaskan setiap bulan Hotel X kehilangan karyawan kontrak. Kehilangan karyawan dapat merugikan bagi organisasi serta dapat menghambat proses kerja di organisasi. Hasil wawancara dengan salah satu karyawan pada bagian *management hotel* ketika kehilangan dari salah satu

orang dari *team* mereka, dapat mengacau pekerjaan karyawan lain karena setiap karyawan memiliki *jobdesk* sendiri yang harus diselesaikan dengan waktu penyelesaian yang sudah ditentukan. Jika *team* kehilangan satu orang dapat mempengaruhi hasil kerja yang kurang maksimal, berdampak negatif untuk organisasi.

Saat karyawan memiliki *turnover intention* yang tinggi dapat berdampak negatif untuk organisasi, seperti karyawan yang tidak memiliki semangat kerja tentunya dapat memberikan efek pada kualitas kerja karyawan dan menurunkan kinerja karyawan lainnya. Dampak negatif yang lain seperti menurunnya kualitas pelayanan Hotel X terhadap pengunjung, serta membuang waktu dalam perekrutan dan biaya karena harus mengadakan rekrutmen dan pelatihan untuk calon karyawan baru. Selain itu, Yulianto (dalam Sidharta & Margaretha, 2011) menyebutkan dampak positif dari *turnover intention*, yaitu berkurangnya konflik yang dapat mempengaruhi kondisi kerja, beberapa karyawan yang menginginkan riwayat kerja yang bagus, maka karyawan tersebut dengan semangat memberikan yang terbaik untuk organisasi sebelum keluar dari organisasi. Kedua dampak tersebut memiliki pengaruh terhadap organisasi, namun organisasi yang diteliti mengalami dampak negatif yang sangat berpengaruh terhadap organisasi.

Alasan karyawan berkeinginan untuk pindah atau keluar dari hotel X yaitu karena organisasi yang mereka inginkan belum membuka lowongan. Karyawan berpikir daripada tidak memiliki pekerjaan mereka mencoba untuk mencari pengalaman dengan bekerja di hotel X. Beberapa alasan lain yang mereka ungkapkan, keinginan untuk berhenti bekerja ketika mereka mendapatkan tawaran pekerjaan yang gajinya lebih besar dari gaji yang mereka dapatkan

sekarang. Karyawan mengungkapkan secara “otomatis” akan meninggalkan pekerjaan saat ini dan mengambil tawaran yang lebih menarik. Selain alasan mengenai gaji, salah satu karyawan mengungkapkan bahwa dirinya merupakan orang yang mudah bosan dengan pekerjaan, sehingga dari awal masuk di Hotel X sudah memiliki rencana untuk mencari pekerjaan baru sekitar beberapa waktu kedepan.

Karyawan - karyawan muda serta memiliki jenjang karir yang masih panjang menginginkan untuk bisa mencari pengalaman - pengalaman yang baru serta bisa menjamin masa depannya kelak, seperti organisasi atau perusahaan yang jenjang karirnya lebih terjamin. Selain itu, beberapa dari mereka mudah terpengaruh dengan ajakan orang disekitarnya untuk mencari pekerjaan baru yang lebih menarik dan mempengaruhi pandangan karyawan mengenai tempatnya bekerja sekarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2017) mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang menyatakan bahwa faktor komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention*. Komitmen organisasi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi komitmen organisasi dari para karyawan maka dapat mengurangi *turnover intention* dan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan serta peningkatan keberhasilan pada organisasi.

Menurut Mathis & Jackson (dalam Andini 2006) komitmen organisasi merupakan kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan organisasi serta berkeinginan untuk bertahan dalam sebuah organisasi. Komitmen organisasi memiliki peran penting untuk organisasi, diasumsikan bahwa

karyawan yang memiliki komitmen organisasi terhadap perusahaan cenderung selalu memberikan yang terbaik untuk perusahaan (Marrison, dalam Prihantoro, 2012).

Penelitian yang dilakukan Hidayati dan Setiyanto (2017), mengungkapkan bahwa komitmen organisasi secara signifikan mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan kontrak di perusahaan manufaktur kota Batam. Artinya jika komitmen organisasi pada karyawan bertambah maka *turnover intention* berkurang.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sianipar dan Haryanti (2014), mengenai hubungan komitmen organisasi dengan intensi *turnover* pada karyawan bidang produksi CV.X menyatakan ada hubungan negatif antara komitmen organisasi dengan intensi *turnover*. Semakin rendah komitmen organisasi, maka semakin tinggi intensitas *turnover*, begitu juga sebaliknya. Perihal dampak komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yang diteliti oleh Sidharta & Margaretha (2011), menyimpulkan hubungan yang negatif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention*. Hal tersebut menunjukkan konsistensi komitmen organisasi dalam memprediksi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Apabila tingkat *turnover intention* yang terjadi tinggi, maka perlu dilihat bagaimana komitmen organisasinya, dan sebaliknya.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya. Subjek yang dipilih dan alat ukur yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian yang dilakukan Sianipar dan Haryanti (2014), subjek yang dipilih yaitu karyawan bidang produksi, sedangkan penelitian saat ini memilih karyawan

hotel. Penentuan subjek dapat memengaruhi hasil dari penelitian itu sendiri, dilihat dari *jobdesk* yang dimiliki ditempat karyawan itu bekerja, sehingga dapat mempengaruhi perilaku karyawan ditempat kerja, sehingga dapat menimbulkan suatu permasalahan ditempat kerja.

Selanjutnya, alat ukur yang digunakan pada penelitian Sianipar dan Haryanti (2014), seperti variabel komitmen organisasi menggunakan alat ukur berdasarkan aspek identifikasi, aspek keterlibatan, dan aspek loyalitas. Pada penelitian Sidharta & Margaretha (2011) menggunakan alat ukur yang berbeda pada variabel *turnover intention*, seperti kuesioner *intention to leave*, pandangan atas pekerjaan saat itu, serta tingkat antisipasi konsekuensi. Perbedaan alat ukur yang digunakan setiap penelitian dapat mempengaruhi hasil korelasi, meskipun banyak penelitian yang memiliki hasil pernyataan korelasi yang sama, ada hubungan antara komitmen organisasi dan *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fakta yang pernah dilakukan pada penelitian sebelumnya, terlihat bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan dengan *turnover intention* pada karyawan dalam organisasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan Hotel X Semarang?.

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan Hotel X Semarang.

### 1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Berguna bagi ilmu pengetahuan bidang psikologi khususnya pada bagian psikologi industri dan organisasi yang terkait dengan komitmen organisasi dan turnover intention.

2. Manfaat Praktis :

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mencegah *turnover intention* yang tinggi di organisasi, yang kaitannya dengan permasalahan komitmen organisasi.

