

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kita ketahui bahwa didalam sebuah organisasi, sumber daya manusia mempunyai peran kedudukan yang penting dalam mencapai tujuan tertentu. Bila kinerja seorang karyawan kurang baik maka suatu perusahaan akan terhambat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Agar suatu perusahaan mendapatkan karyawan yang berbobot dan mempunyai prestasi ideal, perusahaan harus melaksanakan suatu aktivitas seperti melakukan perekrutan, penyeleksian, dan pelatihan terhadap karyawan. Jika suatu perusahaan ingin memiliki karyawan yang ideal, maka perusahaan perlu memperhatikan cara kerja karyawannya. Perusahaan wajib memberikan perhatian yang baik kepada karyawannya jika perusahaan ingin memperoleh *feedback* yang baik dari karyawannya. Apabila karyawan merasa nyaman dan diperhatikan oleh perusahaan, maka karyawan akan lebih produktif dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga mereka tidak akan memiliki keinginan untuk *turnover*. Sebaliknya, apabila perusahaan tidak memperhatikan atau mempedulikan karyawan mereka tentu karyawan akan merasa tidak nyaman dan akan muncul keinginan *turnover* (Rijasawitri & Suana, 2020: 467).

*Turnover Intention* adalah suatu situasi dimana seorang karyawan mempunyai keinginan untuk *resign* (Lukmawati, 2020: 58). Dalam dunia bisnis *turnover* merupakan suatu keadaan yang lazim, akan tetapi bila suatu persentase *turnover* karyawan tinggi akan berefek negatif kepada

perusahaan. Efek negatif yang dapat dilihat dari *turnover intention* adalah terjadinya ketidakseimbangan pada situasi tenaga kerja, rendahnya kreativitas karyawan, situasi kerja yang tidak mendukung, dan biaya yang dikeluarkan untuk sumber daya manusia juga meningkat. Hal ini tentu saja mempengaruhi performa finansial perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan dana untuk menarik karyawan baru dengan melakukan kegiatan perekrutan, penyeleksian dan pelatihan terhadap karyawan baru.

Permasalahan *turnover intention* adalah suatu hal yang sering terjadi pada perusahaan. Terdapat berbagai sebab pada seorang karyawan untuk memiliki *turnover intention* yaitu dikarenakan komitmen organisasi, stres kerja serta kepuasan kerja. Komitmen organisasi terjadi dikarenakan adanya keyakinan yang seseorang terhadap poin-poin organisasi, keinginan seseorang dalam melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan organisasi dan setia untuk konsisten menjadi anggota pada organisasi.

Selain komitmen organisasi, terdapat pula faktor penyebab terjadinya *turnover intention* ialah stres kerja. Beban yang besar dalam sebuah perusahaan menimbulkan stress kerja, tekanan yang diberikan dari atasan, dan tidak tercapainya target dalam kurun beberapa waktu (Nasution, 2017: 408). Jika dibiarkan berkelanjutan akan menyebabkan dampak yang tidak baik untuk kesehatan karyawannya (Ervindo & Syaifullah, 2020: 45). Untuk mencegah terjadinya stres kerja, perusahaan dapat memperhatikan kepuasan kerja dengan cara memberikan karyawannya kompensasi sebagai bentuk apresiasi dari hasil

kerja mereka dengan bertujuan mengurangi stres kerja mereka yang bisa mengakibatkan *turnover intention* (Eko, Wahyudi, & Suprayitno, 2019: 358).

Selain itu, *turnover intention* karyawan juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Kepuasan kerja ialah perasaan seorang individu yang memperlihatkan apakah pekerjaannya memuaskan atau bahkan tidak pada pekerjaan yang dilakukannya (Firdaus & Lusiana, 2020: 3), kepuasan kerja dapat berupa kompensasi, promosi, dan rekan kerja yang kooperatif. Jika seorang karyawan tidak merasakan atau tidak mendapatkan kepuasan dalam perusahaan, maka karyawan tersebut akan mempertimbangkan untuk tetap bertahan atau tidak dalam perusahaan tersebut.

Hotel Seruni Internasional merupakan jenis usaha dalam bidang perhotelan yang sudah berdiri sejak tahun 1996. Perusahaan ini tidak hanya bergerak dalam bidang perhotelan saja, terdapat pula tempat hiburan lainnya bagi tamu yang menginap di hotel tersebut. Dalam usaha sekarang Hotel Seruni Internasional harus mengutamakan kepuasan kerja karyawannya, karena kepuasan kerja tersebut dapat menentukan stres kerja karyawan yang disebabkan tidak terpenuhinya kepuasan kerja yang dibutuhkan karyawan.

Dalam perusahaan pentingnya kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Jika perusahaan dapat memenuhi hal tersebut kepada karyawan, maka karyawan akan berkomitmen untuk loyal dan lebih berkontribusi terhadap perusahaan dan akan mengurangi terjadinya *turnover intention*

Berikut data karyawan pada PT Hotel Seruni Internasional pada tahun 2020 yaitu:

**Tabel 1.1** Data Karyawan PT Hotel Seruni Internasional

<b>Bulan</b>	<b>Total Karyawan</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b>Karyawan Keluar</b>
April	152	3	7
Mei	148	2	4
Juni	146	1	3
Juli	144	5	10
Agustus	139	2	6

**Sumber** : PT Hotel Seruni Internasional, 2020

Dari hasil tabel di atas dapat kita perhatikan pada bulan Juli merupakan bulan yang paling tinggi terjadinya *turnover* yaitu sebanyak 10 orang. Hal ini disebabkan karena terdapat teknologi yang semakin maju dan mengakibatkan stres kerja pada karyawan. Selain itu, terdapat pula masalah lain pada perusahaan yaitu menyangkut kepuasan kerja. Dalam PT Hotel Seruni Internasional masalah pada kepuasan kerja yang dimaksud yaitu pembagian gaji yang kurang memuaskan, dimana karyawan yang sudah lama bekerja ataupun senioritas dalam hal jabatan kerja yang tinggi menerima gaji yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan baru. Hal ini menyebabkan kepuasan kerja karyawan tidak terpenuhi sehingga terjadinya *turnover intention*. Hal tersebut menunjukkan beberapa karyawan pada PT Hotel Seruni Internasional memiliki tingkat komitmen organisasi yang rendah.

Dari latar belakang pembahasan tersebut, peneliti tertarik dalam pelaksanaan penelitian pada PT tersebut dengan topik **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PT HOTEL SERUNI INTERNASIONAL”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Atas pembahasan sebelumnya, penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian yang dilakukan diantaranya:

1. Adanya perubahan sistem teknologi yang digunakan sehingga menyebabkan kebanyakan karyawan mengalami stres kerja.
2. Terdapat beberapa kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi.
3. Terdapat komitmen organisasi yang tidak konsisten.

## 1.3 Batasan Masalah

Atas identifikasi permasalahan yang sudah dijabarkan, peneliti melakukan batasan masalah karena terdapat keterbatasan waktu serta pengetahuan. Berikut adalah batasan masalah pada riset ini yaitu:

1. Komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel independen.
2. *Turnover Intention* sebagai variabel dependen.
3. Objek penelitian dilakukan pada PT Hotel Seruni Internasional Batam.

## 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dalam penelitian ini, peneliti membuat rumusan masalah antara lain:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT

Hotel Seruni Internasional?

4. Apakah komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja secara berbarengan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan penelitian antara lain:

1. Demi mengetahui adanya pengaruh komitmen organisasi pada *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional.
2. Demi mengetahui adanya pengaruh stres kerja pada *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional.
3. Demi mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional.
4. Demi mengetahui komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh pada *turnover intention* pada PT Hotel Seruni Internasional.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan bagi berbagai pihak diantaranya:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Dari segi teoritis, diharapkan riset mempunyai kegunaan untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi mengenai topik komitmen organisasi, stres kerja serta kepuasan kerja serta *turnover intention* pada suatu perusahaan.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan peneliti mengenai komitmen organisasi, stres kerja serta kepuasan kerja kepada *turnover intention* serta menambah wawasan penulis mengenai penulisan karya Ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar riset tersebut dapat dijadikan sebagai masukan untuk pertimbangan dan sebagai referensi perusahaan dalam mengembangkan prestasi perusahaan.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan riset ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi bagi Universitas Putera Batam.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan agar riset ini dapat dijadikan sebagai wawasan dan pengetahuan serta menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.