

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting bagi perusahaan dan organisasi, Keberhasilan perusahaan, bukan hanya dilihat dari perencanaan bisnis yang dibuat. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia adalah yang akan menjadi point paling utama. Keberadaan SDM perlu dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan dan organisasi. Sebaliknya, apabila SDM tidak dikelola dengan baik dan benar, maka karyawan akan kurang betah dalam bekerja dan akhirnya memutuskan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*). Semua karyawan yang memiliki potensi yang baik sangat berpengaruh kepada upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Grands I Hotel adalah hotel berbintang empat yang telah menerima *Certificate of Excellence by TripAdvisor* 2013 dan telah berdiri selama 8 tahun, Grands I Hotel terletak di lokasi strategis di samping Nagoya Hill Mall dan memiliki karyawan 118 orang. Grands I Hotel memiliki fasilitas restoran, *pub*, *fitness center*, *business center*, telepon dan *fax* untuk bersaing dengan hotel ternama di kota Batam. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, Grands I Hotel telah menerapkan berbagai macam strategi untuk tetap menjadi hotel yang berkualitas, misalnya meningkatkan jumlah pelanggan, jumlah pelanggan sangat berpengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang

bergerak dalam bidang jasa akomodasi atau perhotelan, karena bagi perusahaan, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan yang datang untuk menginap, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

Kegiatan melakukan persaingan sering menjadi pusat perhatian perusahaan sehingga karyawan kurang mendapat lingkungan kerja yang dapat mendorong produktifitas karyawan. Lingkungan kerja yang kurang mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan dapat menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*). keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) yang meningkat menjadi masalah serius yang dihadapi oleh manajemen Grands I Hotel.

Suatu perusahaan harus dapat memberikan lingkungan kerja yang baik, karena dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan mendukung, tentunya karyawan akan lebih baik pula dalam menjalankan tugas mereka. Apabila karyawan nyaman dan senang dengan lingkungan kerjanya, maka karyawan tersebut akan betah berada ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja yang di dapatkan akan efektif dan efisien (Syaharudin, Utami, & Andini, 2017: 314).

Lingkungan kerja adalah suatu lingkup atau ruang yang ada di tempat seseorang tersebut bekerja dan secara langsung dapat mempengaruhi kondisi mental dan fisik karyawan dalam bekerja. Apabila lingkungan kerja pada perusahaan negatif maka akan mengakibatkan stress dalam bekerja sehingga terjadi *turnover intention* pada karyawan (Syaharudin, Utami, & Andini, 2017:

321). Selain lingkungan kerja, kepuasan kerja karyawan juga menjadi variabel pendukung yang dapat menekan tingginya tingkat *turnover intention* pada karyawan dalam mencapai tujuan yang positif bagi perusahaan.

Masalah yang sering dihadapi perusahaan adalah gaji karyawan yang berpengalaman sangat tinggi sehingga perusahaan tidak sanggup membayarnya. Tentu saja masalah tersebut akan berdampak buruk bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka, mengingat pentingnya kepuasan kerja pada karyawan maka harus dipikirkan juga cara mempertahankan karyawan yang sudah berpengalaman dan terlatih, karena karyawan tersebut cenderung akan memilih keluar dari perusahaan untuk mencari gaji, karir dan lingkungan kerja yang lebih baik atau bahkan lebih parahnya karyawan tersebut akan membuka usaha yang sama dan pada akhirnya menjadi pesaing perusahaan.

Menurut Putra & Wibawa, (2015: 1102), Kepuasan kerja adalah ungkapan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini nampak dalam sikap yang baik dari karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Perusahaan harus senantiasa memantau kepuasan kerja karyawan, karena hal tersebut akan mempengaruhi tingkat perputaran tenaga kerja, absensi, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah pribadi lainnya.

Turnover intention yang meningkat akan membawa dampak negatif yang dirasakan oleh perusahaan yaitu mengganti karyawan yang keluar dari perusahaan, membutuhkan waktu serta biaya dalam melatih karyawan baru serta tidak stabilnya kinerja secara keseluruhan pada perusahaan. Pada tabel di bawah

terlihat bahwa jumlah *turnover* pada Grands I Hotel dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yang meningkat.

Tabel 1.1 Data *turnover* Karyawan Grands I Hotel 2014-2018

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-rata Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Tingkat <i>Turnover</i> karyawan
2014	121	132	127	32	21	16,54%
2015	132	145	139	35	22	15,83%
2016	145	131	138	38	52	37,68%
2017	131	129	130	32	48	36,92%
2018	129	118	139	47	58	41,72%

Sumber: Manajemen Grands I Hotel (2018)

Meningkatnya *turnover intention* atau keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penulisan dengan mengambil judul yang akan dijadikan sebagai bahan penulisan skripsi yaitu : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN GRANDS I HOTEL DI KOTA BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis mengidentifikasi adanya sejumlah masalah yang dihadapi oleh Grands I Hotel, adalah sebagai berikut:

1. karyawan Grands I Hotel memiliki lingkungan kerja yang kurang mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan.
2. Sulitnya mempertahankan karyawan yang telah berpengalaman.
3. Rendahnya gaji karyawan yang telah berpengalaman.

4. Meningkatnya jumlah *turnover* pada karyawan Grands I hotel.

1.3. Pembatasan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan kemampuan penulis, keterbatasan waktu, lokasi dan biaya, penulis tidak dapat membahas semua masalah. Untuk itu, penulis membatasi pembahasan permasalahan yang akan dibahas. Pembatasan masalah ini juga berguna untuk membatasi masalah agar penelitian tersebut tidak meluas, agar lebih efektif, efisien, lebih terarah dan dapat dikaji lebih mendalam.

Untuk itu, penulis melakukan pembatasan dikaji penulis pada penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan di Grands I Hotel.
2. Penelitian ini menggunakan variabel bebas lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikat yaitu *turnover intention*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Grands I Hotel.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel?
3. Apakah lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel.
3. Pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Grands I Hotel.

1.6. Manfaat Penelitian

Setiap mahasiswa khususnya penulis yang melakukan penelitian pada suatu objek sangat mengharapkan agar hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Manfaat-manfaat tersebut antara lain:

1.6.1. Aspek Teoritis

Aspek teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang Ilmu Manajemen, khususnya mengenai lingkungan kerja, kepuasan kerja & *turnover intention*.

1.6.2. Aspek Praktis

Manfaat dari aspek praktis adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, untuk memberikan saran dan masukan bermanfaat mengenai lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan perusahaan sehingga dapat mengurangi penyimpangan dan menurunkan *turnover intention* pada karyawan.
2. Bagi pembaca, menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
3. Bagi penelitian, sebagai pedoman yang dapat memberikan sebuah perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.