

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam pasar akan semakin ketat. Agar dapat lebih unggul dalam persaingan perusahaan harus memiliki kinerja yang lebih baik, yang tergantung sampai seberapa keunggulan perusahaan tersebut dikelola oleh para manajer dan para pengambil keputusan puncak. Manajemen sumber daya manusia suatu proses untuk menangani berbagai masalah dalam ruang lingkup kerja untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan agar mencapai tujuan yang telah ditentukan (Irvianti & Verina, 2015). Namun, upaya pencarian sumber daya manusia yang berkualitas serta mempertahankan sumber daya manusia tersebut suatu hal yang cukup sulit dilakukan oleh perusahaan karena banyak faktor – faktor hambatan baik dari dalam internal perusahaan itu sendiri maupun dari eksternal perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja kerja dari sumber daya manusia di dalam perusahaan hingga keinginan untuk pindah kerja terhadap sumber daya manusia tersebut (Amany, 2016).

Tingkat *turnover intentions* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti menciptakan ketidak stabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru. Kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang

dimiliki perusahaan tersebut (Hidayati & Trisnawati, 2016). Meningkatnya *turnover intention* saat ini telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas ternyata menjadi sia-sia pada akhirnya karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Toly, 2001 dalam Manurung 2012).

Selain kondisi di atas, perkembangan jaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi.

Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Selain itu faktor *shift* kerja yang berubah-ubah dapat berdampak stress terhadap karyawan (Febriana, 2013). Sedangkan menurut Yuriko (2005) dalam Febriana (2013) menyatakan

kerja malam diduga menyebabkan gangguan tidur pada karyawan yang menyebabkan kekurangan tidur. Saat ini karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Stres kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, serta ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta tugas-tugas yang saling bertentangan. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja.

Penyebab stres kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab saja, namun stres bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa sebab sekaligus yang antara lain : beban kerja yang berlebihan (*work overload*), tekanan atau desakan waktu (*time pressure*), kualitas supervisi yang jelek (*poor quality of supervision*), iklim politik yang tidak aman (*insecure political climate*), umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai (*lack of recognition/reward*), wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab (*inadequate authority to match responsibilities*), kemenduaan peranan (*role ambiguity and conflict*), frustrasi (*frustration*), konflik antar pribadi dan antar kelompok (*interpersonal conflict*), perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan (*differences between company and employee value*), dan berbagai bentuk perubahan (*change of anytype*) (Amany, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan Nugroho (2008) dalam Septiari & Ardana (2016) stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (*job*

dissatisfaction), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain. Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Menurut Robbins (2002) berpendapat bahwa kepuasan kerja menunjukkan pada sikap umum yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya, orang yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara orang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Pada akhirnya akan menghasilkan karyawan yang kurang baik sehingga perusahaan tidak akan dapat berkembang baik pula. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan segala masalah yang ada pada karyawannya sehingga perusahaan harus memberikan kepuasan kerja.

King Cross Hotel adalah salah satu hotel bintang empat terkemuka, khususnya di Jakarta. Hotel ini telah berdiri sejak Tahun 1991 lalu, Meskipun demikian, hal ini tidak menjanjikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) tanpa masalah sedikit pun. Berdasarkan observasi pra penelitian yang dilakukan oleh penulis, ditemukan satu masalah pengelolaan SDM di King

Cross Hotel terkait dengan *turnover*. Tabel 1 berikut ini menunjukkan kondisi keluar masuknya karyawan pada dua tahun terakhir yaitu tahun 2015-2016 di King Cross Hotel Jakarta.

Tabel 1.1
Turnover Intention Karyawan

No	Per Bulan	Tahun 2015		Tahun 2016	
		In	Out	In	Out
1	Januari	4	7	4	7
2	Februari	21	14	33	25
3	Maret	9	7	6	17
4	April	4	5	8	10
5	Mei	9	6	17	10
6	Juni	1	3	7	6
7	Juli	6	12	2	5
8	Agustus	4	3	11	17
9	September	14	11	8	5
10	Oktober	25	15	7	9
11	November	2	3	5	5
12	December	5	4	5	11
Jumlah		104	90	113	127

Sumber : HRD, King Cross Hotel, Jakarta (2017).

Dari data diatas terlihat bahwa pada tahun 2015 karyawan yang masuk pada king cross hotel sebanyak 104 karyawan dan karyawan yang keluar sebanyak 90 karyawan sehingga mengalami *turnover* sebesar 18%. Pada tahun 2016 karyawan yang masuk pada king cross hotel sebanyak 113 karyawan dan yang keluar sebanyak 127 karyawan sehingga mengalami *turnover* sebesar 25,4%. Sehingga terlihat bahwa setiap tahun dari 2015-2016 mengalami kenaikan sebesar 7%. Sangat sulit untuk menentukan berapa ukuran tertentu dimana tingkat *turnover* sebuah perusahaan tidak dapat lagi ditolerir. Akan tetapi, ada pendapat yang

mengatakan bahwa rasio *turnover* karyawan sebuah perusahaan diluar batas toleransi ketika mencapai angka 10% atau lebih dalam waktu satu tahun.

Menurut Roseman (1981) dalam Hakim (2016) menyatakan bahwa salah satunya, yaitu jika *turnover* tahunan dalam sebuah perusahaan mencapai angka 10%, maka kategori *turnover* perusahaan tersebut dapat dikatakan tinggi.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada King Cross Hotel Jakarta)**”.

1.2 Identifikasi Masalah Dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka hasil identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Setelah melakukan wawancara kepada beberapa karyawan diketahui bahwa stres kerja yang mereka alami terlalu berat seperti kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, dan tugas-tugas yang saling bertentangan, sehingga mengakibatkan adanya niat untuk berpindah kerja.
2. Tingkat *turnover intentions* yang selalu mengalami kenaikan setiap tahun disebabkan oleh stres kerja dan kepuasan kerja karyawan yang

belum diperhatikan oleh perusahaan. Sehingga perusahaan harus menyediakan biaya lebih untuk perekrutan karyawan baru.

3. Kepuasan kerja karyawan masih belum terpenuhi seperti fasilitas, pengetahuan akan alat-alat kerja dan jam kerja yang berubah – ubah, sehingga mengakibatkan adanya niatan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

1.2.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari yang diharapkan maka permasalahan dibatasi pada :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada King Cross Hotel yang bergerak dibidang jasa.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada King Cross Hotel Jakarta.
3. Penelitian ini hanya meneliti karyawan King Cross Hotel Jakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di King Cross Hotel?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di King Cross Hotel ?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh stres kerja terhadap turnover intention yang dimediasi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di King Cross Hotel.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di King Cross Hotel.
3. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di King Cross Hotel.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dalam penelitian adalah :

1. Bagi penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam hal stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*.
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakannya dan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Bagi Akademis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya.