

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu bagian dari manajemen keorganisasian yang menfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia yaitu mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu organisasi. Semakin berkembangnya dunia bisnis, manajemen akan menekankan untuk mencari sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu menjadikan manajemen ketingkat yang maju dalam mencapai tujuan perusahaan ataupun organisasi. Salah satunya bisnis yang bergerak dibidang jasa yaitu bisnis perhotelan. Menjalankan perusahaan perhotelan dituntut untuk terus melakukan pembenahan diberbagai aspek terutama dibidang sumber daya manusia. Dalam perusahaan perhotelan sudah tidak heran lagi sering terjadi pergantian sumber daya manusia yang intensitasnya cukup tinggi. Intensitas *turnover* karyawan yang tinggi tentu akan mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan mejadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit bersaing dengan perusahaan yang lain dan pada akhirnya dapat mengalami kebangkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

Banyak dialami karyawan yang tidak lagi produktif bekerja yaitu kurang rasa puas dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Dan salah satu faktornya stres kerja, penting bagi manajemen mengetahui kondisi yang dialami karyawannya terutama keterkaitannya dengan jumlah pekerjaan yang banyak dan tuntutan pekerjaan yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga kerja. Perusahaan juga harus mengerti kebutuhan dan kapasitas pekerja pada tugas yang dijalankan agar pekerjaan berjalan dengan baik, kesejahteraan karyawan yang tinggi/baik dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Bahaya stres diakibatkan karena kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional.

Dalam penelitian ini dilakukan pada hotel Menara Peninsula, berdiri pada tahun 1998 tepatnya di Jakarta. Menara Peninsula didirikan PT. Widjaya Tunggal Sejahtera dan YTC Hotel Corporation. Hotel berbintang empat dan berstandar *international* yang berada di jalan Jend. S.Parman, Jakarta. Bergerak dibidang jasa, hotel Menara Peninsula memiliki beberapa departemen dalam manajemennya yaitu bagian *food & beverage, front office, housekeeping, health & club, accounting* dan terakhir *human resource departement*. Perusahaan ini sering mengalami terjadinya intensitas keluar masuk karyawan hampir tiap bulannya, baik karyawan kontrak maupun tetap. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu : stres kerja, lingkungan kerja, kompensasi, komitmen organisasional, kepuasan kerja, dll. Adanya faktor yang mendasari masalah yang dialami hotel Menara Peninsula, diketahui dari intensitas kondisi karyawan yang mengatakan sama sebagian besar karena berawal dari stres kerja pada karyawan, menimbulkan

ketidakuasan pada pekerjaan dan komitmen organisasional. Kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen organisasional, apabila komitmen organisasional yang tinggi maka turnover intention rendah. Diperoleh data secara langsung dari HRD dan berdasarkan pra survei yang dilakukan.

Tabel 1.1 berikut menunjukkan data keluar masuk karyawan hampir tiap bulannya, baik karyawan kontrak ataupun tetap sebagai berikut ini :

Tabel 1.1
Data turnover seluruh karyawan
di hotel Menara Peninsula Jakarta periode tahun 2016-2017

Bulan	Jumlah Karyawan	2016		Jumlah Karyawan	2017	
		Keluar	Masuk		Keluar	Masuk
Januari	337	3	1	325	2	0
February	335	1	0	323	1	0
Maret	334	4	2	322	3	1
April	332	1	0	320	4	2
Mei	331	2	0	318	6	2
Juni	329	0	0	314	3	3
July	329	4	1	314	1	0
Agustus	326	0	1	313	1	1
September	327	2	0	313	3	0
Oktober	325	3	1	310	4	1
November	322	0	1	307	7	0
Desember	323	1	3	300	2	1
Jumlah	325	21	10	299	31	11

Sumber : HRD Hotel Menara Peninsula 2018.

Bedasarkan Tabel 1.1 membuktikan perusahaan terdapat indikasi penurunan jumlah karyawan ditiap bulannya dalam dua tahun terakhir. Dalam jumlah yang terus meningkat setiap bulannya dapat menggambarkan kondisi perusahaan sedang kurang baik. Data yang valid didapatkan langsung dari HRD hanya diketahui dari data tahunan dan dapat dijelaskan intensitas keluar masuknya karyawan terjadi oleh

beberapa faktor. Peneliti melakukan wawancara untuk memperjelas masalah yang dialami, dari wawancara yang dilakukan diketahui adanya ketidakpuasan karyawan sehingga menimbulkan turnover setiap bulannya pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 30 responden untuk mengetahui tingkat ketidakpuasan karyawan akan pekerjaan yang dijalankan di hotel Menara Peninsula. Berikut hasil penyebaran kuesioner awal, dapat di lihat di tabel 1.2 :

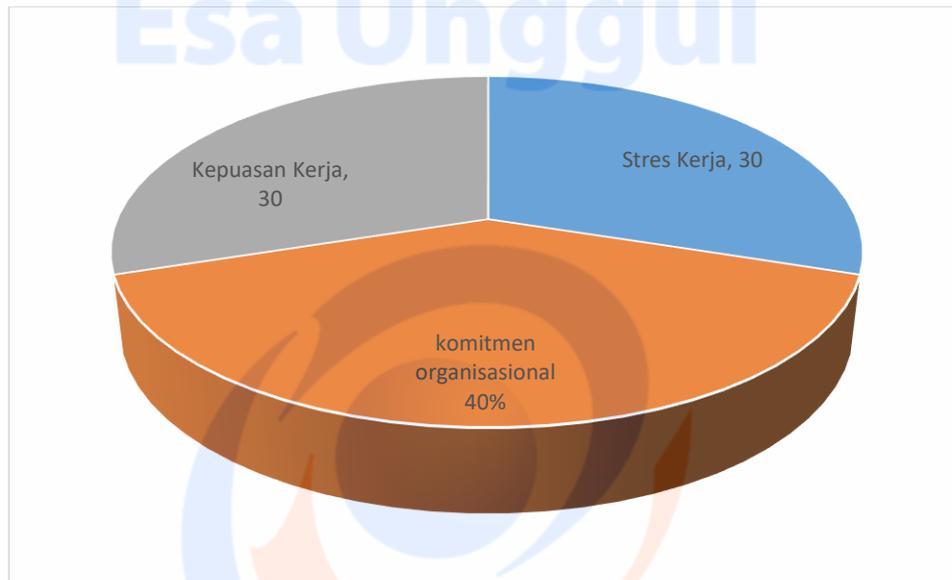
Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Pra-Survey
di hotel Menara Peninsula

No	Pernyataan	Jawaban (%)	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Perusahaan memberikan tanggung jawab dan tugas sesuai tingkat kemampuan pada setiap bagian	26 (86%)	4 (44%)
2	Perusahaan sangat mendukung peran karyawan yang loyal saat bekerja untuk mencapai kesuksesan organisasi	21 (70%)	9 (30%)

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2018)

Dapat terlihat pada tabel 1.2 diketahui bahwa 30 orang karyawan hotel Menara Peninsula menjadi responden pra-survey yang dilakukan oleh penulis, sebanyak 86% mengatakan setuju atas ketidakpuasan tanggung jawab dan tugas-tugas yang diberikan perusahaan dari sampel pra-survey menyatakan tidak setuju dalam ketidakpuasan dalam bekerja , sedangkan 70% reponden setuju dalam bekerja memberikan loyalitas untuk tercapai tujuan perusahaan. Penjelasan dari gambar 1.1 terlihat bahwa ada masalah dalam ketidakpuasan

kerja karyawan hotel Menara Peninsula adalah faktor yang diketahui dari adanya masalah. Faktor-faktor utamanya yang menggambarkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dari pra-survey sebagai berikut :



Sumber : Data diolah peneliti (2018)

Gambar 1.1
Hasil Persentase Kuesioner Pra-Survey Faktor *Turnover Intention* di hotel Menara Peninsula

Bedasarkan data pra-survey pada gambar 1.1 dapat dijelaskan intensitas yang memungkinkan perpindahan kerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya 30% berasal dari stres kerja yang terlalu melebihi tugas kerja yang dikerjakan tidak sesuai kemampuan karyawan, 40% berasal dari komitmen organisasional yang dinilai tidak sesuai dengan harapan karyawan yang tidak sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan, 30% karyawan kurang merasa puas akan pekerjaan yang dijalankan. Stres kerja dapat terjadi karena adanya beban kerja yang

berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan dilihat salah satunya dari bagian sales yang harus mampu memenuhi target pada peningkatan *revenue* hotel dan tugas-tugas yang diberikan di setiap departemen harus bisa menjadi multifungsi menjalankan pekerjaan walaupun yang sifatnya tidak termasuk *job description* karena dengan terbatasnya jumlah karyawan jika *occupancy* hotel yang tinggi memungkinkan karyawan untuk masuk dan bekerja secara *overtime*. Stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*).

Perusahaan memberikan beban kerja yang berlebihan, kurang jelasnya wewenang yang diberikan tidak sesuai tanggung jawab, dan sering terjadi konflik dalam organisasi diantaranya adanya organisasi serikat pekerja dengan manajemen hotel yang tidak saling berkesinambungan dengan kesejahteraan karyawan menyebabkan karyawan menjadi tidak merasa aman dan bisa menurunkan produktifitas karyawan.

Selain dengan tingkat stres karyawan yang dapat dialami kondisi ketidakpuasan karyawan yang menurun akan mempengaruhi minat untuk berpindah kerja. Kepuasan dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Komitmen Organisasional (Studi Kasus Pada Hotel Menara Peninsula)”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Pembebanan tugas yang melebihi kemampuan karyawan membuat stres kerja pada karyawan hotel Menara Peninsula.
2. Kurangnya dukungan dari atasan terhadap bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan sehingga mengakibatkan komitmen organisasi rendah pada karyawan Hotel Menara Peninsula.
3. Pemberian balas jasa yang tidak sesuai dengan beban pekerjaan membuat karyawan merasa tidak puas.
4. Meningkatnya intensitas perpindahan kerja yang salah satunya dipengaruhi dari semakin lemahnya komitmen organisasional membuat karyawan menjadi tidak optimal dalam mengerjakan tugasnya.

1.2.2. Pembatasan Masalah

1. Peneliti hanya di lakukan di hotel Menara Peninsula yang beralamat di Jalan S.Parman kav.78 Slipi, Jakarta Barat dan responden dalam penelitian ini hanya karyawan hotel Menara Peninsula.
2. Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembatasan yang dimaksud, dalam penelitian ini penulis membatasi hanya tiga variabel yaitu: kepuasan kerja, stres kerja sebagai variabel independen, komitmen organisasional sebagai variabel intervening dan *turnover intention* sebagai variabel dependen.

1.3. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian diatas rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional di hotel Menara Peninsula?
2. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional di hotel Menara Peninsula?
3. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* di hotel Menara Peninsula?
4. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* di hotel Menara Peninsula?
5. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* di hotel Menara Peninsula?
6. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional di hotel Menara Peninsula?
7. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional di hotel Menara Peninsula?

1.4. Tujuan Penelitian

Bedasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
6. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.
7. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional pada seluruh karyawan hotel Menara Peninsula.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hotel Menara Peninsula Jakarta Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan perusahaan Hotel Menara Peninsula guna mengurangi tingkat stres kerja dan perubahan yang terjadi pada komitmen

organisasi yang diterima karyawan agar menumbuhkan kepuasan kerja dan mengurangi intensitas *turnover* karyawan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak lain yang sebagaimana bahan untuk pertimbangan dalam menghadapi dan memahami masalah kenaikan intensitas *turnover* yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi perpindahan.

3. Bagi Pembaca

Untuk menambah referensi serta wawasan bagi pembaca nantinya bisa menjadi informasi yang berguna dan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan dan dokumentasi guna melengkapi sarana yang diperlukan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.