

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern yang semakin berkembang saat ini, menciptakan kondisi yang mengharuskan agar semua berjalan secara terarah dan teratur. Ilmu pengetahuan dan teknologi juga semakin berkembang dan memadai dalam mengelola segala sesuatu. Tingkat kebutuhan hidup seseorang juga semakin meningkat. Hal tersebut yang memotivasi setiap orang dituntut untuk melakukan sesuatu termasuk untuk melakukan pekerjaan atau bekerja secepat mungkin, guna membantu untuk memenuhi kebutuhannya.

Karyawan adalah sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Dalam pengelolaan sumber daya manusia harus diperhatikan dan dikelola dengan baik oleh perusahaan, dengan tujuan supaya karyawan tetap bekerja dengan tekun dan untuk memberikan kontribusi positif dalam kemajuan perusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari perusahaan tempat karyawan bekerja.

Menurut Ivancevich dalam Rahman (2019), *turnover* adalah hasil akhir dari adanya para pekerja dan masuknya para pekerja lain yang dikerjakan dalam sebuah organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi

berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Menurut Lum et. al dalam Andini (2006) intensi *turnover* adalah keinginan seseorang untuk keluar organisasi, yaitu evaluasi mengenai posisi seseorang saat ini berkenaan dengan ketidakpuasan dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain. *Turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi.

Permasalahan *turnover* yang tinggi pada karyawan merupakan permasalahan yang masih banyak terjadi di berbagai perusahaan. Permasalahan tersebut juga terjadi pada usaha hotel dan akomodasi di wilayah DKI Jakarta. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, terjadi penurunan jumlah karyawan hotel dan akomodasi di wilayah DKI Jakarta dari tahun 2014-2018. Berikut adalah perbandingan data mengenai banyaknya karyawan pada usaha hotel dan akomodasi yang dirinci menurut klasifikasi akomodasi, pendidikan dan jenis kelamin pada tahun 2014 dan tahun 2018:

**Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Hotel Berbintang Wilayah DKI Jakarta Tahun 2014**

Klasifikasi Akomodasi / <i>Accommodation</i> <i>Classification</i>	DKI Jakarta 2014							
	Pendidikan / <i>Education</i>						Jumlah / Total	
	Universitas / University		Diploma I / II / III		SLTA / <i>Senior High</i> <i>School</i>			
	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F
1	2	3	4	5	6	7	10	11
BERBINTANG / <i>STAR</i>	3046	1662	5895	2681	17545	5374	27069	9853
Bintang 5 / <i>5 Star</i>	1325	785	2817	1309	5656	1915	9945	4055
Bintang 4 / <i>4 Star</i>	922	512	1677	787	4824	1611	7602	2956
Bintang 3 / <i>3 Star</i>	568	256	1058	440	4702	1387	6517	2103
Bintang 2 / <i>2 Star</i>	156	60	238	102	1764	361	219	561
Bintang 1 / <i>1 Star</i>	75	29	105	43	599	100	811	178

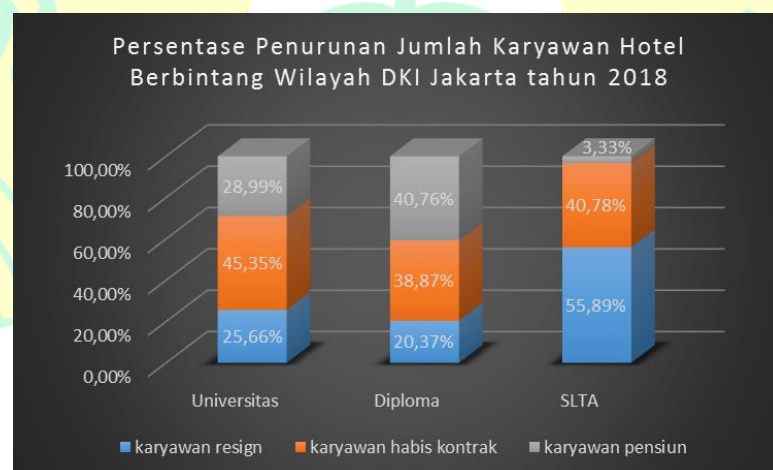
Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2014

**Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Hotel Berbintang Wilayah DKI Jakarta Tahun 2018**

Klasifikasi Akomodasi / Accommodation Classiication	DKI Jakarta 2018							
	Pendidikan / Education						Jumlah / Total	
	Universitas / University		Diploma I / II / III		SLTA / Senior High School			
	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F	L/M	P/F
1	2	3	4	5	6	7	10	11
BERBINTANG / STAR	3247	1950	4199	1556	14074	3908	21993	7946
Bintang 5 / 5 Star	1392	1003	1031	391	2607	721	5046	2115
Bintang 4 / 4 Star	766	404	1176	436	5362	1538	7621	2414
Bintang 3 / 3 Star	698	357	1385	471	3690	1007	5873	1866
Bintang 2 / 2 Star	365	166	601	253	2116	579	3112	998
Bintang 1 / 1 Star	26	20	3	5	299	63	341	103

Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2018

Dari data diatas, jumlah karyawan hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta pada tahun 2014 mencapai angka 27.069 dengan jenis kelamin laki-laki dan 9.853 dengan jenis kelamin perempuan. Sedangkan pada tahun 2018 jumlah karyawan hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta mencapai angka 21.993 dengan jenis kelamin laki-laki dan 7.496 dengan jenis kelamin perempuan. Dari angka tersebut terjadinya fenomena penurunan jumlah karyawan hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta.



**Gambar 1.1 Persentase Penurunan Jumlah Karyawan Hotel Berbintang Wilayah DKI Jakarta tahun 2018**

Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2018

Berdasarkan data diatas, penurunan jumlah karyawan hotel menunjukkan bahwa persentase tertinggi karyawan *resign* dari penurunan jumlah karyawan hotel pada tahun 2018 terdapat pada karyawan yang berdasarkan taraf pendidikan SLTA. Penurunan jumlah karyawan tersebut terdiri dari 55,89% karyawan *resign*, 40,78% karyawan habis kontrak, dan 3,33% karyawan pensiun. Fenomena penurunan terbesar disebabkan karena *resign*, hal ini dapat menunjukkan bahwa tingginya *turnover* karyawan pada hotel.

Tidak jarang permasalahan *turnover* yang tinggi juga terjadi pada hotel bintang 3 di daerah Jakarta Pusat. Peneliti melakukan wawancara kepada seseorang karyawan yang bekerja disalah satu hotel bintang 3 di Jakarta Pusat yang bertujuan untuk membuktikan bahwa terdapat adanya masalah pada karyawan yang bekerja disalah satu hotel bintang 3 di Jakarta Pusat. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada karyawan tersebut untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang kondisi kerja yang dialami selama bekerja di hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.

Berdasarkan hasil wawancara dari responden yang merupakan karyawan bagian *Room Division*, terdapat adanya beberapa masalah pada hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat yaitu pemasalahan pada *turnover* karyawan yang tergolong tinggi. Menurut (Ilham, 2012) “Pada umumnya *turnover* dalam satu tahun tidak boleh lebih dari 10% per tahun.” Pada tahun 2019, hotel “X” pada bagian *Room Division* memiliki jumlah karyawan yaitu 100 orang dengan karyawan masuk berjumlah 21 orang dan karyawan keluar berjumlah 13 orang sehingga persentase *turnover* pada

tahun 2019 sebesar 13,00 %. *Turnover* karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat pada tahun 2019 dapat tergolong tinggi karena melebihi 10%.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan karyawan pada hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat ada beberapa karyawan pada tahun 2019 yang menginginkan untuk berhenti bekerja. Salah satu faktor keinginan untuk berhenti bekerja tersebut, diantaranya karena perusahaan dalam pemberian gaji yang tidak sesuai dengan upah minimum provinsi. Beberapa karyawan berhenti bekerja karena merasa tidak puas akan gaji yang diberikan dan alasan berhenti atau keluar dari pekerjaannya sekarang untuk menerima tawaran bayaran yang lebih tinggi dari pekerjaan ditempat lain.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan karyawan pada hotel “X” bintang 3 di daerah Jakarta Pusat terdapat faktor lainnya keinginan untuk berhenti bekerja yaitu rendahnya komitmen karyawan hotel tersebut dengan ditemukan banyaknya karyawan baru yang bekerja kurang dari dua tahun. Selain itu, alasan kurangnya komitmen karyawan karena karyawan merasa tidak sepenuhnya menjadi bagian dari perusahaan, sehingga karyawan merasa kurang nyaman diperusahaan. Selanjutnya, masih banyaknya karyawan yang berstatus sebagai karyawan kontrak padahal karyawan sudah cukup lama bekerja di perusahaan.

Selaras dengan pernyataan Hadi Rahman (2019) bahwa terjadinya *turnover intention* dapat disebabkan oleh tidak sesuainya kompensasi yang didapat oleh karyawan di suatu perusahaan. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan Mobley dalam Khaidir & Sugiati (2016) bahwa salah satu cara organisasi dalam



pengendalian *turnover* adalah dengan lebih memperhatikan praktik kompensasi. Selanjutnya, salah satu karakteristik yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) adalah komitmen organisasi (Sasmita et al., 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka terdapat dua faktor yang diduga mempengaruhi *turnover intention* karyawan yakni faktor kompensasi dan faktor komitmen organisasi.

Faktor penyebab *turnover intention* karyawan, salah satunya adalah kompensasi yang diterima buruh/pekerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan Ayuningtyas & Nugraha (2015). Menurut data dari Kementerian Ketenagakerjaan 2019, Indonesia masih terdapat karyawan yang mendapatkan upah/gaji bersih sebulan dibawah Upah Minimum Provinsi (UMP) pada setiap tahunnya. Data tersebut dapat dilihat dari presentase karyawan menurut upah/gaji bersih sebulan tahun 2015-2019, sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Persentase Buruh/Karyawan/Pegawai Menurut Upah/Gaji Bersih Sebulan yang Dibawah dan yang Diatas UMP Tahun 2015-2019**

Sumber: Data Kementerian Ketenagakerjaan, 2019

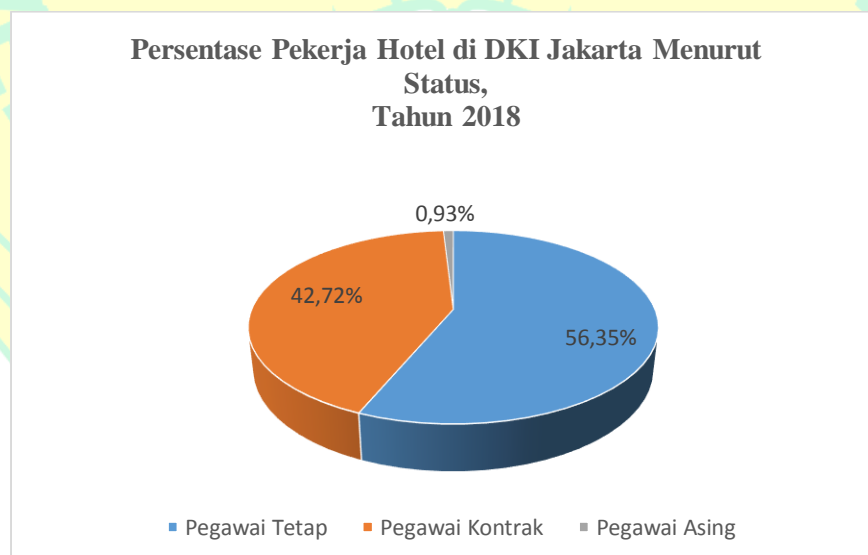
Dari data (Kementerian Ketenagakerjaan, 2019) diatas, persentase karyawan menurut upah/gaji bersih sebulan dari tahun 2015-2019 rata-rata masih terdapat karyawan yang mendapatkan upah/gaji bersih dibawah Upah Minimum Provinsi (UMP). Fenomena tersebut dapat menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima karyawan tidak sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2018), rata-rata upah/gaji buruh/karyawan/pegawai yang selanjutnya disebut sebagai rata-rata upah buruh pada Februari 2018 sebesar 2,65 juta rupiah per bulan. Jika dibandingkan dengan rata-rata upah buruh nasional, masih terdapat 6 kategori yang memiliki upah dibawah rata-rata upah buruh nasional, yaitu salah satunya di kategori penyediaan akomodasi dan makan minum sebesar 2,10 juta rupiah. Usaha akomodasi merupakan suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus dan setiap orang dapat menginap, makan serta memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Usaha perhotelan adalah salah satu jenis usaha akomodasi. Hal tersebut yang dapat diduga sebagai salah satu penyebab karyawan ingin berhenti bekerja karena gaji yang diterima karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Faktor komitmen organisasi merupakan faktor kedua penyebab *turnover intention*. Menurut (Sasmita et al., 2017), salah satu karakteristik yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) adalah komitmen organisasi. Robbins (2008) menyatakan bahwa, komitmen organisasi yaitu sampai tingkat mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu

dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotannya dalam organisasi tertentu. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi merupakan karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi perusahaan, akan tetapi komitmen organisasi sendiri berkembang tidak hanya berbentuk kesediaan karyawan menetap didalam perusahaan dalam jangka waktu lama, akan tetapi karyawan yang memiliki komitmen yang baik dan tinggi tentu akan bersikap loyal dan berusaha memberikan yang terbaik untuk organisasi sehingga akan menekan *turnover intention* pada karyawan.

Faktor yang menyebabkan rendahnya komitmen karyawan yaitu masih banyaknya karyawan berstatus kontrak pada industri perhotelan di DKI Jakarta. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2018) terdapat persentase pekerja hotel di DKI Jakarta menurut status. Hal tersebut dapat dilihat, sebagai berikut:



**Gambar 1.3 Persentase Pekerja Hotel di DKI Jakarta Menurut Status, Tahun 2018**

Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2018



Dari data diatas, selama tahun 2018 terdapat persentase jumlah karyawan tetap di DKI Jakarta mencapai 56,35%, kemudian karyawan kontrak 42,72%. Karyawan asing presentasenya tidak tinggi hanya 0,93%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hadi Rahman, 2019), hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kompensasi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi kompensasi dan komitmen organisasi karyawan maka akan semakin rendah keinginan karyawan untuk mengundurkan diri, dan begitu juga sebaliknya.

Penelitian ini akan dilakukan pada hotel “X” bintang 3 yang terdapat di Jakarta Pusat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2018, pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi terbesar dan tumbuh paling pesat di dunia. Bagi Indonesia, pariwisata merupakan sektor yang penting dalam perekonomian, baik sebagai sumber penghasil devisa negara, pencipta lapangan kerja dan kesempatan berusaha, serta pemerataan pendapatan. Karena setiap tahun jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia terus meningkat, begitu pula pergerakan wisatawan nusantara. Peningkatan ini perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar hotel maupun akomodasi lainnya, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan antara permintaan dan penawaran atas kamar/akomodasi. Oleh karena itu, industri perhotelan seiring dengan perkembangan pariwisata juga semakin berkembang dengan baik sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat.

Berdasarkan paparan diatas dan mengingat begitu pentingnya kompensasi dan komitmen organisasi yang dapat menentukan ketercapaian tujuan perusahaan, sehingga dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mencoba melakukan penelitian terkait pengaruh kompensasi dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi dari kompensasi, komitmen organisasi dan *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat?
4. Apakah kompensasi dan komitmen organisasi dapat memprediksi *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi kompensasi, komitmen organisasi dan *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.
4. Untuk mengetahui kompensasi dan komitmen organisasi dapat memprediksi *turnover intention* pada karyawan hotel “X” bintang 3 di Jakarta Pusat.

#### **1.4 Kebaruan Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul pengaruh kompensasi dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, sudah terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji judul penelitian tersebut. Dan penelitian ini bersumber dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Kebaruan penelitian ini dapat dilihat dari objek penelitian. Jika pada sebelumnya objek penelitian yang digunakan hanya di satu objek, sedangkan objek pada penelitian ini akan dilakukan pada dua objek, yaitu hotel bintang 3 yang ada di daerah Jakarta Pusat yang memiliki dua cabang.