

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah pesatnya perkembangan dunia saat ini, semua sektor ikut terseret dalam arus perkembangan zaman. Salah satunya dalam bidang usaha, setiap perusahaan mengalami ketatnya persaingan, maka perusahaan diharapkan mampu bersaing, mempertahankan, serta mengembangkan usahanya. Agar perusahaan dapat dikelola dengan baik, perusahaan harus memperhatikan unsur-unsur manajemen. Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari *man, material, machine, method, money* dan *markets*. Salah satu unsur terpenting untuk dikelola dengan baik yaitu *man* (sumber daya manusia), dimana sumber daya manusia menjadi penggerak dari unsur-unsur manajemen lainnya. Dalam menjalankan aktifitas untuk mencapai tujuannya, diperlukan adanya manajemen yang baik, terutama pada sumber daya manusia.

Ada berbagai fenomena yang terjadi di dalam perusahaan, salah satunya yaitu *turnover* karyawan, dimana hampir semua perusahaan mengalami *turnover*, namun dengan tingkat *turnover* yang berbeda. *Turnover* merupakan masalah serius dibidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan perputaran tenaga kerja yang tinggi (Kumar et al., 2012). Dalam tulisannya Curtis dan wrightg (2001) mendefinisikan *turnover* sebagai proses karyawan meninggalkan perusahaan, sementara *turnover intention* adalah sebuah pengukuran terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Kusumaningrum (2015) menyatakan *Turnover Intention* terdiri dari dua suku kata yang memiliki pengertian, yaitu *Intention*

(keinginan) adalah niat yang muncul pada individu untuk melakukan sesuatu, sementara *turnover* adalah berhentinya karyawan dari tempatnya bekerja secara suka rela, atau pindahannya dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya.

Turnover terjadi setelah adanya keinginan untuk berpindah (*turnover intention*) dari karyawan. Dampak dari *turnover intention* bisa lebih berbahaya daripada *turnover* itu sendiri. Dikarenakan ketika karyawan yang memiliki keinginan untuk berpindah, namun ia masih berada di perusahaan, akan memberi dampak negatif pada perusahaan dan kepada karyawan lainnya di dalam perusahaan. Ketika seorang karyawan memiliki keinginan untuk berpindah, maka dapat mempengaruhi karyawan lainnya untuk memiliki keinginan berpindah pula, sehingga fenomena ini diduga dapat mempengaruhi tingginya tingkat *turnover* di suatu perusahaan.

Hotel Pangeran Beach merupakan salah satu perusahaan yang mengalami *turnover*. Hotel Pangeran Beach merupakan salah satu hotel berbintang empat pertama yang berdiri di Kota Padang dan masih terus bertahan walaupun banyak hotel-hotel lainnya akhir-akhir ini berdiri di kota padang, dan hotel Pangeran Beach tergolong hotel yang memiliki fasilitas lengkap dan mewah. Hotel Pangeran Beach merupakan perusahaan swasta nasional dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT).

Jumlah gabungan karyawan Hotel pangeran Beach dari semua Divisi yang ada pada tahun 2017 berjumlah 155 orang. Untuk tetap mampu bersaing dengan Hotel berbintang lainnya yang mulai menjamur di kota Padang, Hotel Pangeran Beach memperhatikan bagaimana sumber daya manusia yang ada dalam

perusahaan dalam bertanggung jawab atas tugas yang dijalankannya. Data berikut menunjukkan tingkat turnover yang dialami oleh hotel Pangeran Beach :

Tabel 1.1
Data Turnover karyawan Hotel Pangeran Beach pada tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan masuk	Persentase Kry masuk	Karyawan keluar	Persentase kry keluar
2013	156	9	5,76%	9	5,76%
2014	157	5	3,18%	7	4,45%
2015	157	6	3,82%	7	4,45%
2016	156	8	5,09%	8	5,09%
2017	155	8	5,16%	10	6,45%

Sumber : *Personalia Hotel Pangeran Beach 2018.*

Data diatas menunjukkan *turnover* Karyawan Hotel Pangeran Beach selama 5 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2013 sampai tahun 2017. Pada tahun 2013 jumlah karyawan yang keluar dari Hotel Pangeran Beach berjumlah 9 orang dan karyawan masuk 9 orang. Tahun 2014 mengalami penurunan pada jumlah karyawan keluar dan karyawan masuk, yaitu jumlah karyawan keluar sebanyak 7 orang dan karyawan masuk sebanyak 5 orang. Pada tahun 2015 jumlah karyawan keluar tetap berjumlah 7 orang, namun karyawan masuk meningkat menjadi 6 orang. Tahun 2016, jumlah karyawan keluar dan masuk mengalami peningkatan, yaitu karyawan keluar berjumlah 8 orang, dan karyawan masuk berjumlah 8 orang. Pada tahun 2017 jumlah karyawan keluar kembali mengalami peningkatan, yaitu berjumlah 10 orang, namun karyawan masuk tetap berjumlah 8 orang.

Dari data diatas, terlihat permasalahan mengenai tingkat *turnover* pada karyawan Hotel Pangeran Beach, dimana pada tahun 2015 hingga tahun 2017 selalu mengalami kenaikan, sedangkan jumlah karyawan masuk tidak seimbang dengan jumlah karyawan keluar. Fenomena ini dapat berdampak pada kekosongan formasi jabatan. Supriyanto (2003) dalam Ridlo (2012) menyatakan turnover tidak

boleh lebih dari 10 % pertahun. Walaupun tingkat *turnover* yang dialami Hotel Pangeran Beach ini belum mencapai angka 10%, namun apabila angka *turnover* ini terus meningkat, tentu bukan tidak mungkin persentase *turnover* di Hotel Pangeran Beach akan mencapai angka 10% dan akan menjadi permasalahan serius. Terlebih lagi dalam tiga tahun terakhir persentase *turnover* di Hotel Pangeran Beach selalu mengalami peningkatan. Keluarnya karyawan berarti ada posisi tertentu menjadi kosong dan harus segera diisi. Selama masa kosong tersebut maka tenaga kerja yang ada kadang tidak sesuai dengan tugas yang ada sehingga pekerjaan menjadi terbengkalai. Karyawan yang tertinggal akan terpengaruh motivasi dan semangat kerjanya. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja, yang kemudian akan melakukan *turnover*. Hal ini jelas membawa kerugian karena itu perlu diusahakan pemecahannya (Ridlo 2012).

Turnover intention yang lebih tinggi dapat menyita perhatian perusahaan sebab dapat mengganggu kegiatan perusahaan, dan melambungkan biaya seperti rekrutmen, wawancara, tes, tunjangan hari raya, dll. Lebih tinggi *turnover intention*, maka lebih sering perusahaan mengalami pergantian atau perputaran kaerawan, dan biaya-biaya yang dikeluarkan perusahaan jauh lebih besar lagi (Dewi dan Wibawa 2016). Hal tersebut tentu merupakan suatu masalah serius bagi perusahaan yang sedikit banyaknya akan mengganggu kestabilan perusahaan. Ketika karyawan keluar, perusahaan akan mencari karyawan baru untuk menggantikan posisi kosong yang ditinggalkan, namun dengan masuknya karyawan baru tentu akan menimbulkan dampak, yaitu karyawan yang baru akan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan dan pekerjaannya,

kemudian juga biaya yang dikeluarkan untuk mengadakan perekrutan dan palatihannya.

Gejala yang muncul sebelum terjadinya *turnover* di suatu perusahaan disebut *turnover intention* (keinginan untuk berpindah). *Turnover Intention* adalah kadar intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan (Sartika, 2012). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan tersebut, dapat diartikan bahwa *turnover intention* sebagai niat seorang individu untuk meninggalkan pekerjaan atau keluar dari perusahaan karena suatu alasan tertentu.

Turnover dapat didasarkan melalui beberapa faktor individu maupun faktor organisasi. Faktor individu yang dapat mempengaruhi *turnover intention* diantaranya yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Sedangkan faktor organisasi yaitu kepemimpinan Transformasional.

Hasibuan (2003) menjelaskan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dimaksud adalah perilaku positif yang ditunjukkan karyawan dalam merespon semua perlakuan, keputusan, dan kebijakan yang dilakukan perusahaan (Shidarta et al., 2011). Selanjutnya kepuasan kerja ini akan berdampak pada kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja memiliki makna yang berbeda-beda tergantung pemikiran setiap orang terhadap pekerjaan yang dihadapinya (Azri, 2011). Andini (2006) menyatakan Individu yang cenderung keluar dari organisasi adalah individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya, dan sebaliknya individu yang puas akan pekerjaannya akan bertahan dalam organisasi.

Disamping faktor individu tersebut, terdapat pula faktor organisasi yang mempengaruhi *turnover intention*, yaitu kepemimpinan. Kepemimpinan yang

dimaksudkan disini yaitu kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional merupakan suatu proses dimana orang terlibat dengan orang lain, dan menciptakan hubungan yang meningkatkan motivasi dan moralitas dalam diri pemimpin dan pengikut (Northouse 2016). Robbins dan Judge (2013) menjelaskan Kepemimpinan Transformasional sebagai kemampuan seorang pemimpin dalam menginspirasi bawahannya untuk dapat melampaui kepentingan pribadi mereka demi keuntungan organisasi.

Selanjutnya, faktor individu yang menyebabkan *turnover intention* adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan tingkat sampai mana seorang karyawan memihak suatu organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Robbins, 2001). Yani (2017) menyatakan Komitmen organisasional berpengaruh terhadap penurunan keinginan karyawan untuk pindah serta semakin tinggi komitmen organisasional diharapkan akan menurunkan maksud atau keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Mayer dan Allen (1991) mendefinisikan Komitmen organisasi atas : komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan baru yang kemudian akan menimbulkan terjadinya *turnover* (Parimita, dkk 2017). Noorazian dan Khalip (2016) berpendapat Komitmen normatif mirip dengan komitmen moral. Komitmen normatif adalah rasa kewajiban terhadap organisasi. Komitmen normatif berbeda dari komitmen berkelanjutan karena tidak tergantung pada investasi yang dilakukan karyawan dalam organisasi dalam bentuk waktu dan upaya. Lebih

lanjut, priyastati (2017) mengutip Jafri (2010) yang menyatakan Organisasi membutuhkan karyawan berkomitmen untuk menghadapi kompetisi, karena komitmen organisasional adalah keadaan psikologis yang mengikat karyawan untuk bertahan di suatu organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh pristayati (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Sartika (2012) pada penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Jika kepuasan kerja yang dimiliki karyawan baik, maka intensitas *turnover* akan semakin menurun. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan Vania (2019) menemukan kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Penelitian ini menemukan hasil serupa dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2015) bahwa kepemimpinan transformasioanal berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Ini membawa asumsi bahwa praktik-praktik kepemimpinan memiliki implikasi kuat terhadap niat untuk berhenti yang dipendam oleh karyawan. Hal ini berarti apabila pemimpin perusahaan adalah sumber ketidaknyamanan bagi karyawan maka niat karyawan untuk keluar akan meningkat (Bawdy & Manal, 2014).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Priyastati (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil ini serupa dengan temuan widyantara (2015) dimana komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Yang artinya,

ketika karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka keinginan untuk keluar akan berkurang.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang masalah yang telah dijelaskan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas sejumlah variabel yang mempengaruhi *turnover intention*. Selain itu, peneliti juga menilai bahwa *turnover intention* merupakan suatu masalah serius dalam segi sumber daya manusia di suatu perusahaan. Berdasarkan pada alasan tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul : **Pengaruh Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Pangeran Beach.**

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan kepada uraian latar belakang masalah dan fenomena penelitian yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan guna menguji pengaruh kepuasan kerja, Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* sehingga masalah yang diteliti dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Pangeran Beach ?
2. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Pangeran Beach ?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Pangeran Berach ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan hotel pangeran beach.
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *Turnover Intention* pada karyawan hotel pangeran beach.
3. Untuk menganalisis adanya pengaruh komitmen organisasional terhadap *Turnover Intention* pada karyawan hotel pangeran beach.

1.4 Manfaat Penelitian

sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini diharapkan meperoleh manfaat positif bagi :

1. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan tambahan informasi tentang Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention* untuk dijadikan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di dalam perusahaan, sehingga dengan demikian dapat memberikan masukan, pemahaman dan wawasan kepada Manajemen dan Karyawan Hotel Pangeran Beach.

2. Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention* maupun penelitian sejenis.