

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi sektor pariwisata merupakan industri yang akan menjadi pendorong perekonomian suatu negara dan menjadi salah satu industri yang mengglobal. Pariwisata telah memberikan devisa yang cukup besar untuk negara Indonesia. Peningkatan pada sektor pariwisata terus ditingkatkan di berbagai kota di Indonesia, di kota Semarang misalkan pembangunan pada sektor wisata terus dilakukan untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke kota Semarang. Kunjungan wisatawan akan merangsang interaksi sosial dengan penduduk disekitar tempat wisata, tidak hanya pertumbuhan wisata yang terus ditingkatkan pembangunan pada sektor perhotelan juga banyak terlihat untuk mendukung pengembangan wisata yang ada di kota Semarang.

Banyaknya hotel yang tumbuh meningkatkan daya saing yang sangat tinggi, SDM yang handal akan dapat menghadapi persaingan bisnis yang ada, maka dari itu pengelolaan manajemen Sumber Daya Manusia yang baik sangatlah dibutuhkan karena pegawai merupakan aset yang sangat penting yang wajib dijaga. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya asset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Bagi perusahaan yang khususnya bergerak dalam bidang jasa pelayanan seperti perhotelan yang mengandalkan kinerja karyawan di perusahaanya, maka dari itu perusahaan tersebut dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja karyawannya dimana saat

ini mencari tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dilakukan terlebih lagi mempertahankan yang sudah ada.

Manajemen SDM merupakan aktivitas yang mempunyai peran penting dalam sebuah bisnis perhotelan. Organisasi perlu mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan.

Perpindahan karyawan (*employee turnover*) menjadi fenomena yang sering terjadi di dalam industri perhotelan. *Turnover* dapat diartikan sebagai keputusan yang diambil oleh seorang karyawan secara sukarela untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja (Gray 2000 dalam Witasari 2009). Sedangkan keinginan untuk berpindah (*turnover intentions*) merupakan kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Saat ini tingginya tingkat *turnover* pada suatu perusahaan menjadi masalah yang sangat serius yang harus dihadapi. *Turnover* karyawan berarti kerugian perusahaan, karena perusahaan harus merekrut karyawan baru lagi untuk mengisi kekosongan tersebut sehingga biaya yang dikeluarkan pun tidak sedikit ditambah lagi laju produktivitas perusahaan terganggu. Brereton (2004 dalam Witasari 2009) menambahkan bahwa *turnover* bukan hanya merugikan perusahaan dari segi biaya perekrutan, pelatihan karyawan pengganti dan terganggunya produktivitas perusahaan tetapi juga berdampak pada kehidupan sosial pekerja,

karena sinergi antar karyawan juga terganggu sehingga dapat menimbulkan stress dan ketegangan dalam bekerja.

Banyak hal yang menyebabkan keluarnya seorang karyawan dari suatu pekerjaan. Situasi kerja yang dihadapi saat ini tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja) atau dipengaruhi oleh pandangan karyawan untuk mendapatkan alternatif pekerjaan dan kepuasan yang lebih baik. Dengan demikian, suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya merasa betah untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa staff hotel Pandanaran Semarang, *turnover* juga banyak terjadi di hotel Pandanaran Semarang yang berlokasi di Jl.Pandanaran no 58 Semarang yang didirikan pada tahun 2001 yang memiliki  $\pm$  125 karyawan. Perekrutan karyawan di hotel tersebut dilakukan secara langsung oleh manajemen hotel Pandanaran Semarang dengan sistem kontrak. Karyawan dikontrak untuk bekerja selama 1 (satu) tahun dengan masa percobaan 3 bulan dan setelah itu baru dilakukan evaluasi untuk memutuskan apakah karyawan yang bersangkutan akan diangkat menjadi karyawan tetap, tetap dalam posisi kontrak sebagai karyawan atau diadakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan tersebut. Sistem seperti inilah yang merupakan salah satu hal yang banyak berpengaruh terhadap tingkat *turnover* yang relatif tinggi pada suatu perusahaan.

Tingginya tingkat *turnover* karyawan pada *hospitality industry* dapat dilihat dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki oleh karyawan suatu perusahaan. Beberapa penelitian dan literatur menunjukkan bahwa *intention to leave* atau *turnover intentions* mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam perilaku nyata (Pasewark dan Strawser, 1996 dalam Raza 2014). Berikut adalah tabel *turnover* karyawan Hotel Pandanaran Tahun 2011–2014

**Tabel 1.1**

**Data *turnover* karyawan per bulan hotel Pandanaran tahun 2011-2014**

Bulan	2011		2012		2013		2014	
	Jml	Keluar	Jml	Keluar	Jml	Keluar	Jml	Keluar
Jan	120	-	125	-	130	2	125	-
Feb	120	-	121	4	127	4	127	4
Mar	116	4	117	-	131	-	121	5
Apr	112	-	120	7	115	<b>*26</b>	128	6
May	115	7	109	-	126	4	120	-
Juni	113	-	116	6	122	3	124	-
Juli	113	-	116	-	120	-	117	7
Aug	114	4	120	4	129	3	123	2
Sept	116	3	115	9	126	3	121	6
Okt	112	4	111	1	110	-	125	7
Nop	117	-	122	3	128	2	119	-
Dec	119	2	115	-	119	-	127	2

Rata-rata	120	24	117	34	122	47	125	39
-----------	-----	----	-----	----	-----	----	-----	----

Sumber : HRD Hotel Pandanaran Semarang \*turnover terbesar

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa tahun 2011 sampai dengan tahun 2014, angka *turnover* karyawan pada hotel Pandanaran Semarang meningkat pada tahun 2013 khususnya di bulan April angka *turnover* karyawan sampai 26 karyawan. Terhitung dari tahun 2011 sampai dengan 2014 jumlah karyawan yang keluar pada hotel Pandanaran mencapai 144 orang dari keseluruhan karyawan.

Menurut (Mobley 1982 dalam Andini 2006) menyatakan bahwa *turnover* karyawan erat kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan tersebut. Bukan hanya kepuasan kerja saat ini, namun juga kepuasan kerja yang akan datang. Kepuasan gaji sangat berpengaruh terhadap intensi *turnover* pada suatu perusahaan seperti yang di kemukakan oleh Hasibuan (2002 dalam Arifin 2007) dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena *turnover* relatif kecil. Selain itu (Hariandja 2002) mengatakan bila seorang karyawan merasa perkembangan karirnya terhambat dan tidak berkembang sehingga tujuan karir tidak mungkin dicapainya dalam perusahaan tersebut maka karyawan tersebut tidak akan memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak termotivasi, bahkan akan mengundurkan diri atau keluar dari perusahaan. Dari beberapa penyebab tersebut diduga faktor kompensasi finansial dan pengembangan karir memegang peranan penting yang cukup signifikan, sehingga dengan latar belakang tersebut penelitian

ini dilakukan dan penulis mengambil judul pengaruh kompensasi, pengembangan karir terhadap *turnover intention* hotel Pandanaran Semarang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

*Turnover intentions* pada industri perhotelan (*hospitality industry*) merupakan sinyal awal terjadinya *turnover* karyawan dalam industri tersebut. Hal tersebut perlu dijadikan perhatian bagi perusahaan karena tingginya *turnover* di dalam suatu perusahaan dapat mengganggu aktifitas dan produktifitas. Selain itu *turnover* juga dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja. Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan sebelumnya maka penelitian ini bertujuan:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang ?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang ?
3. Apakah kompensasi dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang

3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara simultan kompensasi dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* di hotel Pandanaran Semarang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian akhir Program Sarjana Jurusan Ekonomi Universitas Wahid Hasyim, untuk menambah wawasan penulis tentang *Turnover Intention* Hotel Pandanaran Semarang dan agar lebih mendalami ilmu yang diperoleh di bangku kuliah untuk diterapkan dalam dunia nyata

2. Bagi akademis

Dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kompensasi dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan sehingga dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada manajemen dalam mengelola karyawan untuk meningkatkan efektivitas suatu organisasi.