



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini ruang lingkup bisnis sudah sangat luas, setiap perusahaan bahkan setiap orang berhak mendapatkan peluang membuka suatu bisnis dimulai dari yang kecil hingga bisnis yang besar sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dan saling mendapatkan keuntungan antara kedua belah pihak. Pada dewasa ini perkembangan dunia bisnis sangatlah meningkat, dan menuntut adanya persaingan yang ketat antar perusahaan. Perusahaan sebagai suatu organisasi bisnis dengan tujuan utama memperoleh laba yang semaksimal mungkin harus siap berkompetisi.

Indonesia bukan merupakan negara yang paling mudah untuk mendirikan perusahaan baru atau untuk berperan aktif di bidang bisnis. Keadaan tersebut tercermin dalam laporan peringkat *Indeks Doing Business* 2016 yang diterbitkan Bank Dunia. Dalam laporan tersebut, Indonesia pada saat ini berada di posisi 109. Salah satu masalah yang paling besar dalam pendirian perusahaan baru di Indonesia yaitu mendapatkan semua izin yang diperlukan. Proses perizinan bisa memakan waktu lama dan berbiaya mahal. Agar berhasil mengembangkan bisnis di Indonesia, penting sekali untuk membangun jaringan yang baik dengan kalangan bisnis dan pemerintah. Pengusaha asing harus sadar akan kepentingan jaringan ini dan berupaya untuk mengembangkannya. (sumber: indonesia-investments.com)

Banyak sekali bisnis-bisnis yang berkembang pesat di negara Indonesia salah satunya bisnis perhotelan, yang dimana bahwa negara Indonesia merupakan negara yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memiliki banyak tempat pariwisata dan pusat pembelanjaan yang membuat bisnis perhotelan di Indonesia sangat berkembang pada saat ini. Bisnis perhotelan merupakan bagian integral dari usaha sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang di butuhkan konsumen saat ini. Hotel merupakan wadah yang menyediakan sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) bagi umum, yaitu : orang-orang yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan ke daerah di mana hotel berdomisili.

Hotel memilih domisilinya di tempat-tempat atau di lingkungan daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti panorama, adat istiadat masyarakat, social, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain. Hotel sebagai tempat tinggal sementara harus dapat mencerminkan pola kebudayaan masyarakatnya dalam arti yang luas. Hotel diharapkan dapat mencerminkan suasana hunian yang dinamis, kreatif, serta dapat menciptakan suasana yang nyaman dan tenang di mana hotel berlokasi.

Tingkat persaingan dalam bisnis perhotelan ini sangatlah kuat khususnya di daerah bekasi barat, dikarenakan lebih dari lima hotel dalam satu wilayah seperti, Hotel Aston Imperial Bekasi, Hotel Amarossa Grande Bekasi, Hotel Amaris, Green Hotel, Hotel Harris, dan yang lainnya, ditambah lagi di daerah tersebut dekat dengan pusat pembelanjaan seperti, Sumarecon Mall Bekasi, Giant, Grand Metropolitan, Mal Metropolitan dan yang lainnya.

Demi mempertahankan persaingan dalam bisnis perhotelan saat ini tidak hanya mengandalkan kekuatan eksternal namun kekuatan internal juga perlu di perhatikan seperti kualitas sumber daya yang dimiliki perusahaan. Hal tersebut ditempuh dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengelola secara baik sumber - sumber daya yang ada dalam perusahaan. Satu-satunya sumber daya perusahaan yang memiliki nilai kompetitif ialah sumber daya manusia, dimana faktor sumber daya manusia sebagai penentu kesuksesan perusahaan. Dengan adanya persaingan tersebut perusahaan perlu meningkatkan sumber daya manusia yang dimilikinya, dengan mengelola dan memelihara sumber daya yang dimiliki agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, tetapi sering kali perusahaan tidak tercapai tujuannya, dikarenakan perilaku karyawan yang dapat merugikan perusahaan.

Salah satu bentuk perilaku tersebut adalah keinginan untuk pindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Saeed et al. (2014), *turnover intention* adalah keadaan dimana karyawan sebuah organisasi memiliki perencanaan untuk meninggalkan pekerjaannya, atau kondisi dimana organisasi memiliki rencana untuk memutus hubungan kerja dengan karyawannya *turnover intention* juga dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. Ketika banyaknya keinginan untuk pindah karyawan maka tingkat *turnover* akan sangat tinggi, menurut (Ahmad dan Sri : 2015), *turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi. Apabila tingkat *turnover* yang tinggi dibiarkan maka akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, karena dapat merugikan organisasi baik dari segi biaya maupun sumber daya manusia. Menurut Mathis dan Jackson (2001:102), secara sederhana menyatakan bahwa *turnover intention* adalah proses dimana tenaga kerja berkeinginan meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya.

Turnover intention dapat disebabkan oleh beberapa faktor – faktor, antara lain kompensasi kurang memuaskan dengan kata lain tidak sesuai dengan apa yang



dikerjakan, jenjang karir yang lama seperti pada promosi jabatan atau kenaikan jabatan, kurangnya komitmen karyawan dan perusahaan, kepuasan kerja, stres dalam bekerja, lingkungan kerja yang tidak memadai, serta keamanan dalam bekerja, sehingga perlu bagi perusahaan untuk memperhatikan dan menjaga karyawannya yang berkualitas tinggi agar tidak mempunyai niat untuk meninggalkan perusahaan. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja (*turnover*).

Dari beberapa hotel kota Bekasi, dan berdasarkan wawancara tanggal 16 Mei 2017 yang dilakukan peneliti pada salah satu hotel di kota Bekasi yaitu hotel Aston Imperial di kota Bekasi, peneliti mendapatkan data bahwa hotel tersebut sedang mengalami masalah *turnover*, hotel Aston Imperial Bekasi yang dimulai usahanya pada tahun 2014 yang beralamat Jl. KH. Noer Ali no.177 Bekasi, Jawa Barat, yang merupakan salah satu hotel bintang empat di kota Bekasi. Berdasarkan wawancara penulis pada divisi sumber daya manusia (SDM) yaitu manajer SDM dan beberapa karyawan pada hotel Aston Imperial di kota Bekasi, tentang *turnover* pada hotel Aston Imperial di kota Bekasi, manajer SDM menjelaskan bahwa tingkat *turnover* pada hotel Aston Imperial sekarang ini sangat tinggi, antara lain faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover* pada hotel Aston Imperial di kota Bekasi, antara lain adanya faktor peluang promosi yang tidak jelas, serta masa waktu promosi karyawan yang tidak pasti dan lama pada hotel Aston Imperial saat ini, sehingga menyebabkan karyawan berkeinginan untuk mencari perusahaan atau tempat kerja yang baru yang dimana peluang promosi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



karyawan dan masa waktu promosi yang lebih baik dari perusahaan saat ini. Sehingga ini yang menyebabkan ketertarikan karyawan untuk berkeinginan pindah ke perusahaan lain, dan faktor kompensasi seperti, gaji/upah, tunjangan atau bentuk lainnya yang diberikan oleh perusahaan yang lain lebih besar dari hotel Aston Imperial saat ini, sehingga karyawan berminat untuk pindah dengan alasan kompensasi yang diberikan perusahaan yang lain mencukupi dan melebihi kebutuhan karyawan dari hotel Aston Imperial sekarang ini, yang menyebabkan hotel Aston Imperial di kota Bekasi mengalami tingginya angka *turnover* dilihat dari data *turnover* tahun 2015-2017 pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Data *Turnover* karyawan hotel Aston Imperial Bekasi periode 2015 - 2017

Tahun	Jumlah karyawan sebelum <i>Re-sign</i>	Jumlah karyawan <i>Re-sign</i>	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan setelah <i>Re-sign</i> dan yang masuk	<i>Turnover</i> %
2015	56	29	49	76	51,7 %
2016	76	32	56	100	42,1%
2017	100	14	11	104 (16 Mei 2017)	14%

Sumber : *Human Resources Department* Hotel Aston Imperial di Kota Bekasi

Dilihat dari tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa angka *turnover* pada hotel Aston Imperial Bekasi sangat tinggi yang dimana pada umumnya angka *turnover* yang tinggi lebih dari 10%, pada tahun 2016 *turnover* hotel Aston Imperial Bekasi sebesar 42,1% mengalami penurunan persentase sebesar 9,6 % dari tahun 2015 sebesar 51,7%, dan pada tahun 2017 (Januari – 16 Mei) sebesar 14%, dan dapat dilihat jumlah karyawan



yang keluar (*Re-sign*) mengalami kenaikan dari tahun 2015 karyawan yang keluar sebanyak 29 karyawan, pada tahun 2016 sebanyak 32 karyawan dan pada tahun 2017 (Januari – 16 Mei) sebanyak 14 karyawan.

Maka, dari data diatas dapat disimpulkan bahwa hotel Aston Imperial di kota bekasi mengalami masalah pada *turnover* karyawan. Berdasarkan data *turnover* dan wawancara, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kompensasi Finansial Dan Peluang Promosi Terhadap Tingkat Keinginan Untuk Pindah (*Turnover Intention*) pada Karyawan Hotel Aston Imperial Di Kota Bekasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Menurut Robbins (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* dikelompokkan dalam tiga bagian , yaitu :

- 1). *Organizational-level characteristics*, terdiri dari lima bagian yaitu struktur organisasi, *job design*, stres kerja, *reward & pension plans*, dan *performance evaluation system*.
- 2). *Group level characteristic*, terdiri dari dua bagian yaitu kelompok demografik dan *group cohesiveness*.
- 3). *Individual-level characteristics* terdiri dari lima bagian yaitu usia, masa kerja, status material, kepuasan kerja dan *personality-job fit*.

Menurut Price dan Mueller dalam Dong-Hwan Chu dan Jung-Min Son (2012), mendiskripsikan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan kepuasan kerja, termasuk pemberian upah, integrasi sosial, komunikasi



formal, sentralisasi karyawan, rutinitas pekerjaan yang cenderung ke arah *burnout*, peran atau tugas yang berlebihan, kesempatan promosi dan pengembangan karir, pelatihan umum, dukungan pengawas, dukungan rekan kerja, dan distribusi keadilan.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Berhubungan dengan kesempatan promosi Menurut Kim (2012) bahwasannya kesempatan promosi juga bisa menjadi faktor yang mendorong karyawan untuk meninggalkan organisasinya. Kurangnya kesempatan promosi dan pengembangan karir dalam organisasi, serta terbukanya kesempatan promosi di luar organisasi akan memperkuat pemikiran karyawan untuk meninggalkan organisasinya. Selain itu kompensasi juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi *turnover intention*, menurut Mathis dan Jackson (2006:118) menyatakan bahwa, “kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu perusahaan dan bukan perusahaan lainnya”. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan organisasi memperoleh, mempekerjakan dan mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian diatas maka dapat dikemukakan, bahwa indentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komitmen organisasi berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?
2. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?
3. Bagaimana kepuasan kompensasi finansial berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Bagaimana peluang promosi berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?
5. Bagaimana stres kerja berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?
6. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh pada keinginan untuk pindah pada karyawan (*turnover intention*)?

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Batasan Masalah

Berdasarkan data *turnover* bahwa angka *turnover* selama 2 tahun ini dan berdasarkan wawancara dengan manajer sumber daya manusia serta beberapa karyawan pada tanggal 16 Mei 2017 di hotel Aston Imperial di kota Bekasi, dapat diketahui terdapat indikasi yang menyebabkan *turnover* karyawan yang terjadi sekarang ini, yang menyebabkan tingginya angka *turnover* pada hotel Aston Imperial di kota Bekasi yaitu faktor kepuasan kompensasi finansial dan peluang promosi yang dimana juga sebagai variabel yang memengaruhi tingkat keinginan untuk pindah (*turnover intention*).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi:

1. Bagaimana tingkat keinginan untuk pindah (*turnover intention*) di hotel Aston Imperial di kota Bekasi.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kompensasi finansial terhadap keinginan untuk pindah (*turnover intention*) pada karyawan hotel Aston Imperial di kota Bekasi



3. Bagaimana pengaruh peluang promosi terhadap keinginan untuk pindah (*turnover intention*) pada karyawan hotel Aston Imperial di kota Bekasi



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

D. Batasan Penelitian

Agar peneliti dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka peneliti membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah hotel Aston Imperial di kota Bekasi.
2. Subjek penelitian adalah karyawan hotel Aston Imperial di kota Bekasi.
3. Teknik pengumpulan data melalui sensus, wawancara, dan kuisioner.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya diatas, maka penulis dapat merumuskan masalahnya adalah sebagai berikut **“Pengaruh Kepuasan Kompensasi Finansial dan Peluang Promosi Terhadap Tingkat *Turnover Intention* pada Karyawan Hotel Aston Imperial di Kota Bekasi”**.

F. Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kompensasi finansial terhadap tingkat keinginan pindah (*turnover intention*) pada karyawan hotel Aston Imperial di kota Bekasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh peluang promosi karyawan terhadap tingkat keinginan pindah (*turnover intention*) pada karyawan hotel Aston Imperial di kota bekasi.

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

G. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan akademisi, dan perusahaan sebagaimana dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan hotel Aston Imperial dikota bekasi adalah mengetahui tentang sejauh mana pengaruh kepuasan kompensasi finansial, dan peluang promosi karyawan terhadap keinginan untuk pindah karyawan dan sebagai upaya untuk menurunkan angka dan meminimalisir tingkat *turnover* di masa mendatang.

2. Manfaat Akademis

Manfaat bagi kalangan akademis, antara lain, memberi masukan bagi penelitian di bidang SDM, khususnya yang terkait dengan kepuasan kompensasi finansial, peluang promosi, dan keinginan untuk pindah. Dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian yang lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen. Hasil penelitian ini mendorong penelitian selanjutnya, khususnya terkait dengan *turnover intention* di suatu perusahaan atau organisasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.