

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan pembangunan hotel di seluruh Indonesia dari waktu ke waktu yang mengalami peningkatan, maka dari itu pertumbuhan hotel tersebut dirasa akan sangat menguntungkan apabila disertai dengan manajemen sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi maupun perusahaan, karena keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia, sehingga manajemen perlu mengelola dan mempertahankan sumber daya manusia agar tetap terjaga, dengan manajemen sumber daya manusia yang profesional, diharapkan karyawan dapat menjalankan pekerjaan yang produktif dan bisa lebih berkualitas lagi. Sumber daya manusia memberikan kreatifitas, tenaga, keahlian serta waktu yang dimiliki agar proses yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

Industri perhotelan dikenal sebagai pekerjaan yang padat, jam kerja panjang, beban kerja yang berat, shift kerja dan libur kerja yang terkadang tidak teratur serta gaji yang relatif kecil. Industri perhotelan menjadi salah satu industri yang memiliki tingkat *turnover intention* karyawan yang tinggi, tingginya tingkat perputaran karyawan akan berdampak pada kualitas pelayanan dan biaya yang akan ditimbulkan dari pergantian dan rekrutmen pegawai. Problematika mengenai sumber daya manusia merupakan masalah yang harus selalu diperhatikan, karena kualitas dan kuantitas yang dapat berpengaruh terhadap kemajuan

perusahaan maupun organisasi. Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada perusahaan yaitu tingkat intensitas keluarnya karyawan dari perusahaan, bukan hal mudah bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* yang terus meningkat dari waktu ke waktu, keluar masuknya karyawan dari perusahaan adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan perusahaan. Keinginan dari dalam diri sendiri untuk berpindah atau meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*) oleh karyawan merupakan kenyataan akhir yang harus dihadapi di setiap perusahaan pada periode tertentu.

Menurut Davis & Jhon dalam (Oktariana & Hidayat, 2018). *Burnout* merupakan suatu situasi di mana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan selalu mengalami pergantian karyawan baru, baik itu karena *burnout* yang mengakibatkan keluarnya karyawan. Pekerja yang terkena *burnout* biasanya lebih gampang marah, menyalahkan orang lain atas masalah yang ada dan gampang mengeluh.

Tidak hanya dipengaruhi oleh *burnout* saja, karyawan yang tidak betah dan memilih untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja dapat dipicu karena tekanan dari pekerjaan dan tekanan dari keluarga yang tidak seimbang atau biasa disebut dengan *work family conflict*. Pekerjaan mengganggu waktu untuk keluarga yang artinya semua waktunya dicurahkan untuk pekerjaannya sehingga tidak ada perhatian dan waktu untuk keluarganya. Kejadian semacam ini bisa saja dialami oleh semua karyawan dan tidak memandang jenis kelamin, akan tetapi *work family conflict* sangat rentan terjadi pada seorang karyawan

perempuan terutama yang sudah berumah tangga, mereka tidak bisa membagi waktunya kapan waktu untuk pekerjaannya dan kapan waktu digunakan untuk keluarganya.

Menurut (Alfatah & Endratno, 2021) *Work family conflict* terjadi ketika seorang karyawan tidak bisa melakukan peran dalam keluarga dan dalam pekerjaan secara seimbang. Akibatnya, karyawan akan mempertimbangkan untuk berhenti bekerja. Keadaan seperti inilah yang membuat karyawan menjadi stress dan lelah dengan pekerjaan yang mengakibatkan seorang karyawan meninggalkan pekerjaannya tersebut.

Komitmen Organisasional pegawai merupakan identifikasi rasa, keterlibatan seseorang pegawai mengabdikan dan bekerja, sikap penerimaan keyakinan yang kuat, terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan, komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana individu menjadi sangat terikat oleh tindakannya. Melalui tindakan ini akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya, sehingga seorang pekerja dengan komitmen yang tinggi pada umumnya mempunyai kebutuhan yang besar untuk mengembangkan diri dan senang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan di organisasi tempat mereka bekerja.

Komitmen organisasional merupakan suatu keyakinan tentang kesediaan karyawan bekerja secara maksimal untuk organisasi, keadaan psikologis yang mengikat karyawan agar tetap berada di dalam organisasi, Jafri dalam (Monica & Putra, 2017). Karyawan yang memiliki komitmen dalam perusahaan atau organisasi akan memiliki kadar kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan. Semakin lama seorang

karyawan bekerja pada perusahaan tersebut maka semakin terlihat bahwa tingkat komitmen terhadap perusahaannya tinggi.

Menurut Robbins & Judge dalam (Kardiawan & Budiono, 2018) *turnover intention* merupakan kecenderungan atau tingkat yang membuat karyawan berfikir bahwa menginginkan meninggalkan suatu organisasi. Perilaku tersebut dapat berupa sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan yang dilakukan saat ini dan juga dapat terjadi karena terdapat alternatif pekerjaan di tempat lain.

Salah satu hotel di Indonesia yang sedang mengembangkan eksistensinya di industri perhotelan Indonesia adalah Hotel Sofia Juanda yang beralamat di Jl. Raya Ir. H Juanda No. 20, Sidoarjo, Jawa Timur. Akan tetapi adanya *turnover intention* yang terjadi terus menerus berarti bahwa hotel akan mengeluarkan biaya perekrutan dan pelatihan kembali. Tingginya *turnover intention* yang terjadi mengakibatkan banyak perusahaan harus mengalami kerugian. Faktor penyebab terjadinya *turnover intention* yang terjadi di hotel yaitu disebabkan oleh kelelahan fisik, emosional dan mental akibat pekerjaan yang dialami oleh seorang karyawan, tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan waktu dan perhatian terhadap keluarga. Tekanan pekerjaan dan keluarga karena adanya jam kerja yang panjang, seringnya lembur, *shift* kerja yang terkadang tidak menentu, ketatnya kebijakan perijinan perihal hari libur sehingga karyawan tidak memiliki waktu luang yang banyak terhadap keluarga kemudian komitmen karyawan terhadap perusahaan yang rendah, akhirnya permasalahan tersebut membuat karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari

pekerjaannya. *Turnover Intention* perlu diperhatikan karena akan berdampak pada aktivitas dan jalannya sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas *turnover intention* pada karyawan merupakan hal yang sangat dihindari perusahaan, maka dari itu dengan masalah yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul yaitu **“Pengaruh *Burnout*, *Work Family Conflict* dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Sofia Juanda”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda?
2. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda?
4. Apakah *Burnout*, *Work Family Conflict* dan Komitmen Organisasional berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis, maka penulis membagi tujuan menjadi dua tujuan yaitu tujuan yang bersifat umum dan tujuan yang bersifat khusus, yaitu :

### 1.3.1 Tujuan Umum

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan jenjang strata satu pada program Studi Manajemen.
2. Sebagai realisasi Tri Dharma perguruan tinggi untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam bidang penelitian.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda.
2. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda.
4. Untuk mengetahui pengaruh *burnout*, *work family conflict* dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Sofia Juanda.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1.4.1 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu untuk mengelola perusahaan terutama mengenai manajemen sumber daya manusianya agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan peraturan dan memutuskan permasalahan yang ada sehingga tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat tercapai.

#### 1.4.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini maupun penelitian yang sejenis, khususnya bagi mahasiswa program studi Manajemen.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

Dalam proses penelitian ini peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari proses penerapan yang terjadi, serta mengembangkan daya pikir dalam penelitian ini khususnya yang berkaitan dengan *burnout*, *work family conflict*, komitmen organisasional dan *turnover intention* pada karyawan.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*