

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa pandemic COVID-19 yang sudah menyebar di seluruh dunia termasuk Indonesia sejak 2020 telah memengaruhi berbagai aspek di masyarakat dunia seperti perekonomian, sosial dan lain-lain. Menurut covid19.go.id (2021) per 3 April 2021 kasus COVID-19 sudah menyentuh angka 1.527.524 kasus dan provinsi DKI Jakarta merupakan provinsi dengan kasus paling banyak dengan 376.391 kasus. Dampak Pandemi COVID-19 ini salah satunya adalah melemahnya perekonomian di Indonesia (Yuniarti, Subiyakto & Putra, 2020). Menurut BPS (2020) pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada kuartal II 2020 minus 5,32%. Menurut BPS (2021) dibandingkan bulan Desember 2020, tingkat penghunian kamar (TPK) pada bulan Januari 2021 di DKI Jakarta turun sebesar 6,14 persen di hotel bintang lima. Dengan menurunnya TPK salah satu departemen yang terdampak adalah *front office*. Menurut Bagyono (2012) departemen *front office* merupakan sebuah kantor yang letaknya di bagian depan, dikarenakan letaknya di bagian depan maka *front office* paling mudah dilihat dan dijangkau oleh tamu. Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *front office* merupakan salah satu departemen paling penting di hotel.

Adanya beberapa penelitian yang sebelumnya yang melakukan penelitian mengenai *turnover* karyawan di industri perhotelan Indonesia oleh ( Sudnanti & Wijayanti, 2018 ; Monica & Putra, 2017 ; Riani & Putra, 2017 ; Yuda & Ardana, 2017) yakni berkisar antara 11-15% per tahun yang tergolong tinggi (Ridlo, 2012). Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat tren kenaikan *turnover rate*

setiap tahunnya dan dapat diindikasikan bahwa tren kenaikan *turnover rate* akan berlanjut walaupun di masa pandemi COVID-19 ini.

Menurut Huang & Su (2016) *turnover intention* adalah keinginan secara sadar dan disengaja untuk pindah dan meninggalkan sebuah perusahaan. Fenomena naiknya *turnover* dapat menyebabkan kerugian dikarenakan untuk merekrut karyawan baru sebuah perusahaan harus mengeluarkan biaya yang cukup besar (Octaviani, 2015). Hal ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Andriani (2020) data naiknya *turnover intention* di industri perhotelan baik di Indonesia maupun di Jakarta sudah menjadi masalah yang dapat menyebabkan kerugian bagi industri perhotelan tersebut. Ketidaktahuan industri perhotelan dalam menentukan faktor-faktor penyebab naiknya *turnover intention* menjadi sebuah masalah dimana industri perhotelan tidak tahu bagaimana menentukan solusi untuk menekan *turnover intention*. Oleh sebab itu peneliti memutuskan untuk meneliti faktor-faktor penyebab naiknya *turnover intention*.

Menurut Ramasari & Wahyuningtyas (2014) terdapat 4 faktor yang memengaruhi *turnover intention*, yaitu stres kerja, kepuasan kerja, pengembangan karir dan komitmen Organisasi. Sedangkan menurut Tedjo (2016) faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention* adalah stress kerja, hubungan karyawan, kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi dan komitmen organisasi. Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah stress kerja, kepuasan kerja, pengembangan karir, komitmen organisasi, hubungan karyawan, kompensasi, dan budaya organisasi. Tetapi dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki, peneliti memutuskan untuk meneliti dua faktor penyebab yaitu lingkungan kerja dan

pengembangan karir. Maka judul dari penelitian ini adalah : **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Departemen *Front Office* Hotel Bintang Lima di DKI Jakarta”**

## **B. Tujuan**

Pada penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan departemen front office hotel bintang lima DKI Jakarta selama masa pandemi COVID-19. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta selama masa pandemi COVID-19.
2. Mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* di hotel bintang lima di DKI Jakarta selama masa pandemi COVID-19.

## **C. Manfaat**

Manfaat dari pelaksanaan seminar hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau petunjuk apabila melakukan penelitian sejenisnya, dan diharapkan penelitian ini akan membantu hotel bintang lima di DKI Jakarta dengan meningkatkan lingkungan kerja dan pengembangan karir bagi karyawan departemen *front office*.

## **D. Deskripsi Penelitian**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan

Kerja dan Pengembangan Karir terhadap *Turnover Intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta”. Pengisian kuesioner yang dilakukan di dalam penelitian ini disebarakan melalui *google form* secara personal dengan memperoleh jumlah responden sebanyak responden sebanyak 150 responden yang dinyatakan valid setelah dilakukan pengolahan data dari 152 responden yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 24 untuk mengolah hasil data kuesioner yang telah diperoleh.

Berdasarkan dari hasil data kuesioner yang telah diperoleh, terdapat 24 hotel bintang lima di DKI Jakarta dari keseluruhan hotel bintang lima di DKI Jakarta yaitu sebanyak 41 hotel tempat bekerja responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yaitu, Alila SCBD, Pullman Central Park, Doubletree by Hilton Hotel Jakarta, Fairmont Jakarta, Four Seasons Jakarta, Grand Hyatt Jakarta, Intercontinental Jakarta, Ritz Carlton Mega Kuningan, Ritz Carlton Pacific Place, Pullman Sudirman, Hotel Indonesia Kempinski, Hotel Mulia Jakarta, JW Marriott Jakarta, Aryaduta Jakarta, Mandarin Oriental Jakarta, Harris Vertu Jakarta, Grand Mercure Jakarta, Raffles Jakarta, Swissotel Pantai Indah Kapuk, Crowne Plaza Jakarta, Ascott Jakarta, Westin Jakarta, The Dharmawangsa dan Keraton at The Plaza.

Kemudian dari hasil pengujian data yang dihasilkan, pada variabel lingkungan kerja indikator hubungan karyawan menunjukkan hasil nilai rata-rata (5.34), dilanjutkan dengan indikator ruang gerak yang menunjukkan hasil nilai rata-rata (5.32) , lalu pada indikator kebisingan yang memiliki nilai rata-rata (5.32), indikator mengenai keamanan yang mempunyai nilai rata-rata (5.25), selanjutnya indikator warna yang memiliki nilai rata-rata (5.26), lalu mengenai indikator

temperatur mempunyai nilai rata-rata (5.25) dan mengenai indikator penerangan cahaya memiliki nilai rata-rata (5.26). Dapat disimpulkan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari indikator hubungan karyawan (5.34) “Hubungan saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik”. Pertanyaan ini mengacu kepada kenyamanan sesama rekan kerja sehingga menimbulkan keinginan untuk bertahan di tempat kerja karena merasa nyaman berada di hotel tempat ia bekerja.

Dari hasil pengujian data yang dihasilkan, pada variabel pengembangan karir indikator terdapatnya informasi tentang peluang promosi mendapatkan nilai rata-rata (5.26), lalu untuk indikator kepedulian langsung dari atasan mempunyai nilai rata-rata (5.25), selanjutnya pada indikator keadilan dalam berkarir memiliki rata-rata (5.26), lalu indikator terdapatnya minat untuk di promosi memiliki nilai rata-rata (5.21) dan indikator tingkat kepuasan kerja mempunyai nilai rata-rata (5.23). Pertanyaan ini mengacu kepada keinginan karyawan yang mendapatkan informasi untuk peluang promosi dan dilakukannya secara adil serta didasarkan oleh berbagai pertimbangan. Setelah data yang sudah di uji memenuhi jawaban dari rumusan masalah penelitian yaitu apakah ada pengaruh dari lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* pada Hotel bintang Lima di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil dari pengujian data validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data valid dan reliabel. Pada Uji Regresi Linear Sederhana X1 ke Y dan Uji Regresi Linear Sederhana X2 ke Y dengan nilai (-0.237) dan (-0.233) nilai yang dihasilkan koefisien regresi X1 dan X2 bernilai negatif sehingga dapat dinyatakan bahwa hasil dari analisis regresi sederhana memiliki pengaruh negatif yang signifikan antara lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap *turnover intention*. Dan pada uji-t X1 terhadap Y,

karena nilai sig. (0,001) < dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 **berpengaruh negatif** terhadap variabel Y. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Halimah et al.,2016), Rahman (2017), dan Putra & Utama(2017) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Yang berarti jikalau lingkungan kerja departemen *front office* sebuah hotel semakin bagus maka karyawan departemen *front office* merasa nyaman dan tidak memiliki intensi untuk keluar. Sesuai dengan hasilanalisa yang diperoleh, salah satu indikator lingkungan kerja yang paling kuat pengaruhnya terhadap departemen *front office* adalah hubungan antar karyawan yang dimana berarti jikalau hubungan antar karyawan terjalin dengan baik maka karyawan tidak memiliki intensi untuk keluar. Terdapat berbagai cara yang dilakukan oleh departemen *front office* untuk menumbuhkan rasa kebersamaan karyawan yaitu melakukan *briefing*, *monthly gathering*, dan *annual gathering*. Dengan melakukan *briefing* maupun *gathering* diharapkan menumbuhkan rasa kekompakan antar karyawan. Sedangkan pada uji t X2 ke Y, karena nilai sig. (1,155) > dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 **tidakberpengaruh** terhadap variabel Y. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Soraya & Purwantini (2015), (Pramudika et al., 2017), Sudnanti & Wijayanti (2018), dan Kumbara (2019) yang menyatakan pengembangan karir berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Perbedaan hasil penelitian ini dapat dijelaskan oleh pernyataan oleh Dr. Wirawan (wawancara, 11 Januari 2015), yang menyatakan bahwa terdapatnya perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian- penelitian sebelumnya tentang pengembangan karir terhadap *turnover intention* dapat dipahami, akibat terdapatnya pengaruh “komitmen antara” yaitu seorang



berarti seorang karyawan departemen *front office* akan bertahan di sebuah perusahaan sambil menunggu kesempatan untuk berpindah jika ada perusahaan lain yang menawarkan jenjang karir, gaji, kepuasan kerja yang lebih baik, hal ini biasanya terjadi pada karyawan yang masih muda. Hal ini sesuai dengan profil responden berdasarkan usia dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa 72% responden yang merupakan karyawan departemen *front office* berada di jenjang umur 21-25 tahun (lihat pada tabel 7). Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh *Generational White Paper* (2011), yang menyatakan bahwa generasi Z (1995-2010) lebih materialistik, tidak berambisi, lebih suka menuntut, dan berpikir instan.

