

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pandemi COVID-19 yang sudah menyebar di seluruh dunia termasuk Indonesia sejak 2020 telah memengaruhi berbagai aspek di masyarakat dunia salah satunya ialah perekonomian. 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 esensial di hotel.

Terdapat 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 menghabiskan biaya yang tidak sedikit (Octaviani, 2015). Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan naiknya *turnover intention* di perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan baik di Indonesia sudah menjadi masalah yang dapat menyebabkan kerugian bagi industri perhotelan tersebut (Andriani, 2020). 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 penyebab naiknya *turnover intention*.

Menurut Ramasari & Wahyuningtyas (2014) terdapat 4 faktor yang memengaruhi *turnover intention*, yaitu kepuasan kerja, stres kerja, komitmen organisasi, dan pengembangan karir. Sedangkan menurut Tedjo (2016) faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah stress kerja, kompensasi, hubungan karyawan, kompensasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi. Tetapi dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki, peneliti memutuskan meneliti departemen *front office* dengan dua variabel

independen yaitu lingkungan kerja dan pengembangan karir dan satu variabel dependen yaitu *turnover intention*, sehingga dapat melihat secara langsung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan objek penelitian yaitu karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta. 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. Rumusan Masalah**

Adanya pertanyaan penelitian yang lampirkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja memengaruhi *turnover intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta?
2. Apakah pengembangan karir memengaruhi *turnover intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima DKI Jakarta. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* hotel bintang lima di DKI Jakarta.

2. Mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* karyawan departemen *front office* di hotel bintang lima di DKI Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat berkontribusi untuk menambah pengetahuan dan memberikan bukti empiris berupa bahan referensi yang disertakan dalam mata kuliah.
2. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi bagi industri perhotelan di DKI Jakarta mengenai pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention*.
3. Melalui penelitian ini, peneliti bisa mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian, menambah wawasan serta pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan secara garis besar menguraikan tentang isi dari penelitian. Cara penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yaitu :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menelaah tentang latar belakang topik penelitian, rumusan dan batasan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang paparan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini, hasil penelitian dengan topik yang sama, perumusan hipotesis dan kerangka konseptual.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan, rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk pengolahan data.

## **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil analisis yang diperoleh secara eksplanatif serta membahas tentang penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh. Serta peneliti memberikan saran untuk digunakan penelitian selanjutnya.