

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam tiap proses produksi barang maupun jasa. Cascio (1998) menegaskan bahwa manusia adalah sumber daya yang sangat penting dalam industri dan organisasi, oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia yang mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas dan mengendalikan biaya ketenagakerjaan menjadi hal yang penting.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia seringkali dijumpai adanya *turnover*. *Turnover* merupakan kejadian yang wajar terjadi di setiap perusahaan, Purbaningrum (2002). *Turnover* wajar terjadi apabila seorang karyawan keluar dari perusahaan karena telah mencapai usia untuk pensiun yang dibarengi dengan regenerasi oleh perusahaan, sehingga tidak akan terjadi kekosongan tenaga kerja.

Turnover akan menjadi suatu masalah bagi perusahaan apabila seorang karyawan keluar dari perusahaan tempat ia bekerja untuk mendapatkan kesempatan yang lebih baik di perusahaan lain (Yulianto,2001).

Gejala seperti ini seringkali terjadi di industri perhotelan, dimana para karyawan hotel beralih ke profesi lainnya untuk mendapatkan kesempatan bekerja yang lebih baik di perusahaan lain atau di bidang lainnya. Hal ini akan menyulitkan perusahaan-

perusahaan perhotelan karena akan menghambat implementasi program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu, menjadi sesuatu yang penting bagi perusahaan-perusahaan perhotelan untuk menekan *turnover* yang dikarenakan karyawan hotel ingin mendapatkan kesempatan yang lebih baik di perusahaan lain atau di bidang lainnya, diluar perhotelan. Usaha untuk menekan terjadinya *turnover* ini dapat dimulai dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang menarik minat seorang karyawan hotel untuk tetap bekerja dan berkarya di dalam perusahaan perhotelan tersebut.

Purbaningrum (2002), berpendapat bahwa dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan pengalaman kerja seseorang, akan membuat seorang karyawan lebih memiliki intensitas untuk serius bekerja pada perusahaan yang merekrutnya dan mampu menekan perasaan untuk berpindah kerja dari perusahaan. Usaha untuk menghilangkan keinginan berpindah kerja ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja bagi karyawan sangat diperlukan karena kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan produktivitas. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Wexley dan Yukl (1977) mengemukakan bahwa ketidakpuasan akan memunculkan dua perilaku yaitu penarikan diri (*turnover*) atau perilaku agresif (sabotase, kesalahan yang disengaja, perselisihan antar karyawan dan atasan, dan juga pemogokan) sehingga menyebabkan menurunnya tingkat produktivitas.

Menurut Robbins (2008) karyawan mengekspresikan ketidakpuasannya dengan empat cara sebagai berikut, pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan

di tempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik.

Menurut Mobley (1979) dalam Muchinsky (1993) tentang *employee turnover*, terdapat hubungan antara kepuasan dan berhenti bekerja. Hubungan itu dimulai dari adanya pikiran untuk berhenti bekerja (*thinking of quitting*), usaha-usaha untuk mencari pekerjaan baru, berintensitas untuk berhenti bekerja atau tetap bertahan dan yang terakhir adalah memutuskan untuk berhenti bekerja. Menurut Mobley (1979), perasaan tidak puas akan memicu rencana untuk berhenti bekerja, yang kemudian akan mengarahkan pada usaha mencari pekerjaan baru.

Kepuasan kerja yang tidak terpenuhi dalam lingkungan pekerjaan memungkinkan karyawan rentan terhadap keinginan berpindah kerja. Meskipun sudah dianggap masalah klasik, kepuasan kerja tetap saja mampu mempengaruhi karyawan untuk meletakkan salah satu pilihan, yaitu terus bekerja atau keluar kerja.

Globalisasi ditandai dengan semakin kompetitifnya lingkungan bisnis, sehingga diperlukan strategi yang tepat yang memiliki keunggulan kompetitif agar perusahaan tetap dapat bertahan.

Situasi ini telah menempatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai isu penting organisasi. Organisasi, saat ini, harus menjadi tempat berkembangnya SDM (Kasali, 2003). Di sisi lain, SDM yang handal akan memberikan kontribusi besar terhadap kesuksesan organisasi. Meskipun suatu organisasi didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, faktor-faktor tersebut tidak akan

menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkat produktivitas tinggi jika tidak didukung dengan kualitas SDM yang memadai.

Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan subjek utama yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan SDM yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan, karena tanpa kehadiran SDM tidak akan ada aktivitas operasi didalam organisasi/perusahaan.

Penelitian ini mengambil objek di Hotel Scarlet di kota Bandung. Adapun judul penelitian yang penulis lakukan adalah **"Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Keluar Karyawan di Hotel Scarlet Bandung"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja di hotel Scarlet Bandung?
2. Bagaimana keinginan keluar karyawan di hotel Scarlet Bandung?
3. Bagaimana pengaruh negatif kepuaan kerja terhadap keinginan keluar karyawan di hotel Scarlet Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja di hotel Scarlet Bandung
2. Mengetahui pengaruh keinginan keluar karyawan di hotel Scarlet Bandung.

3. Mengetahui pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap keinginan keluar karyawan di hotel Scarlet Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai program pengembangan dan konsekuensinya.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelaku bisnis untuk memahami dengan lebih baik peran penting program pengembangan dalam menciptakan kepuasan kerja dan loyalitas pekerja.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini memberikan manfaat untuk mengetahui perkembangan penelitian mengenai peran penting program pengembangan dalam menciptakan kepuasan kerja dan loyalitas pekerja.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN, RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini berisi kajian atas penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya, rerangka pemikiran, metode penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai populasi dan teknik pengambilan sampel. Metode penelitian yang digunakan, teknik analisis dan operasionalisasi variabel.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian dan implikasi manajerial.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.