

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis dan kewirausahaan memegang peran penting bagi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi suatu negara. Menurut Joseph Schumpeter dalam Khamimah (2021), bisnis dan kewirausahaan turut mengambil bagian dalam menciptakan lapangan pekerjaan, inovasi perekonomian, serta kesejahteraan masyarakat. Dalam suatu bisnis atau usaha, terdapat pelaku usaha yang berfungsi sebagai nahkoda dari bisnis yang dijalankan (Maryanto, 2017).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menjelaskan pelaku usaha sebagai badan usaha atau perorangan, baik yang memiliki badan hukum maupun tidak memiliki badan hukum, yang berdiri dan beroperasi di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia dan menyelenggarakan berbagai bentuk kegiatan usaha dalam bidang ekonomi (Nainunis, 2021). Secara garis besar pelaku usaha dapat diartikan sebagai individu atau kelompok yang terlibat dalam kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk menghasilkan barang atau jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Pelaku usaha dapat berupa berbagai bentuk badan usaha, salah satunya ialah perusahaan.

Perusahaan merupakan sebuah instansi yang memiliki bentuk usaha tetap dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Indriyani dalam Krisnando dan Novitasari (2021) berpendapat bahwa perusahaan merupakan sebuah organisasi

yang memadukan dan mengelola sumber daya yang ada, serta memproduksi barang atau jasa dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Menurut Tambunan dalam Mashuri et al., (2019) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan usaha atau bisnis sebuah perusahaan, seperti penguasaan organisasi, struktur organisasi, sistem manajemen, budaya bisnis, jaringan bisnis dengan pihak eksternal, kekuatan modal, tingkat kewirausahaan, dan yang terbesar ialah kualitas Sumber Daya Manusia (selanjutnya disingkat SDM).

SDM adalah tenaga kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan suatu pekerjaan dan fungsinya dalam sebuah perusahaan. Menurut Romli (2018), SDM merupakan modal perusahaan yang dapat memberikan nilai tambah atau kontribusi. SDM berperan dominan dan aktif dalam setiap kegiatan perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang jasa. SDM berperan sebagai perencana dan pelaksana dari sebuah program serta kebijakan yang dibentuk oleh perusahaan. Pentingnya SDM bagi sebuah perusahaan membuat peran *Human Resource Development* (divisi dalam perusahaan yang memiliki tugas utama untuk melakukan pengelolaan SDM) sangat dibutuhkan (Widjaja, 2021). Menurut Effendi dalam Septaningtyas Hidayat et al. (2021), *Human Resource Development* merupakan sebuah departemen yang bertanggung jawab terhadap seluruh aktivitas dan fungsi yang berkaitan dengan pengelolaan SDM, salah satunya fungsi kompensasi.

Menurut Mondy dalam Gani et al. (2022), kompensasi diartikan sebagai total seluruh imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai pengganti tenaga dan jasa yang telah mereka berikan. Ada dua (2) jenis kompensasi, yaitu kompensasi

finansial dan kompensasi non-finansial (Andreani et al., 2020). Kompensasi finansial merupakan kompensasi yang diberikan dalam bentuk gaji, upah, insentif atau bonus, dan komisi. Sedangkan kompensasi non-finansial merupakan kompensasi yang tidak berkaitan dengan materi atau uang, contoh: tanggung jawab dalam pekerjaan, peluang promosi, dan masih banyak lainnya.

Pemberian kompensasi merupakan salah satu cara untuk menyejahterakan SDM yang dalam hal ini merupakan karyawan. Hasibuan dalam Wijayanti dan Anisa (2022), menjelaskan bahwa kompensasi harus diberikan oleh perusahaan secara adil dan sesuai dengan tanggung jawab serta beban kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rukhviyanti dan Susanti (2020) menyatakan bahwa pemberian kompensasi secara adil dan berkala akan mengurangi angka keinginan karyawan untuk berpindah tempat kerja (*turnover intention*) dan meningkatkan kinerja karyawan.

Selain faktor kompensasi, lingkungan kerja merupakan faktor lainnya yang dapat menunjang kinerja SDM. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kenyamanan kerja, loyalitas, dan kualitas kinerja karyawan. Lingkungan kerja sangat penting dalam menciptakan atmosfer atau suasana kerja yang kondusif. Menurut Soetjipto dalam Sihaloho dan Siregar (2019), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu, baik fisik ataupun non-fisik yang memengaruhi secara langsung maupun tidak langsung unsur-unsur dalam sebuah perusahaan (suasana, karyawan, dll) sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan. Beberapa contoh lingkungan kerja fisik, antara lain: Bangunan tempat kerja, peralatan kerja, fasilitas, dan sarana angkut atau transportasi. Lingkungan

kerja non-fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat dilihat dengan indera penglihatan, contoh: Relasi atau hubungan, komunikasi, dan pola kepemimpinan perusahaan, baik antara rekan kerja atau karyawan, maupun antara atasan dan bawahan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syauqi et al. (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mengurangi angka *turnover intention*.

Di samping faktor kompensasi dan juga lingkungan kerja, faktor beban kerja merupakan salah satu yang penting untuk diteliti. Seringkali beban kerja dipandang sebelah mata oleh sebagian pihak. Realitasnya beban kerja merupakan faktor yang memengaruhi tingkat stres karyawan dalam suatu perusahaan. Menurut Gibson dan Ivancevish dalam Fauzi dan Karsudjono (2021), beban kerja merupakan sebuah tekanan sebagai respon bagi yang tidak dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja, ataupun karena adanya tanggung jawab yang berlebihan, serta akibat adanya tuntutan psikologi maupun fisik terhadap karyawan.

Beberapa contoh beban kerja yang berlebihan, antara lain: Pemberian tugas yang melebihi kemampuan karyawan, pemberian tanggung jawab di luar bidang yang ditekuni oleh karyawan, adanya tuntutan lebih dari perusahaan terhadap kinerja karyawan, dan masih banyak lainnya. Beban kerja yang terlalu berlebihan dan melampaui kemampuan seorang karyawan memiliki dampak negatif. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wakhyuni et al. (2021) menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu berat dan berlebih dapat meningkatkan angka stres kerja karyawan dan menimbulkan peningkatan angka *turnover intention* dalam sebuah perusahaan.

Kecenderungan karyawan untuk berpindah pekerjaan dan meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja (*turnover intention*) muncul sebagai tanggapan atau respon terhadap suatu faktor. Menurut Yuda dan Ardana dalam Nasir et al. (2022), *turnover intention* merupakan sebuah kecenderungan perilaku dan psikologis dari karyawan yang mengarah kepada sebuah niat secara sukarela untuk meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja atau mengabdikan. Niat tersebut dilandasi oleh beberapa hal, diantaranya perasaan tidak nyaman dan keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan menguntungkan bagi masa depan (Salimah, 2021).

Khomariah et al. (2020) mengatakan bahwa *turnover intention* merupakan sebuah fenomena yang menjadi masalah serius bagi perusahaan. Perusahaan dapat terancam kehilangan karyawan yang menduduki posisi penting serta memiliki keahlian maupun keterampilan khusus. Karyawan berprestasi tersebut berpotensi untuk memajukan perusahaan. Hal tersebut harus direspon secara positif dan cepat agar angka *turnover intention* dapat diminimalisir.

Royal Orchid Garden Hotel ialah hotel (perusahaan yang menyediakan jasa penginapan dan makanan bagi para tamu yang datang) sekaligus *resort* (sebuah kompleks yang di dalamnya terdapat tempat akomodasi dan sarana hiburan yang menunjang kegiatan wisata) di kawasan Kota Wisata Batu yang memiliki predikat bintang 4 (empat). *Royal Orchid Garden Hotel* resmi dibuka dan beroperasi pada tanggal 22 Desember 1991 dan saat ini telah beroperasi selama kurang lebih 31 tahun. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, SDM merupakan komponen yang paling penting bagi *Royal Orchid Garden Hotel*, oleh sebab itu

kepuasan karyawan merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Royal Orchid Garden Hotel memiliki karyawan sejumlah kurang lebih 87 orang. Karyawan tersebut terdiri atas 48 karyawan tetap dan 39 karyawan tidak tetap yang tergabung ke dalam tujuh (7) departemen. Ketujuh departemen tersebut, antara lain: *Human Resource Management, Sales and Marketing, Front Office, Engineering, Food and Beverages, Accounting, dan Housekeeping*. Berikut adalah data terkait jumlah karyawan maupun pimpinan *Royal Orchid Garden Hotel*:

Tabel 1. Jumlah Pimpinan dan Karyawan Royal Orchid Garden Hotel

Jumlah Pimpinan Perusahaan	Jumlah Karyawan Tetap	Jumlah Karyawan Tidak Tetap
<i>President Director</i> (1 orang)	HRM (6 orang)	<i>Casual</i> atau Karyawan Harian Lepas (±30 orang)
<i>Operation Director</i> (1 orang)	<i>Sales&Marketing</i> (3 orang)	
<i>Hotel Manager</i> (1 orang)	<i>Front Office</i> (4 orang)	
<i>HRM Manager</i> (1 orang)	<i>Engineering</i> (5 orang)	
<i>Sales and Marketing Supervisor</i> (1 orang)	<i>Food&Beverage</i> (8 orang)	
<i>Front Office Supervisor</i> (1 orang)	<i>Accounting</i> (5 orang)	
<i>Engineering Supervisor</i> (1 orang)	<i>Housekeeping</i> (7 orang)	
<i>Food and Beverage Supervisor</i> (2 orang)		
<i>Accounting Supervisor</i> (1 orang)		
<i>Housekeeping Supervisor</i> (1 orang)		
Total: 11 Orang	Total: 38 Orang	Total: 30 Orang
Total Karyawan: ±68 Orang		

Sumber: Data Diolah Penulis (2023)

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel di atas, diketahui bahwa persentase jumlah karyawan tetap *Royal Orchid Garden Hotel* ialah 55,88%, sementara itu persentase jumlah karyawan tidak tetap (karyawan harian lepas) ialah 44,12%. Karyawan tetap yang bekerja di *Royal Orchid Garden Hotel* dikelompokkan ke dalam tiga (3) kategori yang didasarkan kepada lama waktu mereka bekerja. Ketiga kategori tersebut mengelompokkan karyawan yang bekerja

kurang dari lima tahun (< 5 tahun), 5-10 tahun bekerja, dan lebih dari 10 tahun bekerja (>10 tahun). Berikut adalah data lama karyawan tetap bekerja di *Royal Orchid Garden Hotel*:

Tabel 2. Data Lama Karyawan Tetap Bekerja di Royal Orchid Garden Hotel

Lama Bekerja	Jumlah Karyawan	Persentase Karyawan
0-5 Tahun	19 Orang	50%
5-10 Tahun	14 Orang	36,84%
> 10 Tahun	5 Orang	13,16%
TOTAL	38 Orang	100%

Sumber: Data Diolah Penulis (2023)

Penulis menemukan sebuah fakta terkait tingginya angka *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*. Hal ini dibuktikan dengan cukup banyaknya jumlah karyawan yang mengundurkan diri (*resign*) dengan alasan tertentu. Fakta tersebut didukung oleh data yang Penulis dapatkan dari pihak manajer *Human Resource Management* mengenai jumlah karyawan masuk dan karyawan keluar dalam kurun waktu satu (1) tahun. Berikut adalah data tingginya angka *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*:

Tabel 3. Data Turnover Intention Karyawan Royal Orchid Garden Hotel

BULAN	TAHUN	TOTAL KARYAWAN TETAP	KARYAWAN MASUK	KARYAWAN KELUAR	% TURNOVER
April	2022	35	0	0	0%
Mei	2022	34	0	1	2,94%
Juni	2022	36	2	0	0%
Juli	2022	36	0	0	0%
Agustus	2022	35	0	1	2,86%
September	2022	36	1	0	0%
Oktober	2022	36	0	0	0%
November	2022	35	0	1	2,86%
Desember	2022	38	3	0	0%
Januari	2023	39	1	0	0%
Februari	2023	38	0	1	2,63%
Maret	2023	38	0	0	0%
Total Setahun		Avg: 36	7	4	11,29%

Sumber: Data Diolah Penulis (2023)

Menurut Pranata dan Utama (2019), *turnover intention* dikatakan normal jika memiliki persentase antara 5%-10% dalam satu tahun. *Turnover intention* dikatakan tinggi jika angka persentasenya di atas 10%. Berdasarkan perhitungan tabel di atas, diketahui bahwa angka *turnover intention* dari karyawan *Royal Orchid Garden Hotel* tergolong tinggi dengan angka persentasenya 11,29% (di atas angka 10%). Tingginya angka *turnover intention* (keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan) pada sebuah perusahaan merupakan sebuah fenomena yang perlu diwaspadai. Hal ini tidak dapat dipandang sebelah mata oleh pihak *Royal Orchid Garden Hotel* karena dapat memberikan dampak negatif. Beberapa dampak negatif yang ditimbulkan dari tingginya angka *turnover intention*, antara lain:

1. Terhambatnya kualitas, stabilitas, dan konsistensi layanan yang diberikan oleh pihak *Royal Orchid Garden Hotel*
2. Berkurangnya jumlah tenaga kerja ahli yang dimiliki oleh *Royal Orchid Garden Hotel*
3. Meningkatnya pengeluaran *Royal Orchid Garden Hotel* untuk mengadakan perekrutan dan pelatihan bagi karyawan baru

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rukhviyanti dan Susanti (2020). Penelitian tersebut menggunakan indikator kompensasi dan stres kerja sebagai variabel independen (variabel bebas), serta *turnover intention* sebagai variabel dependen (variabel terikat). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada jumlah dan variasi dari variabel independen yang dimiliki. Penelitian terdahulu menggunakan dua (2) variabel independen yang berupa kompensasi dan stres kerja. Sedangkan penelitian

saat ini menggunakan tiga (3) variabel independen berupa kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja. Subjek pada penelitian terdahulu ialah karyawan bagian *cutting* pada PT. *Kwangduk World Wide* Cikalong Wetan, sedangkan subjek pada penelitian ini ialah karyawan *Royal Orchid Garden Hotel*. Pemilihan ketiga variabel dan subjek tersebut dilandasi oleh situasi konkret yang Penulis temukan pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan, serta adanya keinginan untuk mengembangkan penelitian agar dapat mengatasi persoalan *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, diketahui bahwa persentase *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel* tergolong tinggi. Fenomena ini dapat merugikan perusahaan jika tidak segera diatasi. Berdasarkan permasalahan tersebut dan dilandasi dengan hasil penelitian terdahulu, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Analisis Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Fenomena *Turnover Intention* pada *Royal Orchid Garden Hotel*”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *Royal Orchid Garden Hotel*?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *Royal Orchid Garden Hotel*?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *Royal Orchid Garden Hotel*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di *Royal Orchid Garden Hotel*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperluas literatur mengenai pengaruh pemberian kompensasi, lingkungan kerja yang mendukung, dan beban kerja yang sesuai porsi terhadap fenomena *turnover intention* pada sebuah perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan hasil yang relevan terkait variabel-variabel bebas yang berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan *Royal Orchid Garden Hotel* dalam membuat kebijakan maupun pengambilan keputusan yang berkaitan dengan

kompensasi, lingkungan kerja, dan pemberian beban kerja kepada karyawan serta pengaruhnya terhadap angka *turnover intention*.