

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam sebuah perusahaan terdapat beberapa bagian penting dalam menjalankan tugas. Perusahaan yang memiliki perencanaan yang baik dan terstruktur, maka tujuannya dapat tercapai. Sebaliknya, jika perusahaan mengalami hambatan, maka tujuan yang direncanakan akan tidak sesuai. Di dalam sebuah perusahaan, penggerak utamanya adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia berperan penting dalam sebuah perusahaan, dikarenakan harus memiliki pemikiran serta kemampuan yang nantinya akan dihadapkan dengan kinerja dalam menjalankan tugas secara maksimal, dan memastikan sistem pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan.

Peran sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi sudah diakui. Ferres (2015) menyatakan setiap bagian dari aktivitas organisasi dilakukan oleh manusia. Perusahaan perlu memahami unsur penting ini karena berdampak pada efektivitas dan kinerja positif, atau dengan kata lain, merupakan kemajuan sebuah organisasi dalam memperoleh sasaran dan dipengaruhi oleh bagaimana dalam mengelola sumber daya manusianya. Sebuah perusahaan yang memiliki kesan positif dari seorang karyawan menandakan perusahaan dapat mengelola sumber daya manusianya dengan positif juga. Jika perusahaan tidak mengelola karyawan dengan baik, maka karyawan akan memberikan reaksi negatif seperti stres yang tinggi, dukungan organisasional yang

kurang serta lebih fatalnya yaitu keinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*).

Keinginan keluar dari sebuah perusahaan yang tinggi dianggap sebagai salah satu persoalan penting dari bisnis hotel, khususnya pada sektor pariwisata. Sangat penting untuk mempertahankan karyawan, dikarenakan sulit untuk menemukan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam bisnis perhotelan terdapat korelasi yang kuat antara pelanggan dengan karyawan, dikarenakan perhotelan berkaitan dengan manusia secara langsung yaitu memberikan pelayanan. Jika seorang karyawan mengalami tekanan pekerjaan akan memiliki niat untuk berpindah, oleh karena itu, meminimalisasikan niat berpindah karyawan merupakan tugas dari seorang manajer.

Keinginan seorang karyawan, yang memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan, baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan oleh kurang menariknya suatu pekerjaan atau tersedianya pekerjaan lain yang lebih baik disebut *turnover intention* (Robbins dan Judge, 2018). Menurut Bodla dan Hameed (2008) dalam Iqbal (2014) menyatakan sebuah perusahaan atau organisasi yang mempunyai sikap turnover yang tinggi, bisa kehilangan aset dan pengeluaran biaya yang penting. Tingginya tingkat *turnover intention* seorang karyawan menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Dikarenakan, bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* yang terus meningkat dari waktu ke waktu. *Turnover intention* merupakan suatu keinginan dari seorang karyawan untuk keluar

dari perusahaan, yang bisa disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya faktor stres atau kurangnya pendapat dukungan organisasional dari sebuah perusahaan. Seorang karyawan paling sering meninggalkan organisasinya, dengan alasan yang berkaitan dengan uang, masalah individu, budaya organisasi atau masalah yang terkait internal (Pawar dan Chakravarthy, 2014) . Jika dilihat di negara Indonesia saat ini, itu tidaklah mudah, dikarenakan memiliki pengangguran yang tinggi akibat lapangan pekerjaan yang terbatas. Tidak menutup kemungkinan Indonesia memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi.

Perhimpunan hotel dan restoran Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), mendorong agar pertumbuhan hotel mulai tahun 2023 menyebar dalam 3 kabupaten, yakni Bantul, Kulon Progo dan Gunungkidul. Pemerataan hotel di semua destinasi memiliki dampak positif, salah satunya wisatawan yang berkunjung, memiliki banyak pilihan untuk menginap lebih dekat dengan destinasi tujuan wisatanya.

Banyak orang pernah mengalami kekacauan mental, seperti melakukan pengunduran diri (hal pekerjaan), mengalami gangguan jiwa dan berdampak pada kesehatan fisik secara menyeluruh, yang lebih fatal adalah melakukan bunuh diri. Stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam tingkat tinggi, lebih mungkin untuk meninggalkan sebuah organisasinya (Shih-Tse Wang, 2014). Stres kerja bisa muncul kapan saja dan dimana saja, bisa muncul ketika seorang karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan tugas-tugas yang diberikan atau bisa juga beban pekerjaan yang terlalu berlebihan yang bisa mengakibatkan lembur tiap harinya.

Stres kerja bisa menimbulkan emosi apapun seperti emosi yang tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, dan cemas. Seorang karyawan yang mengalami tekanan pekerjaan dapat berakhir dengan stres kerja yang tinggi. Stres kerja yang tinggi pada seorang karyawan, bisa membuat mereka melakukan *turnover intention* pada sebuah perusahaan atau organisasi. Setiap karyawan berpikir serta menginginkan dari organisasinya yang bersifat positif dan mendukung, karena dengan adanya itu, tidak akan ada stres kerja yang tinggi.

Menurut *Social Exchange Theory*, seorang karyawan yang memiliki kesan tinggi terhadap dukungan organisasi akan melayani dengan memberikan kontribusi yang lebih terhadap perusahaan. Itulah mengapa, di dalam sebuah perusahaan harus mempunyai sebuah manajemen yang baik dalam mengelola SDM. Salah satu faktor penting yang dapat dilakukan adalah dengan mewujudkan adanya dukungan organisasi. Menurut Rhoades, et al (2001) dalam Rosyiana (2019) mengatakan dukungan organisasi merupakan wujud dalam memenuhi kebutuhan karyawan seperti menghargai kontribusi karyawan, mendengar keluhan karyawan serta mengapresiasi hasil kerja atau prestasi yang karyawan lakukan. Kehadiran dukungan organisasi tersebut, bisa menjadikan karyawan merasa lebih puas dan lebih berkomitmen dengan pekerjaannya. Ketika sebuah organisasi mendukung dengan memperlakukan karyawan secara adil dan meningkatkan persepsi yang lebih baik, dapat membuat karyawan cenderung bertahan dengan organisasinya (Afsar & Badir, 2017). Dukungan yang dapat diberikan oleh organisasi bisa berupa pemberian gaji dan tunjangan, menyediakan fasilitas yang memadai, serta juga bisa menciptakan hubungan yang baik antara atasan dan bawahan sehingga terciptanya

kondisi kerja yang baik. Pelaksanaan dukungan organisasi, merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan keterlibatan dan kinerja karyawan (Asgar et al., 2021).

Topik ini menarik untuk diteliti karena di dalam bisnis perhotelan, hubungan antara pelanggan dengan karyawan sangatlah kuat. Niat seorang karyawan yang ingin meninggalkan pekerjaan akan berdampak negatif terhadap proses pelayanan di perhotelan. Sementara, bisnis perhotelan berkaitan dengan manusia secara intensif, dengan memberikan pelayanan. Oleh karena itu, berbagai praktik manajerial dilaksanakan untuk meningkatkan niat karyawan dan secara sukarela melanjutkan pekerjaan di bisnis perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel Tara Yogyakarta ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel Tara Yogyakarta ?

1.3 Batasan Masalah

1. Bentuk dukungan organisasional memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Dukungan yang diberikan tidak hanya berupa dukungan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi juga perlu adanya dukungan berupa ucapan lisan yang diberikan atasan terhadap karyawannya (Sleekr, 2019).
2. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi proses berpikir, emosi serta kondisi seseorang, yang hasilnya jika terlalu berlebihan dapat mengancam seseorang dalam menghadapi lingkungan dan mengganggu tugas-tugasnya (Handoko, 2017).
3. Menurut Ronald dan Milkha (2015) *turnover intention* merupakan keinginan individu untuk meninggalkan organisasinya dengan berbagai alasan, diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan bagus lagi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap *turnover intention* karyawan hotel Tara Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan hotel Tara Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Manfaat Teoritis :

- a) Diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen SDM, khususnya mengenai *turnover intention*.
- b) Dapat dijadikan bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis :

a) Bagi peneliti

Penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen SDM dan ilmu ekonomi seperti stres kerja dan dukungan organisasi.

b) Bagi pihak hotel

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan atau pertimbangan dalam mengatasi stres kerja dan dukungan organisasi yang lebih baik di masa yang akan datang.

c) Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Laporan

Sistematika laporan terdiri dari 5 bab yaitu :

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini menggambarkan penelitian secara umum yang disajikan pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan akan digunakan sebagai panduan untuk menganalisis permasalahan. Pada bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang menjadi pedoman penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai lokasi penelitian, data penelitian, model penelitian, populasi dan sampel, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang telah diolah menggunakan metode yang sesuai untuk membuktikan hipotesis. Hasil penelitian yang dibahas adalah karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, dan analisis statistik deskriptif, regresi linier berganda, uji F dan uji t serta diakhiri dengan pembahasan.

Bab 5 Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

