

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aset bagi suatu organisasi atau perusahaan. SDM juga merupakan roda penggerak bagi suatu organisasi atau perusahaan, sebuah perusahaan dengan sistem yang baik akan tetapi memiliki SDM yang buruk, maka perusahaan itu tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu SDM sangat penting untuk dikelola dengan baik.

Dalam bisnis perhotelan, SDM memiliki peran penting dalam keberlangsungan hotel tersebut. Tingginya tingkat karyawan yang meninggalkan perusahaan merupakan salah satu masalah yang dihadapi bisnis perhotelan. *Rydges World Square Hotel* yang terletak di area perbelanjaan *world square*, hotel canggih di *central business district* ini berjarak 9 menit berjalan kaki dari *darling harbour*, 7 km dari bandara *Sydney*, dan 15 menit berjalan kaki dari berbagai konvensi di *ICC Sydney*. Kamar-kamar santai yang difasilitasi dengan *Wi-fi* gratis dan Tv layar datar, ditambah tempat tidur tambahan, minibar, serta fasilitas teh dan kopi. Kamar yang ditingkatkan dapat menambahkan sofa dan/atau balkon. Satu kamar tipe *suite* memiliki ruang tamu terpisah. Pelayanan kamar tersedia 24 jam, terdapat restoran Italia, dan bar lobi

yang ramai dengan teras, serta pusat bisnis dan ruang pertemuan hingga 550 orang. Fasilitas lainnya termasuk gym dan parkir (berbayar).

Hotel yang berkualitas tentu memiliki SDM yang berkualitas pula, tidak terkecuali hotel *Rydges World Square*. SDM di hotel *Rydges World Square* terdiri dari banyak *department*, akan tetapi jumlah karyawan yang paling banyak adalah *department housekeeping*, yaitu bertugas untuk membersihkan kamar setiap hari. SDM pada *department housekeeping* didominasi oleh mahasiswa magang yang berasal dari Australia bahkan Indonesia, karena didominasi oleh mahasiswa terdapat permasalahan yang terjadi antara SDM dengan pihak *Rydges World Square*.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh *Rydges World Square Hotel*, yaitu tingginya intensi karyawan untuk meninggalkan *Rydges World Square Hotel* yang disebabkan oleh berbagai macam alasan. Alasan utama yaitu, karyawan merasa tidak kuat untuk membersihkan kamar yang banyak setiap hari, dengan jumlah 455 kamar. Beberapa karyawan yang tidak suka dengan *supervisor* nya dan yang terakhir adalah ketidakcocokan dengan jadwal sekolah mereka. Dikarenakan beban kerja yang dirasa berat stres kerja pun muncul sehingga mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu *Rydges World Square Hotel* perlu untuk mengelola SDM-nya

sehingga tingkat stres kerja dan intensi untuk meninggalkan perusahaannya berkurang.

Menurut Rivai dan Jauvani (2009) stres kerja adalah suatu kondisi di mana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Maka, stres kerja dapat diartikan sebagai keadaan di mana individu sering merasakan suatu tekanan akibat pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan sehingga tidak tercapai kepuasan dalam bekerja seperti yang diharapkan.

Mangkunegara (2008) menyatakan stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, susah tidur, merokok berlebihan, tidak rileks, cemas, tegang, dan gugup. Orang yang mengalami stres kerja cenderung tidak produktif, secara tidak sadar memperlihatkan kebodohnya, malas-malasan, tidak efektif dan tidak efisien, ingin pindah tetapi tidak pindah-pindah, dan berbagai sikap yang dapat merugikan perusahaan.

Stres kerja merupakan ancaman utama bagi perusahaan, yang berpotensi menimbulkan banyak dampak negatif, baik untuk karyawan ataupun

perusahaan. Dampak yang ditimbulkan dari stres kerja, yaitu karyawan sering meninggalkan pekerjaan tanpa izin karena kondisi kerja yang kurang nyaman dan karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan karena beban kerja yang cukup berat.

Stres kerja karyawan tersebut, jika tidak segera diatasi dapat berdampak pada perilaku yang tidak diharapkan oleh perusahaan, seperti turunnya komitmen organisasional para karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Intan Yogi Pratiwi dan I Komang Ardana (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif stres kerja terhadap komitmen organisasi, yang berarti apabila karyawan mengalami stres yang tinggi, maka akan mempengaruhi komitmen karyawan tersebut.

Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Saat ini, pengertian komitmen organisasional bukan lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap pada suatu perusahaan itu dalam jangka waktu yang lama. Namun lebih dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik untuk perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan oleh perusahaan.

Komitmen organisasional juga dapat diartikan sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi (Robbins, 2006). Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat, cenderung bertahan pada pekerjaannya karena keinginannya sendiri, sementara karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi, akan tetap bertahan dengan

pekerjaannya atas dasar kebutuhan. Adapun karyawan dengan komitmen normatif yang kuat bertahan dengan pekerjaannya karena merasakan adanya keharusan dan kewajiban. Ketiga kategori komitmen ini hadir dalam diri setiap karyawan, namun dengan kadar yang berbeda sehingga menghasilkan perilaku yang berbeda pula sebagai latar belakang dalam mempertahankan pekerjaannya, Allen dan Meyer (1990). Komitmen karyawan yang rendah akan mengakibatkan tingginya tingkat karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Yogi Pratiwi dan I Komang Ardana (2015) yang mana terdapat pengaruh negatif signifikan antara komitmen organisasi dan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, ini berarti apabila komitmen karyawan berkurang maka keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan semakin tinggi.

Menurut Zeffane (2003) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Mobley (2000) menambahkan bahwa *turnover intention* adalah penghentian keanggotaan dalam organisasi oleh individu yang berkeinginan untuk pindah kerja dengan menerima upah *moneter* dari perusahaan. Para karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya lebih mudah keluar atau berpindah kerja dibandingkan tenaga kerja yang puas. Perilaku penarikan diri tenaga kerja biasanya mempunyai akibat yang tidak diinginkan perusahaan. Perpindahan kerja dapat merusak kelancaran perusahaan. Menurut Riley (2006), adapun faktor yang berpengaruh sehingga

terjadi *turnover intention* meliputi faktor eksternal yakni, pasar ketenagakerjaan, faktor intuisi yaitu keadaan ruangan, keterampilan dalam bekerja, karakteristik yang dimiliki oleh karyawan seperti kecerdasan emosional, jenis kelamin, dan pengalaman kerja, minat, umur. Keinginan untuk keluar sangat dipengaruhi oleh stres kerja dan komitmen. Karyawan yang mengundurkan diri mencerminkan karyawan yang merasakan ketidakseimbangan dalam pekerjaannya (Bunderson,2001).

Klassen (2011) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, pada saat karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap *turnover intention*. Lou (2007) berpendapat bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Wijayanti (2010) mengemukakan hubungan negatif antara komitmen organisasional terhadap intensi keluar, semakin tinggi komitmen maka semakin rendah intensi untuk keluar dari perusahaan. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, sedikit kemungkinan karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Intan Yogi Pratiwi dan I Komang Ardana yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Intention to Quit* Karyawan pada PT. BPR

TISH Batubulan, dari penelitian di atas peneliti memilih untuk mengganti variabel komitmen organisasi menjadi variabel *intervening*.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan di latar belakang masalah, penelitian ini meneliti pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja terhadap komitmen organisasi, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Tingginya stres kerja yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang ditampung oleh karyawan, sehingga karyawan merasa tidak betah dan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian, dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.
- b. Beban kerja yang tinggi dan waktu pengerjaan yang relatif cepat serta kurangnya *feedback* dari atasan akan menyebabkan karyawan merasa tertekan dan mengubah pandangannya ke perusahaan menjadi negatif sehingga mempengaruhi komitmennya terhadap organisasi. Dengan demikian dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan.
- c. Jika karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka tingkat karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan berkurang. Sebaliknya, apabila komitmen organisasi seorang karyawan rendah, maka tingkat keinginan karyawan untuk

meninggalkan perusahaan akan meningkat. Dengan demikian dapat dirumuskan apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.

C. Tujuan Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja terhadap komitmen organisasi, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.
2. Mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan.
3. Mengidentifikasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan.
4. Mengidentifikasi apakah komitmen organisasi dapat memediasi stres kerja dan *turnover intention*.

D. Manfaat Penelitian

Setelah tercapainya tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas SDM nya dan pengelolaan SDM di *Rydges World Square Hotel*
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan variabel stres kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*