

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam suatu organisasi terdapat beberapa bagian penting yang menjalankan tugas. Setiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda. Dengan perencanaan yang baik, maka tujuan dapat dicapai oleh organisasi. Tetapi organisasi akan mengalami hambatan dalam menjalankan tujuan apabila terdapat bagian yang hilang atau tidak berkembang. Bagian penting disini adalah Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia sangat penting dan menjadi bagian yang menentukan keberhasilan dan kemajuan organisasi. Sumber Daya Manusia harus memiliki kemampuan yang nantinya akan dihadapkan dengan peningkatan kinerja dalam menjalankan tugas dapat maksimal dan berkelanjutan. Sumber Daya Manusia juga harus bisa memastikan bahwa sistem pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan.

Setiap kegiatan yang dilakukan organisasi selalu melibatkan karyawan. Sumber daya manusia berperan sebagai penggerak kegiatan yang dilakukan organisasi. Organisasi yang baik dapat dilihat dari cara pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Untuk itu organisasi harus memberikan perhatian khusus kepada karyawannya. Hal ini akan membuat karyawan siap memberikan kontribusi yang terbaik untuk perusahaan. Sebagai contoh perusahaan yang bergerak dalam bidang

perhotelan membutuhkan karyawan dengan kontribusi yang maksimal. Pada perusahaan perhotelan selalu ada target di setiap bulannya, target yang diberikan berupa tingkat pendapatan yang harus masuk selama satu periode. Dengan target ini semua bagian departemen harus bekerja sama untuk mencapai target yang sudah ditetapkan, sehingga tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, peningkatan pertumbuhan hotel di Yogyakarta menimbulkan persaingan untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, berbagai cara dilakukan mulai dari meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia sampai fasilitas-fasilitas hotel. Untuk mendapatkan kontribusi yang positif dari karyawan, perusahaan harus mengelolanya dengan baik. Akan terjadi sebaliknya, jika perusahaan tidak mengelola karyawan dengan baik, maka karyawan akan mengalami penurunan semangat dalam bekerja. Karyawan yang tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya akan menyebabkan penurunan kualitas pekerjaan yang dikerjakandan akhirnya memikirkan untuk keluar dari tempat kerja (*Turnover intention*).

Turnover intention merupakan kondisi karyawan yang mulai memikirkan pekerjaan lain dari pekerjaannya saat ini. *Turnover intention* ini masih dalam tahap mengenai kelanjutan karyawan dengan perusahaan saat ini dan belum menentukan keputusan untuk benar-benar keluar dari perusahaan. Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat dijadikan ukuran untuk mengidentifikasi masalah yang ada di perusahaan. *Turnover intention*

karyawan yang terjadi di KJ Hotel Yogyakarta merupakan fenomena yang menyita perhatian, karena perusahaan besar dengan kualitas pelayanan yang baik dan berada di pusat wisatawan asing kota Yogyakarta bisa mengalami *turnover intention* yang tinggi. Nama perusahaan yang besar dan pelayanan yang baik biasanya selalu memberikan program-program untuk memfasilitasi kebutuhan karyawan. Seharusnya KJ Hotel Yogyakarta mampu menciptakan kondisi perusahaan yang baik dan memiliki angka *turnover intention* yang rendah.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan karyawan KJ Hotel Yogyakarta cenderung memiliki beban kerja yang tinggi. Hal ini bisa dilihat dari jam kerja karyawan yang sering melebihi dari jam kerja normal. Tuntutan target yang harus dicapai karyawan menjadi alasan kenapa karyawan sering melebihi jam kerja. Beberapa karyawan memilih untuk menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu, karena ada beberapa pekerjaan yang hanya bisa diselesaikan di kantor. Pekerjaan yang terkait dengan sistem hanya dapat diselesaikan di kantor sehingga beberapa karyawan mengalami *over time* atau jam kerja melebihi waktu normal. Tuntutan perusahaan yang memiliki lokasi di wilayah ring 3 kota Yogyakarta, namun target yang ditetapkan sesuai dengan ring 1. KJ Hotel Yogyakarta menetapkan beberapa kompetitor hotel yang berada di wilayah ring 1 atau pusat kota Yogyakarta. Hal ini membuat seluruh karyawan terutama bagian *sales marketing* harus berjuang keras untuk mendapatkan konsumen agar tercapai target yang ditentukan perusahaan. Dengan

demikian karyawan cenderung berfikir untuk mencari pekerjaan lain. Karyawan mulai berfikir alternatif lain dari pekerjaannya, apakah akan bertahan atau mencari pekerjaan lain. Karyawan sering berdiskusi tentang pekerjaan-pekerjaan di luar pekerjaannya saat ini.

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi *turnover intention* di KJ Hotel Yogyakarta. Apabila tingkat *turnover intention* tinggi maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Apabila pada akhirnya karyawan memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan, nantinya akan menambah biaya rekrutmen, pelatihan untuk karyawan baru. *Turnover intention* harus diperhatikan oleh perusahaan karena karyawan yang mulai berfikir untuk pindah dan membandingkan pekerjaannya di tempat lain akan membuat kualitas kerja karyawan menjadi tidak maksimal. Maka dari itu perusahaan harus menekan *turnover* yang terjadi.

Menurut Zeffane (1994) “*turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela”. *Turnover intention* pada dasarnya adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan, seperti yang dikutip oleh Syahronica, Hakam, & Ruhana (2015). Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan pada perusahaan menjadi salah satu hal penting yang harus menjadi perhatian perusahaan. Karena, bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* yang terus meningkat dari waktu ke waktu. *Turnover intention* akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan, karena akan ada biaya rekrutmen serta

pelatihan untuk karyawan baru. Tidak hanya itu perusahaan juga akan kehilangan waktu, dan menjadikan perusahaan menurun dalam persaingan.

Tingginya tingkat *turnover intention* di KJ Hotel Yogyakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai gambaran bahwa ada reaksi fisik dan emosional yang ditunjukkan karyawan. Karyawan merasa dirinya mendapatkan beban kerja yang berat dengan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang terhitung singkat. Hal ini menyebabkan karyawan menyelesaikan pekerjaan berdasar waktu dan membuat pekerjaan tidak sesuai dengan keinginannya. Dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu membuat hasil pekerjaan tidak maksimal dan mendapat respon dari rekan kerja atau atasan yang membuatnya tidak nyaman. Kondisi tersebut membuat karyawan merasakan stres, yang membuat dirinya mulai berfikir untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu telah ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Setiadi, Miftah, & Nugraha (2016) di beberapa perusahaan jasa sub sector industry kreatif di kota Bandung, dengan subyek karyawan bagian *front office*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian selanjutnya yang mendukung stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap

Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional karyawan. Penelitian ini dilakukan oleh Wibowo, Riana, & Putra (2015). Penelitian ini dilakukan di UD. Ulam Sari dengan subyek seluruh karyawan. Penelitian ini menggunakan alat analisis *partial least square* yang menghasilkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian berikutnya yaitu dari Potale & Uhing (2015) dengan judul Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. Penelitian ini menggunakan karyawan sebagai subyek. Alat analisis menggunakan regresi berganda dengan hasil stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Diantara penelitian yang mendukung stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja ada penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu di atas, yaitu:

Tabel 1.1

Research Gap Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Judul	Hasil
Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja yang disusun oleh Dhini Rama Dania pada tahun 2010.	stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Sumber: Daftar Pustaka

Penelitian pada tabel 1.1 bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja

terhadap kepuasan kerja. Maka penelitian stres kerja terhadap kepuasan kerja masih perlu diteliti lebih lanjut.

Stres kerja yang timbul karena hasil pekerjaannya kurang maksimal membuat karyawan mendapat peringatan dari atasannya. Karyawan merasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya sendiri. Kondisi seperti ini akan berpengaruh terhadap respon atasan kepadanya. Karyawan yang sering mendapat respon kurang memuaskan dari atasannya membuat dirinya semakin tidak percaya diri dengan hasil pekerjaannya. Kurangnya dukungan dari rekan kerja semakin membuat menurunnya kinerja seorang karyawan. Kinerja yang terus menurun akan memberikan dampak terhadap kompensasi yang diterima oleh karyawan. Dengan demikian karyawan mulai merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan mulai memikirkan pekerjaan lain di luar pekerjaannya saat ini. Hal ini jika tidak diperhatikan maka karyawan akan mulai berfikir untuk pindah dari perusahaan tempat kerja saat ini.

Berdasarkan logika di atas terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian tentang kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Seperti penelitian yang dilakukan Budiyono (2016) yang berjudul Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Duta Service Semarang. Dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian selanjutnya berjudul Kontribusi Kepuasan Kerja Terhadap Intensi *Turnover intention* Pada Perawat Instalasi Ruang Inap oleh Kusumaningrum & Harsanti (2015). Penelitian ini dengan subyek perawat bagian instalasi ruang inap yang bekerja di salah satu rumah sakit Usada Insani, Tangerang. Hasil penelitian terdapat kontribusi dari kepuasan kerja terhadap intensi *turnover*.

Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulutgo Manado oleh Paat, Tewel, & Bin H, (2017). Hasil penelitiannya adalah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Diantara penelitian yang mendukung kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* terdapat penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu yang sudah disebutkan, yaitu:

Tabel 1.2

Research Gap Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Judul	Hasil
Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. penelitian dari Ida Bagus Dwihana Parta Yuda, I Komang Ardana. Pada tahun 2017	kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap terhadap <i>turnover intention</i> .

Sumber: Daftar Pustaka

Hasil penelitian pada tabel 1.2 bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap *turnover intention*. Maka penelitian kepeuasan kerja terhadap turnover intention masih perlu dilakukan.

Karyawan dengan tingkat stres kerja yang tinggi disebabkan oleh beban kerja yang diterimanya berat. Beban kerja yang diterima berbeda dengan beban kerja di perusahaan lain dengan posisi yang sama. Hal tersebut membuat karyawan membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan yang lain. Karyawan yang sering membandingkan atau memikirkan pekerjaan lain di luar pekerjaannya saat ini akan menimbulkan respon timbal balik yang kurang dari atasan, sehingga akan menimbulkan suasana kurang harmonis. Memikirkan pekerjaan lain juga membuat karyawan melupakan tanggung jawab yang diterima. Karyawan cenderung lebih mencari alternatif pekerjaan lain, sehingga tanggung jawab pada tugasnya menurun.

Berdasarkan logika di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Logika ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

Penelitian yang mendukung stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian yang pertama yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Pada *Turnover Intention* Yang Dimediasi Kepuasan Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 oleh Dewi & Wibawa (2016). Penelitian ini menggunakan alat analisis *measurement model* dan analisis *path* dengan subyek seluruh agen AJB Bumiputera 1912 cabang renon Denpasar. Penelitian ini

menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu juga menemukan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Seperti penelitian yang dilakukan Budiyo (2016) yang berjudul Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*. Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Duta Service Semarang. Dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Penelitian selanjutnya juga mendukung pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulutgo Manado oleh Paat, Tewal, & Bin H, (2017). Penelitian ini menghasilkan pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap *turnover intention*.

Diantara beberapa penelitian yang mendukung pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda, yaitu:

Tabel 1.3

Research Gap Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Judul	Hasil
Pengaruh Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan Stres Kerja Terhadap Intensi Untuk Keluar Pada Karyawan PT. Aksara Dinamika Jogja (Harian Jogja) oleh Mediani Dyah Natalia pada tahun 2012.	stres kerja memiliki arah positif dan tidak berpengaruh terhadap intensi untuk keluar.

Sumber: Daftar Pustaka

Penelitian pada tabel 1.3 memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian yang menyatakan Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Dengan demikian penelitian stres kerja terhadap *turnover intention* masih perlu dilakukan.

Berdasarkan fenomena dan beberapa penelitian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang turnover intention, stres kerja, kepuasan kerja. Peneliti merasa perlu melakukan penelitian di KJ Hotel Yogyakarta dengan mengambil judul “Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening“. Penelitian ini replikasi dari penelitian sebelumnya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Pada Turnover Intention Yang Dimediasi Kepuasan Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 oleh Dewi & Wibawa, (2016). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan proses mediasi atau *intervening*. Pada proses mediasi ini artinya variabel stres kerja akan mempengaruhi *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Variabel stres kerja akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja akan memberikan pengaruh terhadap *turnover intention*. Jadi, apabila kepuasan kerja tidak dapat

menjadi mediasi, maka stres kerja tidak dapat mempengaruhi *turnover intention*.

B. RUMUSAN MASALAH

Seperti yang sudah dipaparkan di latar belakang masalah, penelitian ini akan meneliti pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya beban kerja yang berat dengan waktu pengerjaannya yang singkat membuat karyawan merasakan tekanan dan stres. Stres kerja yang tinggi akan menimbulkan reaksi seorang karyawan untuk mencari pekerjaan lain di luar pekerjaannya saat ini. Jadi dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
2. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang singkat dengan beban pekerjaan yang berat membuat hasil pekerjaannya kurang maksimal, dan kurang dukungan dari rekan kerja atau atasan. Beban kerja yang berat dengan waktu yang diberikan singkat akan membuat karyawan merasa tertekan sehingga mengalami stres kerja dan seseorang yang kurang mendapat dukungan dari rekan kerja maupun atasan akan menyebabkan kepuasan kerja menurun. Jadi dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

3. Karyawan kurang mendapat apresiasi dari tugas yang sudah dikerjakan, yang menimbulkan kepuasan atas pekerjaannya menurun. Karyawan yang berada dalam kondisi kepuasan kerja yang rendah membuat dirinya mulai memikirkan pekerjaan lain di luar perusahaannya saat ini. Jadi dapat dirumuskan apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Stres kerja yang dialami seorang karyawan apabila tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan ini akan semakin tinggi apabila kepuasan kerja yang diperoleh karyawan rendah. Stres kerja yang tinggi dengan kepuasan kerja yang rendah maka karyawan akan cenderung memikirkan pekerjaan lain di luar perusahaannya. Jadi dapat dirumuskan apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*?

C. TUJUAN PENELITIAN

Seperti yang sudah dipaparkan di latar belakang masalah, penelitian ini akan meneliti pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan KJ Hotel Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan KJ Hotel Yogyakarta.

3. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan KJ Hotel Yogyakarta.
4. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja sebagai mediasi antara stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan KJ Hotel Yogyakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dengan tercapainya tujuan-tujuan di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan untuk manajemen KJ Hotel Yogyakarta.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pengembangan dalam model stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*.
3. Diharapkan penelitian ini nantinya akan memberikan manfaat untuk peneliti selanjutnya dengan objek yang lebih luas.