BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era global yang terus menerus meningkat mengarah pada persaingan yang sangat ketat antara berbagai organisasi dan bisnis di dunia. Persaingan yang intens ini menjadi tantangan utama bagi para pemimpin maupun pemilik usaha. Dalam kondisi seperti ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia yang kreatif, berkualitas, dan sangat efisien dalam menghasilkan hasil yang optimal. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen krusial dari sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kolaborasi di antara sekelompok individu, sehingga penting bagi perusahaan untuk memahami cara efektif dalam mengelola sumber daya manusia. Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan dan kemampuan bersaing sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen yang baik maupun buruk, serta program pengembangan sumber daya manusia yang diimplementasikan oleh perusahaan.

Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilaksanakan oleh seorang individu ataupun sekelompok orang di luar dari tempat ia tinggal, hal ini bersifat sementara, dan juga beragam tujuannya. Pariwisata dikatakan sebagai fenomena perjalanan manusia atau sekelompok manusia dengan tujuan bukan mencari nafkah menetap (Yang et al., 2023). *Hospitality* digambarkan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang yang dapat menimbulkan kesan ramah yang dapat dirasakan oleh lawan bicaranya, bukan ha nya itu, namun *hospitality* diartikan sebagai pengetahuan dan keahlian dalam memasarkan layanan mencakup pelayanan dengan penuh hormat dan kepedulian terhadap aspek kemanusiaan (Lianawati, 2024).

Menurut Harrison et al., dalam Sariguna dan Kennedy (2024), industri *hospitality* terdiri dari bisnis yang menyediakan akomodasi, makanan, dan minuman, ataupun kombinasi dari hal tersebut. Sebagai

bagian dalam ranah *hospitality* dan pariwisata, di dalamnya terdapat sarana akomodasi, salah satunya adalah hotel. Menurut (Wulandari et al., 2024), hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan berbagai layanan seperti tempat menginap, makanan, dan layanan lainnya kepada masyarakat umum dan dijalankan secara komersial.

Hotel merupakan salah satu industri jasa yang menunjang kegiatan pariwisata terutama kebutuhan bagi para wisatawan. Selain menjadi tempat menginap hotel menjadi tempat untuk menjalankan kegiatan bisnis, rapat, mengadakan seminar, atau berbagai acara perkumpulan lainnya, yang dilakukan dengan layanan yang ramah. Untuk dapat menghadapi berbagai tantangan operasional, maka upaya peningkatan kualitas layanan hotel dibutuhkan, agar karyawan lebih berkualitas dan mampu mewujudkan kinerja profesional.

Hotel Nawasana merupakan bagian dari Mandiri *Corporate* University dan terletak di Kawasan Mandiri Wijayakusuma, Jln Daan Mogot, Jakarta Barat. Gedung ini memiliki luas bangunan 51.361 m2 dan mampu menampung 2.000 orang. Dilengkapi dengan fasilitas *classroom training, meeting room, conference hall, exhibitions*, gedung ini juga memiliki fasilitas *dormitory* setara hotel bintang 4 dengan tipe *executive dan deluxe rooms*, serta dilengkapi *digital learning facilities* dan *sport facilities*. Bangunan Gedung Nawasena Mandiri *Corporate* University memiliki total 8 lantai yang dilengkapi dengan fasilitas 40 *meeting room* atau *classroom, mini amphitheater, lecture room, auditorium, digital studio*, ruang simulasi *smart branch, golf simulator, dining area, library, swimming pool dan fitness centre.* Untuk menunjang akomodasi penggunanya, kawasan ini juga memiliki berbagai fasilitas penunjang *indoor dan outdoor* seperti hunian kamar setara bintang 4 sebanyak 191 kamar dengan 12 kamar *executive* dan 179 kamar *deluxe* lengkap dengan fasilitas area retail seperti resto, *cafe*, dan minimarket.

Salah satu persoalan yang mengganggu pencapaian tujuan perusahaan Hotel Nawasena Mandiri University yaitu keluarnya

karyawan dari perusahaan atau disebut dengan istilah *turnover* kerap terjadi. Terjadinya pergantian karyawan adalah sesuatu yang tidak diinginkan oleh perusahaan. Pergantian karyawan adalah masalah yang umum dihadapi oleh para pemilik usaha. Seperti halnya perubahan yang terus terjadi, baik karena menurunnya produktivitas karyawan yang bisa disebabkan oleh usia, perusahaan bisa bersiap dengan mencari orang lain untuk mengambil alih posisi karyawan tersebut. Namun, jika perubahan karyawan terjadi karena mereka mengundurkan diri, maka hal ini akan menjadi sulit bagi perusahaan karena berhubungan dengan pelaksanaan rencana kerja yang sudah ditetapkan. (Gomes, 2003).

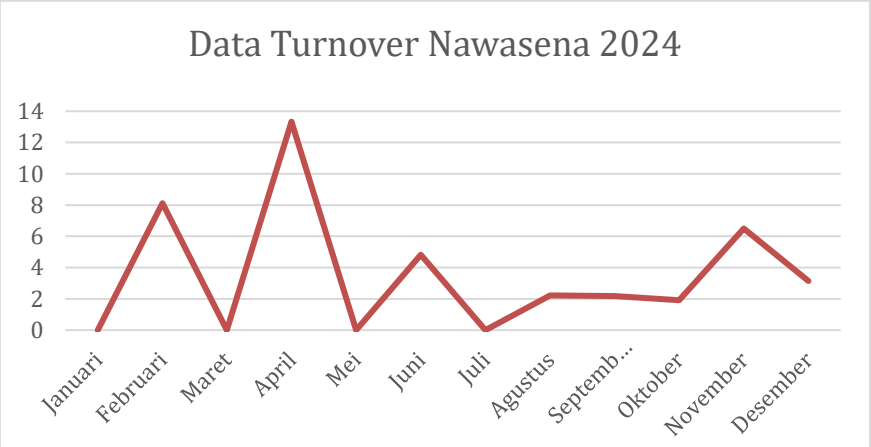
Tabel 1. 1

Data *turnover* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University

No	Bulan	Jumlah Karyawan awal bulan	Penambahan Karyawan	Karyawan Berhenti	Jumlah Karyawan akhir bulan	*Turnover* %
1	Januari	26	0	0	26	0%
2	Februari	26	1	3	24	8,11%
3	Maret	24	3	0	27	0%
4	April	27	2	5	24	13,33%
5	Mei	24	5	0	29	0%
6	Juni	29	0	2	27	4,82%
7	Juli	27	3	0	30	0%
8	Agustus	30	1	1	30	2,22%
9	September	30	2	1	31	2,17%
10	Oktober	31	7	1	37	1,90%
11	November	37	10	4	43	6,5%
12	Desember	43	1	2	42	3.14%

Sumber : Hotel Nawasena Mandiri University (Data Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan data keluar masuknya karyawan tersebut dalam periode Januari - Desember 2024 terdapat 42 orang karyawan yang sudah ada dengan penambahan sebanyak 35 orang karyawan dan karyawan mengundurkan diri sebanyak 19 orang. Maier (dalam Pristiati, 2015) mengatakan bahwa tingkat keluar masuk dapat dikatakan tinggi jika mencapai *persentase* sebesar 5% atau bahkan lebih.



Gambar 1. 1 Grafik Data *Turnover* karyawan Hotel Nawasena

Dari Gambar 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat *turnover* karyawan pada Hotel Nawasena Mandiri University mengalami peningkatan dan juga penurunan. Pada bulan Februari, tingkat *turnover* karyawan mencapai 8,11%. Lalu pada bulan April, terjadi peningkatan tingkat *turnover* karyawan kembali menjadi 13,33%. Dan pada bulan November, tingkat *turnover* karyawan meningkat kembali menjadi 6,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Nawasena Mandiri University banyak mengalami masalah *turnover*.

Terjadinya *turnover intention* penting untuk diperhatikan karena akan memberikan dampak yang tidak menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan. Niat untuk berhenti kerja harus diperhatikan sebagai fenomena dan perilaku manusia yang terjadi dalam organisasi, baik dari sudut pandang individu yang berdiri

sendiri maupun kelompok. Hal ini penting karena keinginan karyawan untuk pindah dapat memberikan dampak signifikan bagi perusahaan dan individu tersebut. Niat untuk berhenti dari pekerjaan dapat muncul karena alasan mencari karier yang lebih baik, menurut Weaver dan Chang (2006). Selanjutnya, Mobley (1986) menjelaskan bahwa hasil evaluasi pekerjaan akan mempengaruhi pandangan karyawan. Jika penilaian tersebut sesuai dengan harapan karyawan, maka keinginan untuk meninggalkan organisasi akan berkurang, sedangkan jika penilaiannya tidak sesuai, niat untuk *resign* akan meningkat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap *Human Capital Coordinator* Perusahaan Hotel Nawasena Mandiri University, *Human Capital Coordinator* berpendapat bahwa terjadinya masalah tingkat *turnover* yang tinggi terhadap perputaran keluar dan masuknya karyawan dalam perusahaan. Sehingga dari wawancara yang dilakukan dalam perusahaan maka penulis melakukan prasurvei terhadap 15 orang karyawan untuk melihat keadaan sebenarnya yang terjadi pada *turnover intention*. Berikut data yang diperoleh mengenai *turnover intention* dan hasil yang didapat sebagai berikut:

Tabel 1.2

Hasil Kuisioner Prasurvei Variabel *Turnover Intention* Hotel Nawasena Mandiri University

Variabel	Pernyataan	Frekuensi		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
Turnover Intention	Pikiran Untuk Keluar	10	5	15
	Keinginan Untuk Mencari Lowongan Baru	11	4	15
	Adanya keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa bulan mendatang	8	7	15
Jumlah Skor		29	16	

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut, dapat dilihat dari hasil kuesioner prasurvei yang dilakukan kepada 15 orang karyawan perusahaan, variabel *turnover intention* dengan frekuensi jawaban Ya memiliki jumlah skor sebanyak 29 dikatakan tinggi dibandingkan dengan frekuensi jawaban Tidak sebanyak 16. Tingginya nilai tersebut ditunjukan karena adanya pemikiran berpindah, adanya keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa bulan mendatang pada Hotel Nawasena Mandiri University.

Setelah dilakukannya observasi ada beberapa masalah terkait *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University. Terdapat beberapa karyawan yang mengalami tekanan kerja yang sangat tinggi, hal tersebut banyak karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Selain itu beberapa karyawan mengalami beban kerja dikarenakan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan dalam waktu yang melebihi batas pekerjaan. Terkait kompensasi yang diberikan banyak karyawan yang mengeluh karena bekerja melebihi jam kerja tidak diapresiasi oleh perusahaan.

Dalam persaingan ketat di pasar perhotelan dan di antara pesaing industri perhotelan, mempertahankan karyawan berbakat menjadi kunci untuk menjaga kontinuitas layanan yang andal, kapabilitas yang telah dikembangkan, serta penghematan biaya yang signifikan. Seiring dengan perkembangan, Hotel Nawasena Mandiri University melakukan peningkatan pelayanan terhadap karyawan. Namun sebaik apapun pelayanan tersebut jika memang perasaan seseorang karyawan yang sudah merasa tidak puas untuk bekerja dalam Perusahaan, maka pekerjaan yang dilakukan kurang baik dan berdampak pada tingginya tingkat keluar karyawan Hotel Nawasena Mandiri University

Signifikansi untuk memahami pengaruh dari berbagai elemen yang memengaruhi niat berhenti kerja di Hotel Nawasena Mandiri University adalah landasan bagi studi ini. Dengan meneliti elemen-elemen tersebut, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang

bermanfaat bagi manajemen Hotel Nawasena Mandiri University dalam menyusun strategi yang lebih baik dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori dan praktik di bidang manajemen sumber daya manusia, serta mendukung perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang lebih baik untuk karyawan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini akan berfokus pada **Analisis Pengaruh Beban kerja dan Kompensasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Nawasena Mandiri University**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian berlandaskan latar belakang tersebut didapatkan bahwa:

1. Beban kerja karyawan yang berat karena jam kerja karyawan yang melewati batas yang ditentukan dalam perjanjian kerja karyawan, dimana dalam perjanjian kontrak kerja karyawan tertulis dalam sehari bekerja 9 jam/hari, namun pada kondisi kerja yang sesungguhnya karyawaan mengalami *overtime* hingga 12 jam kerja.
2. Distribusi tugas yang tidak merata di antara karyawan yang menyebabkan beberapa individu merasa terbebani sementara yang lain tidak.
3. Kurangnya waktu untuk beristirahat atau melakukan aktivitas relaksasi yang memperburuk kesehatan karyawan.
4. Upah lembur karyawan yang tidak ada menjadi unsur beratnya beban kerja karyawan.
5. Ketidakpuasan terhadap kebijakan lembur dapat mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan di tempat lain, yang akhirnya meningkatkan *turnover intention* di perusahaan.
6. Tidak terpenuhinya upah insentif layanan sebagai bentuk penghargaan karyawaan atas pelayanan terhadap tamu. Sistem

insentif untuk mendorong karyawan memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan pengalaman tamu. Hal ini berkaitan dengan perjanjian kontrak karyawaan yang seharusnya mendapatkan uang insentif layanan setiap bulan diluar upah pokok.

7. Kurangnya sistem penghargaan atau bentuk penghargaan lain bagi karyawan yang berhasil di dalam perusahaan. Karyawan merasa kurang dihargai dan cenderung mencari pekerjaan lain yang memberikan pengakuan dan kompensasi yang lebih baik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penelitian ini akan memfokuskan pada pembatasan masalah yang diteliti, yaitu: Penelitian ini berfokus hanya pada pengaruh dua variabel independen yang lebih dominan, yaitu beban kerja dan kompensasi terhadap variabel dependen *turnover intention* karyawan Hotel nawasena Mandiri University.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan Batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagimana beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University?
2. Bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University?
3. Bagaimana beban kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University?

1.5 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University
2. Kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University.
3. Beban kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University

1.6 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Nawasena Mandiri University

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman baru bagi penulis tentang hubungan antara beban kerja dan imbalan terhadap *turnover intention* karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sebagai cara untuk menerapkan berbagai teori yang telah dipelajari penulis selama kuliah.
2. Bagi Hotel Nawasena Mandiri University, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar untuk

mempertimbangkan keputusan dalam mengurangi *turnover intention* karyawan untuk berhenti yang disebabkan oleh beban kerja dan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan.