

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pada penelitian ini objek yang diambil penulis ialah Hotel Delonix Karawang.

##### **1.1.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan**

MidPlaza Holding didirikan pada tahun 1980, oleh Bapak Rudy. MidPlaza berlokasi di kawasan pusat bisnis Jakarta. MidPlaza Holding adalah kelompok bisnis yang berkomitmen untuk menciptakan pengalaman tak terlupakan bagi pelanggan sehingga tercapai tingkat loyalitas yang istimewa melalui Tim yang berdedikasi penuh dan bersemangat dalam memberikan solusi yang berkualitas dan inovatif. Pertumbuhan Unit Bisnis Strategis dalam memberikan hasil yang optimal untuk setiap brand yang ada, dicapai melalui SINERGI antar Unit Bisnis dalam mendukung evolusi yang berkesinambungan sebagai satu kesatuan MidPlaza Holding yang utuh.

Unit Bisnis MidPlaza terdiri dari Properti, *Hospitality*, IT dan Agribisnis. Unit Bisnis *Hospitality* menjadi salah satu tujuan untuk penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Delonix Karawang yang berlokasi di Komplek Sedana Golf Km.47, Sukaluyu Teluk Jambe, Karawang Barat. Hotel Delonix banyak menjadi salah satu tempat recommended karena tempat penginapan yang didesign secara nyaman (serasa rumah sendiri), memberikan kehangatan dengan fasilitas personal untuk segala fasilitas yang ada dan membuat para tamu bisa menikmati waktu istirahat dan bersantai. Setiap kamar dilengkapi dengan AC, TV satelit, koneksi internet, brankas, area tempat duduk, pemutar DVD, dapur serta kamar mandi lengkap. Harga mulai dari Rp 500.000 – 1.000.000 (Hotel Delonix , 2017).

##### **1.1.2. Jenis Usaha dan Jenis Produk Perusahaan**

MidPlaza mengembangkan bisnisnya mulai dari:

1. Commercial Properties: Biznet Technovillage, MidPlaza Office Building.  
Residential Properties: Ayana Residences, Delonix Residences Karawang, dan The Plaza Residences

2. Hospitality Properties: Ayana MidPlaza Jakarta, Ayana Resort and Spa, Delonix Hotel Karawang, Kawano Group, Rimba Jimbaran Bali, Riverside Golf Club, The Villas at Ayana.

3. Information & Communication Technologies: Biznet GioCloud, Biznet Data Center, Biznet Home, Biznet Networks, Midtrans, Perkom, dan Qeon Interactive.

### **1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1.1.3.1. Visi**

Kami akan menjadi hotel pilihan pelanggan yang selalu memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan pencapaian kepuasan pelanggan.

#### **1.1.3.2. Misi**

Mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang istimewa melalui sinergi dari Tim yang berdedikasi penuh dan semangat.



Gambar 1.1 Logo Hotel Delonix

*Sumber: Hotel Delonix , 2017*

### **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Globalisasi membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat dunia, tidak terkecuali dalam lingkungan berbagai organisasi ataupun bisnis yang menjadikannya sangat bergolak, penuh dengan perubahan, dan persaingan yang semakin tajam. Perusahaan-perusahaan ataupun organisasi yang pada masa lalu bersaing hanya tingkat lokal, regional, atau nasional, kini harus pula

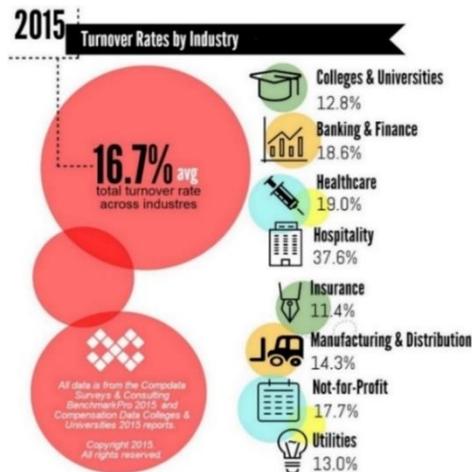
bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan barang dan jasa berkualitas kelas dunia sehingga dapat bersaing di pasar global. Dalam memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus memiliki sumber daya yang unggul. Sumberdaya manusia (SDM) dianggap sebagai aset perusahaan yang sangat penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis yang dapat beradaptasi terhadap perubahan jaman dengan cepat. Sumberdaya manusia yang biasanya sering menjadi sorotan utama sebuah organisasi adalah peran karyawan sebagai salah satu tonggak keberhasilan, atau bahkan kehancuran, bagi sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan adanya interaksi antar individu dan individu dengan organisasi Handaru *et al.* (2014).

Sumberdaya manusia berperan penting dalam organisasi, tanpa didukung sumberdaya manusia yang baik maka organisasi akan menghadapi masalah dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan sebagai sumber daya utama dalam menggerakkan perusahaan Waspodo *et al.* (2013). Peran dan pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi adalah segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan, baik secara individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (daya pikir serta daya fisiknya) dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi. Sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi Sihombing (2016).

Jika pengelolaan sumberdaya manusia tidak berjalan dengan efektif, maka akan muncul berbagai masalah yang mengganggu kinerja perusahaan Khoiroh (2012). Salah satu bentuk perilaku karyawan yang sering muncul akibat kegagalan perusahaan mengelola sumberdaya manusia yang dimilikinya adalah keinginan untuk berpindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Saat karyawan meninggalkan perusahaan, kemampuan karyawan lainnya untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada akan terganggu. Sangat penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk berpindah kerja. Keinginan

untuk berpindah kerja (*turnover intention*) merupakan permasalahan yang sangat serius dalam konteks manajemen sumberdaya manusia Fah *et al.* (2010).

Sementara tingkat pengangguran terus meningkat lebih dari 8%. Total rata-rata tingkat *turnover* untuk pengusaha dari tahun 2011 adalah 15,2%. Tingkat *turnover* sukarela 9,8%, sedangkan tahun lalu sekitar 9,1%. Tingkat *turnover* di industri sebagai organisasi perhotelan rata-rata total tingkat *turnover* tertinggi di 33,7%. Total *turnover* adalah 16,5% di perbankan dan keuangan, dibandingkan dengan 10,8% pada asuransi. Perusahaan di industri utilitas melaporkan tingkat total *turnover* rata-rata terendah 6,5% (Willis, 2012). Pada tahun 2014, perkiraan *turnover* akan semakin tinggi akibat meningkatnya lowongan pekerjaan seiring dengan pertumbuhan ekonomi. Kasus tersebut memperkirakan jumlah karyawan yang akan berhenti pada tahun 2014 bisa mencapai 161,7 juta atau meningkat 12,9% bila dibandingkan dengan tahun 2012. Kawasan Asia Pasifik diperkirakan akan mengalami lonjakan terbesar dalam tingkat pergantian karyawan tahun ini. Tingkat *turnover* di Asia Pasifik akan mengalami kenaikan tertinggi di seluruh dunia, yakni naik 21,5% - 25,5% selama periode 2012- 2018 (Vini 2013).



Gambar 1.2 *Turnover Rate by Industry*

Sumber: *CompData Survey*

Berdasarkan hasil survey CompData (Hall, 2014) mengatakan bahwa tingkat *turnover* dalam Industri terus meningkat. Total *turnover* dalam Industri pada tahun 2015 mencapai 16,7%. Sedangkan perusahaan yang bergerak dalam bidang *hopstitality* pada tahun 2015 cukup menarik perhatian, dikarenakan tingkat *turnover* mencapai 37,6% dibandingkan perusahaan lainnya.

2016 Voluntary Turnover	
All Industries	12.8%
Banking & Finance	15.3%
Healthcare	15.3%
Hospitality	20.7%
Insurance	8.8%
Manufacturing & Distribution	10.1%
Not-For-Profit	12.2%
Services	11.4%
Utilities	5.9%

2016 Total Turnover	
All Industries	17.8%
Banking & Finance	18.1%
Healthcare	19.9%
Hospitality	28.6%
Insurance	12.2%
Manufacturing & Distribution	16.0%
Not-For-Profit	15.7%
Services	16.8%
Utilities	8.8%

Tabel 1.1 *Total Turnover 2016*

Sumber: *Compensationforce*

Tingkat *turnover* terus meningkat dari tahun ke tahun, Bares (2017) mengatakan total tingkat *turnover* dalam Industri yang terjadi pada tahun 2016 mencapai 17,8%. Hal ini dapat mengakibatkan permasalahan dalam organisasi yang pada kenyataannya terdapat konsekuensi negatif dalam organisasi jika tingkat *turnover* karyawan tinggi. Branham (2012:1) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Page (2015) di Indonesia, memaparkan bahwa hampir tiga perempat atau 72% responden menyatakan bahwa karyawan sangat mungkin untuk berpindah dari perusahaan tempat mereka bekerja dalam kurun waktu 12 bulan kedepan. Persentase yang tinggi dapat menggambarkan kondisi ketenagakerjaan dan lapangan pekerjaan di Indonesia. Indonesia sendiri mengalami persentase turnover tertajam pada 2014 yakni setara 27%, setara dengan Rusia dan India pada tahun yang berbeda.

Kemudian menurut Prahadi (2015), hasil Survei Gaji 2015 yang dilakukan oleh Mercer Talent Consulting & Information Solution, perusahaan konsultan SDM global tingkat turnover talent dari seluruh industri masih tinggi yakni 8,4%. Country Business Leader Mercer Indonesia, Satya Radjasa mengatakan tingkat turnover tinggi seiring makin langkanya talenta di Indonesia akibat pertumbuhan bisnis yang cepat. Dari survei yang dilakukan oleh Mercer, Indonesia diperkirakan mengalami defisit talenta pada tahun 2020 mendatang. Sedangkan pemaparan oleh Rachamatika (2015) mengatakan bahwa dimancanegara hasil survei Hay Group menunjukkan adanya peningkatan sebesar 49 juta pekerja yang akan keluar dari pekerjaannya jika dibandingkan pada tahun 2012.

Tingkat *turnover* yang tinggi menyebabkan organisasi harus mengeluarkan biaya tambahan untuk perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja yang siap pakai. Sebagai upaya untuk menekan terjadinya *turnover* karyawan, harus dimulai dari upaya menekan keinginan untuk berpindah (*turnover intention*). Upaya

tersebut misalnya menerapkan kebijakan yang dapat menarik niat karyawan untuk tetap bekerja dan berkarya dengan sumber daya yang dimilikinya (Nasution, 2009).

Beberapa hal tersebut senada dengan masalah yang saat ini terjadi di Hotel Delonix Karawang yaitu adanya *turnover* karyawan, hal tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.2  
Data *Turnover* Karyawan Hotel Delonix 2016-2017

Bulan	Tahun 2016			Tahun 2017		
	Masuk (orang)	Keluar (orang)	Jumlah (orang)	Masuk (orang)	Keluar (orang)	Jumlah (orang)
Januari	4	-	134	4	8	129
Februari	2	1	135	5	4	130
Maret	3	-	138	-	7	123
April	3	2	139	1	4	120
Mei	-	2	137	-	3	117
Juni	1	2	136	6	-	123
Juli	2	3	135	5	-	128
Agustus	5	3	137	-	-	-
September	4	3	138	-	-	-
Oktober	8	-	146	-	-	-
November	5	2	143	-	-	-
Desember	1	11	133	-	-	-
Total	38	29		21	26	
Persentase	21,8%			20,4%		

Sumber: HRD Hotel Delonix, 2017

Perhitungan persentase tingkat *turnover* karyawan bisa dihitung dengan menggunakan Tabel diatas atau menggunakan rumus *employee turnover rate* (Dyantini dan Dewi, 2016).

$$\text{employee turnover rate} = \frac{C}{(A + B)/2} \times 100\%$$

Keterangan:

C = jumlah karyawan yang keluar

A = jumlah karyawan awal tahun

B = jumlah karyawan akhir tahun

Terindikasi bahwa terjadi kecenderungan peningkatan karyawan yang keluar dari tahun 2016-2017 yang menjadi puncaknya pada tahun 2016 yakni sebesar 21,8%. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan dapat disimpulkan bahwa beberapa karyawan merasa fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang karyawan harapkan, seperti gaji yang dirasa kurang sesuai dengan kontribusi yang sudah karyawan berikan kepada perusahaan serta kurangnya komunikasi antar rekan kerja baik satu departemen atau departemen lainnya.

Dibalik pertumbuhan bisnis yang kuat di Indonesia, rupanya *engagement* atau loyalitas dan kesungguhan dalam bekerja yang dimiliki oleh karyawan di Indonesia ini sangat rendah. Hal tersebut terungkap dari survei yang dilakukan Towers Watson khusus untuk Indonesia, hasilnya ditemukan bahwa sekitar dua pertiga karyawan di Indonesia tidak memiliki *engagement* yang tinggi terhadap perusahaannya. Bahkan, sekitar 27% dari karyawan saat ini telah merencanakan untuk pindah dalam dua tahun kedepan. Tak hanya itu, 42% dari total responden di Indonesia yang sebanyak 1.005 karyawan, menyatakan bahwa mereka harus meninggalkan perusahaannya sekarang untuk meningkatkan karirnya di masa depan. Sedangkan karyawan yang memiliki *engagement* terhadap perusahaannya dimana dia bekerja saat ini, jumlahnya hanya sekitar 36%, Hendra (2012).

Tingkat *turnover* yang terjadi di Hotel Delonix Karawang dinilai cukup tinggi. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Gillis (Mardiana *et al.* 2014) bahwa *turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5-10% pertahun, dan dapat dikatakan tinggi apabila melebihi 10%. Putra dan Wibawa (2015) menyatakan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi apabila merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh HRD dan hasil observasi pada beberapa karyawan di Hotel Delonix Karawang dapat disimpulkan adanya indikasi kurangnya kepuasan kerja yang ditandai dengan adanya *turnover*. Kurangnya kepuasan kerja pada diri karyawan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian gaji maupun hubungan dengan rekan kerja. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Badriyah (2015) bahwa kurangnya komitmen terhadap organisasi dapat dilihat dari tingkat keluar pekerjaan (*turnover*) dan tidak sedikit karyawan yang mengundurkan diri karena merasa sulitnya mengembangkan diri, tidak puas dengan gaji yang diperoleh.

Nandini dan Rochman (2013) mengungkapkan bahwa ada 5 faktor yang dapat mengakibatkan *turnover intention* ialah faktor *structural*, faktor *pre-entry*, faktor lingkungan, faktor serikat pekerja, dan orientasi pekerjaan. Pendapat lain mengatakan penyebab terjadinya *turnover intention* antara lain stress kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lainnya Sutanto dan Gunawan (2013). Kemudian pemaparan dari Albattat dan Som (2013) yang menyatakan bahwa penyebab *turnover* adalah ketidakpuasan kerja, gaji dan kondisi lingkungan pekerjaan.

Menurut waspodo *et al.* (2013) mengatakan bahwa faktor puas atau tidaknya karyawan terhadap pekerjaan juga dapat menjadi salah satu pemicu keinginan karyawan untuk keluar. Ketika karyawan merasa puas dan nyaman terhadap pekerjaannya, mereka akan semangat dalam melakukan pekerjaannya serta bahagia dalam melakukan aktifitas pekerjaannya, tetapi jika karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya mereka akan mempunyai niat untuk pindah dari pekerjaannya atau mencari pekerjaan yang baru.

Faktor yang menyebabkan *turnover* karyawan tinggi salah satunya adalah kepuasan kerja. Menurut Yunus dan Budiyanto (2014) Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Hotel sebagai usaha di bidang jasa harus selalu meningkatkan mutu pelayanan melalui karyawan-karyawan yang berkompeten dibidangnya. Hotel sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa sangatlah penting untuk memperhatikan kepuasan karyawan karena

berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau tamu. Berikut data kepuasan kerja karyawan di Hotel Delonix Karawang.

Tabel 1.3

*Preliminary* Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Delonix Karawang 2017

No	Pernyataan	Jumlah Responden					Skor Ideal	Persentase	Skor Ideal
		STS	TS	R	SS	SS			
1	Pekerjaan saya sangat menarik	1	11	7	10	1	89	59%	150
2	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	1	8	9	11	1	93	62%	
3	Tunjangan yang saya peroleh cukup banyak	1	4	14	9	2	97	65%	
4	Perusahaan memberikan gaji lebih baik dari pesaing	1	8	1	11	1	69	46%	
5	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya	2	8	10	9	1	89	59%	
6	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik	2	8	10	9	1	89	59%	

	maka saya akan dipromosikan								
7	Para manajer (supervisor) memberikan dukungan pada saya	1	8	9	11	1	93	62%	
8	Para manajer (supervisor) mempunyai motivasi kerja yang tinggi	2	4	11	11	2	97	65%	
9	Ketika saya memininta seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut terselesaikan dengan baik	2	4	13	9	2	95	63%	
10	Saya menikmati bekerja dengan rekan kerja disini	2	4	11	11	2	97	65%	
Total								61%	

*Sumber: Data yang telah diolah preliminary kepuasan kerja karyawan pada Hotel Deloni Karawang 2017*

Pada Tabel 1.3 mengenai hasil olah data *preliminary* kepuasan kerja pada Hotel Deloni Karawang, ditemukan hasil dari 30 hasil tingkat kepuasan kerja

sebesar 61% yang artinya kepuasan kerja pada Hotel Delonix Karwang cukup puas. Tingkat kepuasan kerja yang ada pada Tabel 1.3 menunjukkan terdapat indikator terendah adalah gaji yang lebih baik dari pesaing dalam industri yang sama, sebesar 46% yang artinya karyawan merasa kurang puas atas pemberian gaji di Hotel Delonix Karawang. Sistem gaji yang diberikan oleh Hotel Delonix berupa sistem poin, agar poin tercapai para karyawan bisa mendapatkan gaji lebih sesuai target poin yang dicapai. Sangat sulit untuk mencapai target poin yang ditetapkan oleh Hotel Delonix, dikarenakan untuk staff biasa mereka harus bersaing satu sama lain dan untuk sangat menguras tenaga.

JobStreet mengadakan Happiness Index Survey untuk mengukur seberapa bahagia para karyawan di Indonesia saat ini dan apa saja faktor yang memengaruhi kebahagiaan mereka. Survei tahunan JobStreet ini dilakukan serentak di Indonesia, Hong Kong, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam dengan total responden sebanyak 35.513. Survei yang dilakukan dari Juli–Agustus 2017 Di Indonesia sendiri, 71 dari 100 orang mengatakan bahwa mereka bahagia dengan pekerjaannya saat ini. Happiness Index Survey ini juga mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor utama yang membuat karyawan bahagia atas pekerjaannya, yakni lokasi tempat kerja, rekan kerja, dan reputasi perusahaan. Sebaliknya, hal yang membuat orang tidak bahagia adalah kurangnya pengembangan karier, kepemimpinan, dan pelatihan dari perusahaan. Ketika ditanya apa yang akan membuat mereka lebih bahagia dalam enam bulan ke depan, responden mengungkapkan dua hal utama, yaitu perlunya ada peningkatan gaji dan mendapatkan pekerjaan baru, Gideon (2017).

Sedangkan menurut survei JobsDB.com mengatakan bahwa 88% pekerja Indonesia berpendapat pindah kerja adalah keputusan terbaik mereka. Sebanyak 73% pekerja Indonesia tidak merasa bahagia dengan pekerjaan mereka saat ini. Sedangkan 59% pekerja Indonesia berkeinginan mencari pekerjaan untuk 1 tahun ke depan. Alasannya pertama adalah 35% menyatakan tidak sesuainya gaji, fasilitas maupun intensif yang diberikan oleh perusahaan, kedua 21% mengatakan tidak ada jenjang karier, pembelajaran dan pengembangan yang memadai, dan ketiga 11% tidak puas dengan proses dan sistem perusahaan yang tidak membantu dalam

mengembangkan karyawan. Dilihat dari beberapa alasan tersebut bahwa kurangnya kepuasan kerja yang diterima oleh berbagai perusahaan. Hasil Survei yang dilakukan oleh JobStreet Indonesia mengatakan sebanyak 77,34% karyawan mengaku tidak puas terhadap tunjangan dan fasilitas yang diberikan perusahaan, survei tersebut dihelat selama periode Desember 2015 hingga Januari 2016 terhadap 4.331 orang responden Setiawan (2016). Sebagaimana dikemukakan oleh Fah *et al.* (2010), bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan.

Penelitian oleh Mahdi *et al.* (2012) Malaysia, menunjukkan adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Bentuk kepuasan kerja (kepuasan intrinsik dan ekstrinsik) memiliki hubungan terbalik terhadap *turnover intention* karyawan. Walaupun intrinsik kepuasan kerja memiliki pengaruh kuat pada *turnover intention*. Selain pemaparan diatas penelitian menurut Saeka dan Suana (2016) Bali, penelitian ini didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Bila kepuasan kerja lebih besar, *turnover intention* akan lebih rendah dan sebaliknya. Penelitian oleh Park dan Kim (2009) dari Industri Kesehatan di Korea menyatakan bahwa kepuasan kerja terhadap *turnover intention* berpengaruh signifikan negatif pada Rumah Sakit Korea. Sedangkan penelitian Yucel (2012) dari Industri Manufaktur di Turki mengatakan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* berpengaruh signifikan negatif pada perusahaan manufaktur.

Dari latar belakang ini dapat ditarik simpulan bahwa ada masalah *turnover* karyawan yang cukup serius karena dapat menimbulkan efek buruk bagi Hotel Delonix Karawang. Agar dapat mempertahankan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, Hotel Delonix Karawang harus dapat memberikan fasilitas dan kenyamanan terhadap kerja karyawan. Faktor yang menyebabkan *turnover* karyawan tinggi salah satunya adalah kepuasan kerja. Oleh karena itu, berdasar pada fenomena, faktor-faktor, penelitian terdahulu dan data-data yang telah dibahas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Karyawan yang merasakan bahagia dengan pekerjaannya saat ini menganggap kepuasan dan nyaman dalam menjalani pekerjaan merupakan faktor utama untuk tetap dapat merasa bahagia didalam suatu organisasi. Jika sumberdaya manusia tidak dikelola dengan efektif, maka akan timbul berbagai masalah yang akan mengganggu kinerja. Salah satu masalah yang dihadapi perusahaan adalah ketika karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya. Sebanyak 80% karyawan berkeinginan untuk berganti pekerjaan dalam 12 bulan ke depan. Ini dapat menimbulkan tingkat *turnover* dalam perusahaan. Tingkat *turnover* mengalami kenaikan 21,5% - 25,5% hingga 2018 mendatang.

*Turnover* mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti biaya yang harus ditanggung dan waktu yang dihabiskan untuk rekrutmen, seleksi dan training. Untuk mempertahankan karyawan agar tidak keluar dari pekerjaannya, salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan kerja mereka. Dengan begitu, ketika karyawan merasa puas dan nyaman dalam suatu pekerjaan mereka, mereka akan merasa bahagia dalam melakukan aktifitas pekerjaannya dan jika karyawan tidak merasa puas dari pekerjaannya itu akan mengakibatkan karyawan berpikiran untuk keluar dari perusahaan tersebut. Pada Hotel Delonix Karawang, masalah yang terjadi adalah keluar masuknya karyawan. Hal tersebutlah akan berdampak pada Hotel Delonix Karawang. Demi mempertahankan karyawannya, Hotel Delonix harus memberikan nyaman serta fasilitas pada karyawannya, agar karyawan tidak ada niat untuk meninggalkan perusahaan tersebut. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti memiliki pertanyaan untuk mengetahui tanggapan pegawai tentang kepuasan kerja dan *turnover*, serta pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *turnover*.

### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana tanggapan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Delonix Karawang?
2. Bagaimana tanggapan *turnover intention* karyawan pada Hotel Delonix Karawang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Hotel Delonix Karawang?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tanggapan kepuasan kerja karyawan di Hotel Delonix Karawang
2. Mengetahui tanggapan *turnover intention* karyawan di Hotel Delonix Karawang.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Hotel Delonix Karawang.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut kompensasi dan komitmen karyawan.

2. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di suatu perusahaan agar dapat memperoleh apa yang diinginkan kelak.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini Dapat menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia secara nyata khususnya yang menyangkut kompensasi dan komitmen karyawan.

4. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

### **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan sampel karyawan Hotel Delonix yang berlokasi di Karawang Barat.

#### **1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah bulan Mei hingga bulan Desember 2017.

### **1.8. Sistematika Penulisan Tugas**

Dalam penulisan tugas akhir ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian, direncanakan terdiri dari lima bab, masing-masing bab berisi:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan posisisi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskriptif objek penelitian serta hasil analisis data.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian serta saran-saran dan masukan yang berguna dimasa yang akan datang.