

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Umum Perusahaan

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan wisata yang nyaman dan berkualitas, maka perusahaan travel agent diharapkan untuk memiliki sistem manajemen yang profesional, baik dalam hal operasional, pemasaran, hingga pengelolaan sumber daya manusia. Dalam perkembangannya, travel agent tidak hanya berperan sebagai perantara perjalanan, tetapi juga dapat memberikan pengalaman wisata yang menyeluruh dan terintegrasi. Penelitian ini dilakukan pada dua perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan (*travel agent*) yang beroperasi di Provinsi Bali. Kedua perusahaan ini memiliki skala menengah, dengan cakupan layanan seperti pemesanan tiket, paket wisata domestik atau internasional, serta layanan pengurusan dokumen perjalanan.

Perusahaan RTT merupakan perusahaan yang berlokasi di Jl. Raya Kuta No.98, Tuban, Bali, Indonesia. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 14 September 2018 dengan tujuan memperkenalkan keindahan dan budaya Indonesia kepada wisatawan domestik maupun internasional, perusahaan ini berkembang menjadi salah satu penyedia layanan wisata terpercaya di Bali. Saat ini, perusahaan memiliki 50 karyawan yang terbagi dalam 8 divisi, dan mengedepankan sistem reservasi yang efisien, layanan pelanggan yang responsif, serta pengalaman perjalanan yang fleksibel dan memuaskan sesuai preferensi wisatawan.

Perusahaan ITG merupakan salah satu perusahaan yang berdiri sudah cukup lama yang berlokasi di Pemogan, Denpasar, Bali. Perusahaan ini memiliki pengalaman dalam menyediakan berbagai layanan perjalanan untuk para wisatawan baik domestik atau mancanegara. Layanan yang ditawarkan mencakup pengelolaan paket wisata, pemesanan akomodasi, layanan transportasi lokal, dan juga penyediaan pemandu wisata yang profesional. Hingga saat ini, perusahaan memiliki total 68 orang karyawan yang tersebar dalam 9 divisi yang siap membantu dalam menemukan perjalanan wisata terbaik bagi pelanggan.

Kedua perusahaan ini telah membangun jaringan kemitraan dengan berbagai pelaku industri pariwisata, baik ditingkat nasional maupun internasional. Dalam penelitian ini kedua perusahaan digunakan sebagai objek penelitian karena memiliki skala usaha menengah dan telah beroperasi selama beberapa tahun, dengan karakteristik bisnis yang sama yaitu industri pariwisata. Perusahaan ini dipilih sebagai objek penelitian karena keduanya memiliki jumlah karyawan yang mengalami tingkat *turnover* karyawan meningkat setiap tahunnya, menjadikannya relevan untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks manajemen sumber daya manusia.

Untuk menjaga kerahasiaan dan etika penelitian, nama kedua perusahaan disamarkan atas permintaan pihak manajemen dan akan diidentifikasi sebagai **Perusahaan RTT dan Perusahaan ITG**. Namun, seluruh data yang digunakan tetap disajikan secara lengkap untuk mendukung konteks analisis dalam penelitian ini dan dalam penelitian ini telah memperoleh persetujuan dan dilakukan secara objektif sesuai prinsip ilmiah.

1.1.2 Visi dan Misi

Berikut ini merupakan visi dan misi dari Perusahaan RTT:

a. Visi

“1st For You and Us”

b. Misi

- 1) Dengan semangat keramahtamahan untuk memuaskan pelanggan kami dan berkontribusi pada pengembangan Bali.
- 2) Memenuhi kepuasan, kebahagiaan lahir dan batin pelanggan, seluruh karyawan dan pihak-pihak terkait.
- 3) Berkontribusi dalam pengembangan kerja sama internasional dan perdamaian dunia.

Berikut merupakan visi dan misi dari Perusahaan ITG:

a. Visi

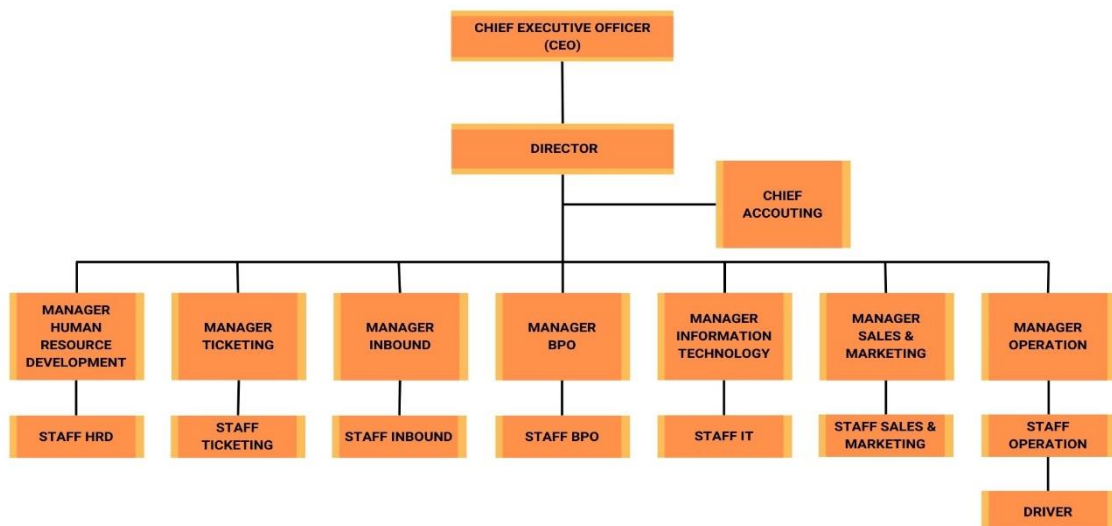
“Memberikan pengalaman perjalanan yang luar biasa melalui perjalanan menarik yang menghubungkan orang dan budaya.”

b. Misi

- 1) Merancang dan menyediakan program perjalanan yang otentik serta dibuat khusus untuk berbagai kebutuhan.
- 2) Mengutamakan kualitas layanan tinggi unik yang mendukung kenyamanan dan kepuasan pelanggan.
- 3) Menerapkan prinsip perjalanan berkelanjutan dengan memperhatikan karyawan (*Our Tribe*), masyarakat lokal (*Our Communities*), lingkungan (*Our Planet*), dan etika usaha (*Our Ethics*).
- 4) Membina jejaring dan kemitraan strategis baik nasional maupun internasional untuk menjamin pengalaman wisata yang luas, berkualitas, dan bertanggung jawab.

1.1.3 Struktur Organisasi

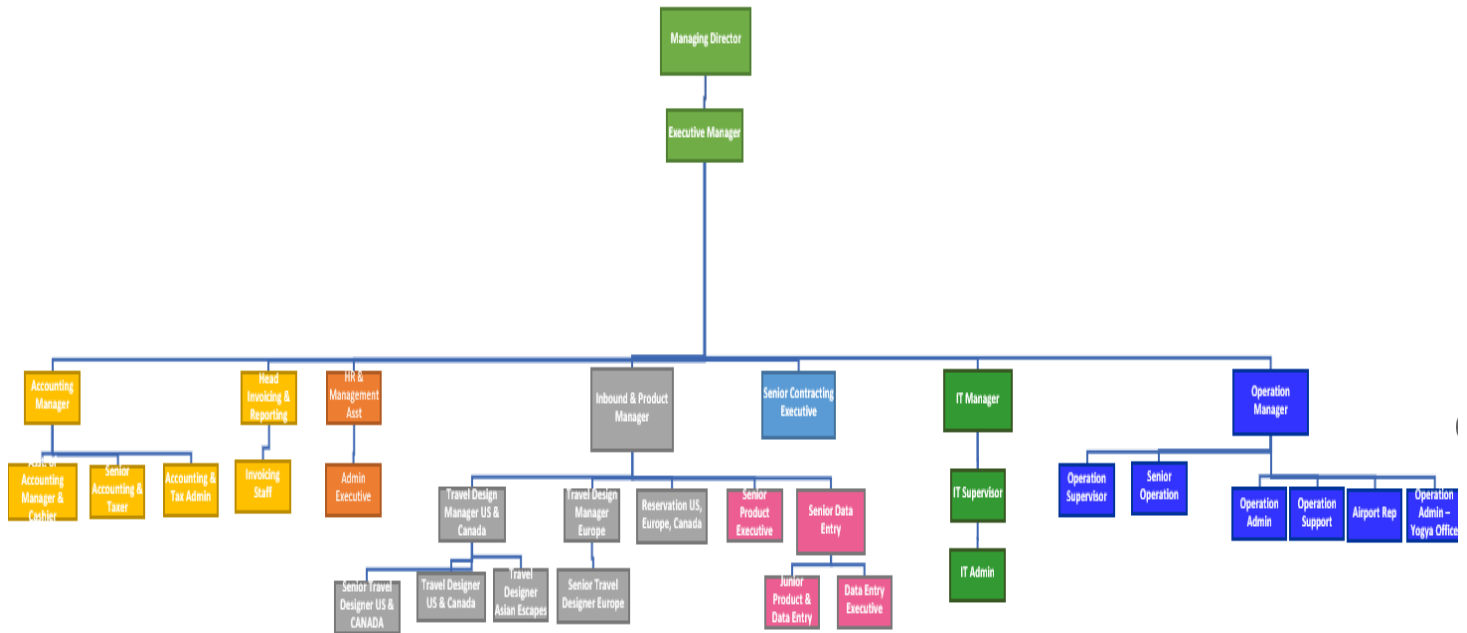
Berikut ini merupakan struktur organisasi dari Perusahaan RTT:



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Perusahaan RTT (2024)

Berikut ini merupakan struktur organisasi dari Perusahaan ITG:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Perusahaan ITG (2025)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dari sebuah organisasi ataupun perusahaan. Seiring berkembangnya zaman, perusahaan perlu menciptakan keberhasilan yang membutuhkan sumber daya manusia dalam bekerja secara totalitas. Menurut Bahri (2022), perusahaan dalam menghadapi era globalisasi dihadapkan dengan tantangan seperti perilaku karyawannya, lingkungan kerja, dan banyaknya jumlah pesaing baru yang tidak terduga. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk mengelola karyawan atau sumber daya manusianya dengan baik. Menurut Suseno et al., (2023), sumber daya manusia merupakan aspek yang penting dan utama bagi setiap organisasi atau perusahaan dengan harapan dapat menjalankan serta mewujudkan tujuan dari perusahaan. Dengan demikian pengaruh kualitas sumber daya manusia sangat besar untuk suatu organisasi dalam mencapai kesuksesannya. Perilaku dan sikap karyawan, loyalitas

karyawan, serta produktivitas dan kinerja karyawan akan meningkat jika pengelolaan SDM nya berjalan dengan baik (Ramadhani & Sary, 2023).

Tidak hanya dari segi kinerja saja, perusahaan atau organisasi perlu untuk memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan karyawannya dalam menjalankan tugas. Menurut Metariani dan Heryanda (2022), jika perusahaan atau organisasi tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan karyawannya, tidak menutup kemungkinan adanya pegawai yang melakukan pengunduran diri. Sebagian besar karyawan yang melakukan pengunduran telah memiliki persepsi negatif atau merasakan dampak kurang baik dari organisasi atau perusahaan terkait. Menurut Prasetyo et al., (2021), keberhasilan dan keunggulan perusahaan di pasar, didukung oleh kemampuan manusia dalam memanfaatkan sarana dan sistem yang dimiliki perusahaan. Kepuasan pelanggan, fleksibilitas, kelincahan, dan kinerja operasional turut memengaruhi keberhasilan implementasi strategi. Ketika perusahaan tidak mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pasar dan manajernya tidak kompeten, hal ini dapat berujung pada kerugian bisnis (Fernando & Wulansari, 2021). Menurut Siagian (2023), perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dapat menunjukkan sikap positif dalam meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Namun jika pengelolaan karyawan tidak dikelola dengan baik maka karyawan akan merasa kurang semangat dalam bekerja yang pada akhirnya berniat untuk melakukan pengunduran diri (*Turnover Intention*).

Turnover Intention merupakan keinginan seseorang untuk keluar atau berhenti dari perusahaan, agar mendapatkan kesempatan pekerjaan yang lebih baik (Efitriana & Liana, 2022). Fenomena *turnover intention* menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi karena menimbulkan permasalahan yang dapat menghambat proses kerja, serta merugikan perusahaan dari segi biaya untuk melakukan proses rekrutmen (Misbakhudin et al., 2023). *Turnover* juga menjadi salah satu alat ukur yang sering digunakan untuk mengetahui masalah mendasar dalam suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Gani et al., (2022), perusahaan atau organisasi penting untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* dengan membuat kebijakan guna mengurangi dampak yang diperoleh perusahaan. Oleh

karena itu, suatu perusahaan diharapkan mampu untuk memberikan upah yang baik dan memahami kebutuhan karyawannya agar tetap bertahan dan mengurangi tingkat *turnover* perusahaan.

Pada saat ini perusahaan yang membuka layanan perjalanan wisata semakin marak di Indonesia, khususnya di Bali. Perusahaan RTT dan perusahaan ITG merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan yang menawarkan layanan perjalanan wisata, namun perusahaan ini memiliki tingkat *Turnover* yang tinggi dan diduga terdapat masalah dalam perusahaan tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan Wahyuningtyas et al., (2015), menemukan bahwa sektor jasa perhotelan memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Hal ini sejalan dengan fenomena yang terjadi pada perusahaan travel agent di Bali. Dapat dilihat melalui data penurunan jumlah karyawan dalam 3 tahun terakhir. Informasi yang didapat bersumber dari divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dari perusahaan travel agent tersebut dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data *Turnover* Karyawan Kedua Perusahaan Travel Agent

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	<i>Turnover</i> (%)
2022	120	11	6	125	4,89%
2023	125	15	13	127	10,31%
2024	127	11	20	118	16,32%

Sumber: Data Perusahaan dan Olahan Peneliti (2025)

Data pada tabel 1.1 dan 1.2 adalah data *turnover* karyawan di perusahaan travel agent tersebut telah diolah oleh peneliti agar mengetahui besar persentase turnover rate. Dalam pengolahan data tersebut, peneliti menghitung dengan menggunakan rumus LTO (*Labour Turnover*) yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{LTO} : \frac{\text{Jumlah Karyawan yang Keluar}}{[(\text{Jumlah Karyawan di awal tahun} + \text{jumlah di akhir tahun}) : 2]} \times 100$$

Berdasarkan hasil dari tabel 1.1 yang menggunakan rumus tersebut dapat diketahui jika dalam kurun waktu 2022 hingga 2024 Perusahaan travel agent mengalami peningkatan jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaannya. Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tahun 2022 jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan sebanyak 6 orang dengan persentase *turnover* sebesar 4,89%, lalu dilanjutkan pada tahun 2023 terjadi peningkatan dengan persentase *turnover* sebesar 10,31% dan jumlah karyawan yang keluar pada tahun 2023 sebanyak 13 orang. Adapun pada tahun berikutnya, yakni tahun 2024 persentase jumlah karyawan yang keluar meningkat cukup tinggi, dengan persentase *turnover* sebesar 16,32% dan sebanyak 20 orang karyawan yang keluar dari perusahaan. Sehingga dari kedua tabel tersebut dapat dikatakan bahwa setiap tahunnya Perusahaan travel agent ini mengalami peningkatan jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan.

Persentase *turnover* dapat dikatakan normal apabila masih berkisar diantara 5% - 10%, namun jika persentase *turnover* melebihi dari 10% dalam sebuah perusahaan, maka tingkat *turnover* tersebut dapat dikatakan tinggi (Ningsih & Putra, 2019). Sesuai dengan persentase *turnover* yang dimiliki kedua Perusahaan Travel Agent tersebut, perusahaan ini perlu memperhatikan *turnover rate*, dikarenakan memiliki persentase *turnover* yang tinggi. Kemungkinan permasalahan yang terjadi di kedua perusahaan tersebut dikarenakan kurang efektifnya pengelolaan sumber daya manusia, yang mengakibatkan perusahaan ini mengalami perputaran keluar masuk karyawan cukup signifikan. Menurut Dewi dan Herianti (2023), perusahaan yang memiliki *turnover rate* yang tinggi, tentu akan berdampak negatif atau positif. Dampak negatif yang terjadi membuat perusahaan harus mencari pengganti yang sesuai dan perlu mengeluarkan biaya dalam proses rekrutmen. Sedangkan dampak positifnya yaitu, perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan rekrutmen karyawan baru yang lebih berpotensi untuk kedepannya.

Tingginya tingkat *turnover intention* ini tentu akan berdampak negatif pada kinerja dan stabilitas operasional perusahaan. Ketika adanya perputaran karyawan, maka akan terjadi kekosongan posisi yang menyebabkan perusahaan harus segera melakukan proses rekrutment ulang. Proses tersebut akan memakan waktu dan juga

memerlukan biaya untuk melakukan tahapan seleksi, orientasi, pelatihan hingga pengembangan karyawan yang baru. Menurut Nikmah (2021), perusahaan perlu menekan tingkat *turnover* semaksimal mungkin karena *turnover* dapat memberikan dampak terhadap kualitas kerja dan tingkat keuntungan perusahaan.

Turnover intention karyawan di suatu organisasi dapat di akibatkan oleh banyak faktor, diantaranya yakni ada lingkungan kerja, kepuasan kerja, ketidakamanan kerja, stress kerja, beban kerja juga kompensasi. Menurut Sugianto et al. (2022), *turnover intention* dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan kerja, pengembangan karir dan kompensasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kuswahyudi et al. (2022), yang berpendapat bahwa tingkat *turnover intention* dapat disebabkan oleh kompensasi, motivasi dan beban kerja. Adapun penelitian lainnya yang diketahui bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh lingkungan kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja (Kurniawaty et al., 2019).

Terjadinya *turnover intention* dari karyawan dapat disebabkan oleh berbagai hal, baik dari internal atau eksternal karyawan. Salah satu faktor dari dalam organisasi atau faktor internal yang dapat mendorong karyawan untuk keluar dari perusahaan adalah kompensasi yang diberikan. Menurut Putri dan Islamuddin (2022), salah satu faktor yang menentukan *turnover intention* adalah kompensasi, dimana kompensasi berperan sebagai sarana motivasi bagi para karyawan untuk meningkatkan semangat produktivitas kerjanya dalam perusahaan atau organisasi. Apabila karyawan menerima kompensasi yang tidak sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan akan menimbulkan rasa tidak adil dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang memberikan kompensasi lebih baik..

Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan (Gani et al., 2022) dan (Eftriana & Liana, 2022), bahwa kompensasi berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, yang menyatakan semakin tinggi kompensasi yang diberikan, maka akan membuat karyawan bekerja lebih lama dan bertahan di perusahaan. Berikut dibawah ini merupakan komponen gaji dari perusahaan travel agent:

Tabel 1. 2 Komponen Gaji Perusahaan Travel Agent

No.	Komponen Gaji
1.	Gaji Pokok
2.	Transportasi
3.	Uang Makan
4.	Insentif
5.	BPJS Ketenagakerjaan
6.	BPJS Kesehatan
7.	Tunjangan Hari Raya (THR)

Sumber: Perusahaan Travel Agent di Bali (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, karyawan di Perusahaan Travel Agent ini menerima tujuh jenis kompensasi yang sama, yaitu gaji pokok, tunjangan transportasi, uang makan, insentif, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, dan tunjangan hari raya (THR). Secara umum, gaji pokok, uang makan, THR, dan fasilitas BPJS diberikan kepada seluruh karyawan. Namun, berdasarkan hasil wawancara singkat dengan Manager SDM di kedua perusahaan (2025), bahwa Manager SDM di RTT menyampaikan sebagian karyawan merasa gaji pokok yang diterima belum sebanding dengan beban kerja, terutama di divisi yang memiliki target tinggi. Selain itu, pemberian insentif pernah mengalami keterlambatan dengan penjelasan yang dinilai kurang transparan oleh karyawan dan kenaikan gaji tahunan dinilai sangat kecil. Manager SDM di ITG juga mengatakan bahwa sistem insentif di perusahaannya dihitung berdasarkan pencapaian target secara kolektif antar divisi. Konsekuensinya, divisi yang sudah mencapai target tetap menerima insentif lebih rendah apabila ada divisi lain yang gagal memenuhi target. Perbedaan jumlah insentif antar divisi ini juga tidak selalu disertai penjelasan yang rinci, sehingga memunculkan persepsi kurang adil di kalangan karyawan.

Dalam bekerja tentu setiap karyawan mengharapkan imbalan atau kompensasi atas segala kontribusi yang diberikan kepada perusahaan (Harjoyo, 2021). Maka dari itu pemberian kompensasi yang tidak sesuai, akan berpengaruh pada penurunan efektivitas kinerja yang dihasilkan. Menurut Taufik (2021), bahwa

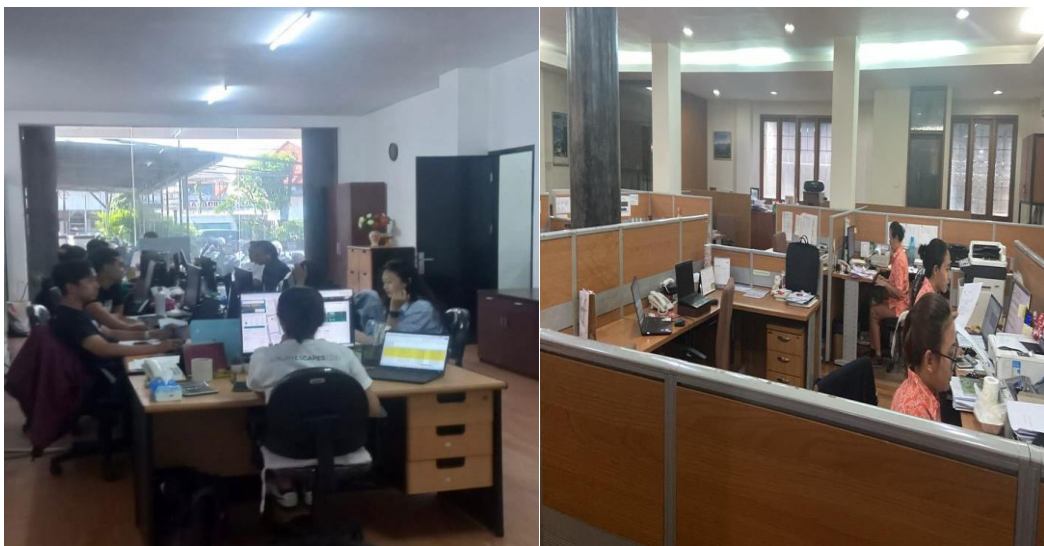
kompensasi merupakan suatu bentuk pendapatan yang berupa uang dan diberikan kepada karyawan dari perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung yang diterima sebagai imbalan karena telah memberikan tenaga dan pikiran bagi perusahaan. Kompensasi bisa berbentuk secara langsung yang berupa upah, gaji pokok, komisi, dan bonus. Sementara kompensasi tidak langsung bisa berupa asuransi, bantuan sosial, uang cuti, uang pensiun, pelatihan, dan sebagainya (Saputra et al., 2022). Oleh karena itu perusahaan harus menghargai tenaga dan dedikasi yang telah diberikan karyawan dengan memberikan kompensasi yang dilakukan secara adil dan sesuai agar karyawan merasa lebih dihargai oleh perusahaan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kedua perusahaan telah menyediakan komponen kompensasi secara formal, penerapannya masih menghadapi kendala seperti, keterlambatan dan ketidakmerataan jumlah insentif, kenaikan gaji tahunan yang minim, serta mekanisme perhitungan insentif yang belum sepenuhnya adil. Selain itu di kedua perusahaan tunjangan transportasi hanya didapatkan oleh staf lapangan. Hal tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan. Hal tersebut bisa saja mengasikkan dampak yang membuat para karyawan mulai mencari pekerjaan lain yang lebih baik lalu setelah itu mengajukan pengunduran diri. Menurut Misbakhudin et al., (2023), pemberian kompensasi yang layak dan sesuai kepada karyawan, akan membantu perusahaan dalam mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Selain kompensasi terdapat faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan yaitu lingkungan kerja perusahaan itu sendiri. Lingkungan kerja menjadi salah satu alasan yang membuat karyawan memilih untuk bertahan dan mengurungkan niat untuk pindah dari pekerjaannya. Menurut Salehah et al., (2022), bahwa lingkungan kerja menjadi faktor lainnya yang menyebabkan para karyawan memiliki niat untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Lingkungan kerja merupakan segala aspek di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Putri & Islamuddin, 2022). Dari definisi tersebut, bila karyawan merasa lingkungan kerjanya tidak nyaman dan tidak aman dalam bekerja, akan menimbulkan rasa

cemas yang mengakibatkan adanya pemikiran untuk melakukan pengunduran diri, dikarenakan seluruh aktivitas yang dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu berkaitan dengan kondisi di lingkungan sekitarnya dan sebagai makhluk hidup, secara alami akan berusaha untuk beradaptasi dengan situasi kerja di sekelilingnya.

Menurut Nurhalim (2024)), lingkungan kerja menjadi salah satu hal penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja dapat menciptakan kondisi kerja yang bisa memberikan semangat bagi para karyawannya dalam menjalankan tugas. Hasil penelitian yang dilakukan menurut (Aditya et al., 2021) dan (Kristin et al., 2022), menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan, dapat diartikan lingkungan kerja yang sehat dan baik akan mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kamis et al., 2021), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Berikut ini merupakan foto dari kondisi lingkungan kerja perusahaan travel agent:



Gambar 1. 3 Area Kerja Perusahaan Travel Agent

Sumber: Data Perusahaan (2025)

Berdasarkan pengamatan terhadap dua ruang kerja pada gambar 1.3, ditemukan adanya perbedaan kondisi lingkungan kerja yang memiliki potensi dalam kenyamanan dan produktivitas karyawan. Pada salah satu ruang kerja,

penataan meja yang terlalu rapat antar karyawan meningkatkan potensi gangguan suara dan visual, serta mengurangi ruang privasi. Pencahayaan alami pada ruang kerja juga sudah mendukung, tetapi beresiko menimbulkan silau pada layar komputer. Hal tersebut tentu dapat mengganggu konsentrasi dan kenyamanan karyawan. Di ruang lainnya, ruang kerja sudah dilengkapi dengan partisi, yang memberikan ruang kerja yang lebih personal bagi setiap karyawan. Namun pada bagian pencahayaan dan aliran udara, pencahayaan alami dan sirkulasi udara hanya menjangkau sebagian area. Hal ini berpotensi menyebabkan ketidaknyamanan bagi karyawan yang berada di area yang kurang cahaya atau ventilasi, seperti rasa pengap, cepat lelah, dan dapat menurunkan konsentrasi saat bekerja.

Selain perbedaan dalam tata letak ruang kerja, ditemukan pula ketidakseimbangan dalam penyediaan fasilitas pendukung, seperti monitor tambahan yang hanya tersedia bagi beberapa karyawan saja, dimana fasilitas ini dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja karyawan.



Gambar 1. 4 Pantry (Fasilitas) Perusahaan Travel Agent
Sumber: Data Perusahaan (2025)

Berdasarkan pengamatan terhadap dua ruang makan atau ruang istirahat di perusahaan travel agent ini, terlihat bahwa fasilitas dasar bagi karyawan sudah tersedia. Ruang pertama, yang berfungsi sebagai pantry, telah dilengkapi peralatan serta meja makan bersama yang cukup memadai. Area ini sudah cukup mendukung

kebutuhan istirahat karyawan, meski penataan yang lebih efisien masih dapat ditingkatkan. Sementara itu, ruang kedua memiliki kapasitas lebih besar, namun menyatu dengan area parkir dan penyimpanan, sehingga mengurangi kesan nyaman dan bersih. Kurangnya pencahayaan dan keberadaan barang-barang juga memengaruhi suasana ruangan. Secara keseluruhan, kedua ruang menunjukkan upaya perusahaan dalam penyediaan fasilitas, namun belum optimal agar dapat mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.



Gambar 1. 5 Toilet (Fasilitas) Perusahaan Travel Agent

Sumber: Data Perusahaan (2025)

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap gambar 1.5, fasilitas toilet yang tersedia di kedua perusahaan, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan dasar sanitasi bagi karyawan secara umum telah terpenuhi, seperti ketersediaan kloset duduk, semprotan air, dan sabun cuci tangan. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan yang patut diperhatikan. Ruang toilet tergolong sempit, dan tidak tersedia ventilasi maupun *exhaust fan*, sehingga sirkulasi udara di dalam ruangan menjadi kurang baik. Selain itu, keberadaan wastafel, tempat sampah dan tempat tisu belum merata di setiap unit toilet. Kekurangan-kekurangan ini menunjukkan bahwa aspek sanitasi dan kenyamanan belum sepenuhnya diperhatikan dalam penyediaan fasilitas pendukung di lingkungan kerja. Menurut Kuncoro et al. (2022), jika suatu organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman, maka secara emosional para karyawan akan merasa betah dalam bekerja serta

mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sangat disayangkan apabila perusahaan yang belum memperhatikan lingkungan kerja atau fasilitas yang disediakan bagi karyawannya, dapat menyebabkan karyawan memiliki niat untuk berpindah.

Temuan ini melihat bahwa masih terdapat kekurangan dalam aspek lingkungan kerja yang dapat berdampak pada kenyamanan dan semangat kerja karyawan. Jika hal tersebut tetap berjalan dan tidak ada perubahan, kedepannya mungkin akan mengakibatkan karyawan mengalami penurunan dalam bekerja. Karyawan menginginkan perusahaan memiliki lingkungan kerja yang baik, nyaman dan aman. Fasilitas yang baik di perusahaan juga mendukung karyawan dalam meningkatkan kinerja agar tidak memiliki pemikiran untuk melakukan pengunduran diri.

Berdasarkan pembahasan diatas, penelitian ini difokuskan untuk menguji faktor apa yang dapat mengurangi tingkat *turnover* pada perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan dapat mengembangkan strategi dalam mengelola sumber daya manusianya yang lebih efektif untuk mempertahankan atau menarik sumber daya yang unggul. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai fenomena tersebut melalui kajian yang berjudul: **“PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PADA PERUSAHAAN *TRAVEL AGENT* DI BALI.”** Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat dalam merancang kebijakan kerja yang kedepannya mampu untuk mengurangi tingkat turnover karyawan secara optimal.

1.3 Perumusan Masalah

Bedasarkan fenomena yang telah dibahas di latar belakang, Perusahaan Travel Agent di Bali ini menghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawannya, karena tingkat *turnover* karyawan yang setiap tahunnya meningkat. Kompensasi yang tidak sesuai dengan tugas dan kontribusi karyawan dalam perusahaan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Namun bukan hanya kompensasi saja yang menjadi penyebab

karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menimbulkan ketidakpuasan yang akhirnya mempengaruhi kenyamanan dan loyalitas karyawan.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yang dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali?
2. Bagaimana lingkungan kerja karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali?
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali secara parsial dan simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk membandingkan kedua perusahaan, melainkan untuk menganalisis bagaimana variabel kompensasi dan lingkungan kerja memengaruhi *turnover intention* karyawan secara umum pada perusahaan *travel agent* di Bali. Adapun tujuan lainnya dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kompensasi karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *turnover intention* karyawan dari perusahaan *travel agent* di Bali.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di perusahaan *travel agent* di Bali, secara parsial dan simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi dalam bidang sumber daya manusia (SDM) yang digunakan sebagai referensi

untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperkuat teori-teori yang dapat dijadikan sumber pengetahuan untuk penelitian lanjutan bagi para peneliti yang ingin menggali faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan.

b) Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang kebijakan kompensasi serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman guna mengurangi retensi karyawan. Dan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dengan memahami faktor – faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk tetap bekerja, agar perusahaan dapat menyusun strategi yang efisien dan efektif.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penyusunan dibuat agar bisa memberikan gambaran menyeluruh tentang tempat eksplorasi dilakukan dan kejelasan penyusunan hasil pemeriksaan. Dengan susunan yang teratur seperti berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum tentang objek penelitian seperti, latar belakang penelitian, masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistem penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teoritis tentang tinjauan pustaka, tinjauan pustaka dan penelitian dimana dilakukan, kerangka ideologis dan dasar-dasar teori yang terkait dengan penelitian sebelumnya.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode, metode, dan teknik dimana dipakai untuk mengumpulkan dan menganalisis data, yang hasilnya bisa menjawab atau menjelaskan pertanyaan penelitian.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan atas permasalahan yang diangkat pada penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, dan disertai dengan masukan penulis mengenai rekomendasi yang relevan dari perusahaan sebagai objek penelitian