

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Karyawan dan perusahaan merupakan hubungan mutual dimana keduanya saling membutuhkan satu sama lain. Untuk menghasilkan *output* yang maksimal sebuah perusahaan membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi. Kesuksesan perusahaan dapat dilihat dari tingkat *turnover* yang rendah, memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavioural (OCB)*, kepuasan kerja karyawan, dan lain-lain. Karyawan yang puas akan pelatihan dan pekerjaannya, akan menghasilkan perilaku dan kinerja yang baik pula bagi perusahaan. Kepuasan akan kerja juga mempengaruhi tingkat keluar masuknya karyawan atau sering juga disebut sebagai *turnover intention*. Kehilangan karyawan yang baik dapat mengakibatkan hilangnya keunggulan kompetitif sebuah organisasi. Kerugian ini bisa menurunkan semangat kerja karyawan lainnya dan mengurangi produktivitas dan kualitas (Duxbury & Halinski, 2014)

Salas *et al.* (2012) menyatakan ketidakpuasan kerja adalah disaat karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dan beranggapan bahwa dengan keluar dari perusahaan, karyawan akan mendapatkan kepuasan kerja. *Turnover Intention* tersebut sangat merugikan perusahaan dalam hal biaya, waktu, dan kinerja perusahaan. *Turnover intention* juga menjadi *predictor turnover actual* yang menyebabkan kerugian perusahaan.

Secara geografis, proporsi persebaran penduduk Kepulauan Riau mengikuti wilayah-wilayah yang berdekatan dengan sumber lapangan pekerjaan seperti daerah industri, perkantoran dan perdagangan tahun 2012 tertinggi adalah

Kota Batam (57,2%) dan yang terendah adalah Kabupaten Kepulauan Anambas (2,3%). Lebih dari 50% penduduk di provinsi Kepulauan Riau berdomisili di Batam. Hal ini dimungkinkan karena Kota Batam merupakan sumber lapangan pekerjaan seperti daerah industri, perkantoran dan perdagangan (Dinas Kesehatan Kota Batam, 2013). Besarnya sumber lapangan kerja berarti besar juga kemampuan Kota Batam menyerap tenaga kerja yang berkompeten. Dalam careernews (2013) menyatakan bahwa kekayaan sebuah perusahaan tidak hanya pada uang atau mesin produksi semata melainkan terletak pada sumber daya manusia yang kompeten. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas dapat mencerminkan kinerja karyawan yang baik. Namun sifat dasar manusia yang mendorong manusia untuk mengejar kehidupan yang lebih baik menjadi tantangan bagi perusahaan. Kota Batam dituntut untuk memperhatikan dan mengontrol tingkat *Turnover Intention* yang menjadi kendala bagi perusahaan Indonesia untuk mempertahankan sumber daya manusia yang handal dan berpengalaman. *Turnover intention* juga akan merugikan perusahaan karena dapat menghambat tujuan dan pengembangan perusahaan.

Tingkat *turnover intention* yang tinggi di negara berkembang telah menarik perhatian dalam *literature* tenaga kerja (Yuan *et al.*, 2014). *Turnover intention* telah menjadi masalah yang serius dan butuh perhatian oleh perusahaan. Ditambah lagi sekarang adalah jaman Generasi Milenial atau yang sering disebut dengan Generasi Y, yaitu mereka yang lahir dalam rentang tahun 1980 sampai dengan awal tahun 2000 dan mengerti akan tren dan teknologi terbaru.

Generasi Milenial tersebut dapat dikatakan sulit diprediksi loyalitasnya pada perusahaan tempat mereka bekerja. Cara dalam memotivasi dan memberikan pelatihan juga berbeda dengan memotivasi karyawan dengan tahun kelahiran di atasnya. Fenomenal tersebut menyatakan bahwa praktek dan kebijakan sumber daya dalam hal pelatihan berperan penting dalam membentuk perilaku karyawan yang baik.

Singapura dan Malaysia merupakan negara yang sangat dekat dengan Kota Batam. Hal tersebut mendorong Kota Batam memiliki peluang bisnis yang besar terutama di sektor pariwisata. Kota Batam merupakan salah satu pintu utama masuk wisatawan yang diharapkan bisa membantu meningkatkan pemasukan Negara. Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Batam pada mencapai 159.277 orang pada Bulan Desember 2016 dimana telah mengalami kenaikan sekitar 48,92 persen dibanding jumlah wisman pada bulan sebelumnya yang mencapai 106.953 orang. Wisman yang berkunjung ke Kota Batam pada bulan Desember 2016 tetap didominasi oleh wisman berkebangsaan Singapura dengan jumlah pengunjung sebanyak 100.562 orang atau sekitar 63,14 persen dari jumlah wisman yang berkunjung ke Kota Batam.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Kota Batam pada bulan Desember 2016 mencapai rata-rata 54,38 persen, dibanding TPK November 2016 sebesar 51,07 persen. Rata-rata jangka waktu menginap tamu asing dan domestik pada hotel berbintang di Kota Batam pada bulan Desember 2016 adalah 1,65 hari, lebih rendah 0,20 hari dibanding dengan rata-rata lama menginap tamu pada November 2016 (BPS,2017).

Guna untuk mendukung pariwisata di Batam, tentunya diperlukan peningkatan sarana dan prasarana agar kunjungan wisman ke Batam meningkat.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang penting dalam memberikan pelayanan terhadap wisman dan menjadi faktor pendukung untuk meninggalkan kesan yang baik kepada wisman. Oleh karena itu, hal pelatihan akan karyawan dan bagaimana caranya meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan kepada hotel perlu diperhatikan. Kinerja karyawan di pengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah turnover intention karyawan yang rendah. Fenomenal *turnover intention* juga menjadi topik penting di dunia perhotelan dikarenakan tingkat turnover intention yang tinggi dapat sangat merugikan hotel di dalam hal biaya, waktu, dan tenaga.

Pelatihan kerja merupakan salah satu kunci penting perusahaan dalam mempertahankan karyawan. Dan diperlukan jika organisasi ingin tetap adaptif, kompetitif, berinovasi, aman dan untuk mencapai tujuan strategis mereka (Salas *et al.*, 2012). Pelatihan di tempat kerja bertujuan untuk menciptakan persepsi karyawan yang positif terhadap perusahaan dan diyakini penting Praktik *HRM* dimaksudkan untuk menumbuhkan komitmen selama perubahan organisasi.

Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2009) mengemukakan pendapatnya bahwa pelatihan adalah suatu proses pembekalan pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu kepada karyawan non manajerial dengan prosedur sistematis dan terorganisasi dalam jangka waktu pendek. *Training satisfaction* timbul jika karyawan merasakan keahliannya digunakan dan pelatihan yang dijalankan menambah wawasan serta membantu karyawan dalam

menyelesaikan pekerjaannya. Ketika seorang karyawan memiliki *training satisfaction* yang tinggi, karyawan tersebut akan cenderung memiliki sikap *OCB* dimana karyawan bersedia membantu rekan kerja lainnya serta memiliki komitmen kepada perusahaan yang pada akhirnya mengurangi intensi karyawan untuk berpindah kerja ke perusahaan lain. Dengan adanya *Training Satisfaction*, karyawan diharapkan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memiliki kinerja yang tinggi.

Tuntutan perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas semakin tinggi di lingkungan bisnis yang dinamis ini. Perusahaan membutuhkan sumber daya yang mampu mempertahankan kinerja dan loyalitas kepada perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan dengan sikap *OCB* yang mampu menunjang kinerja dan bersedia membantu rekan kerjanya. Perilaku kewarganegaraan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavioural (OCB)* dapat membantu menjelaskan dampak praktik *HRM* pada hasil kinerja (Kizilos *et al.*, 2013).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa praktik *HRM* mempromosikan persepsi di antara karyawan yang menimbulkan sikap *OCB* (Kizilos *et al.*, 2013; Snape & Redman, 2010). Karyawan dengan sikap *OCB* tersebut biasanya memiliki sikap toleransi yang tinggi terhadap sesama rekan kerja dan rela mengerjakan pekerjaan diluar deskripsi pekerjaan walaupun tidak diberi imbalan atau kompensasi apapun. Perilaku positif tersebut akan mampu meningkatkan kemampuan pelayanan karyawan kepada tamu serta meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan kesan yang baik terhadap tamu.

Selain *Training Satisfaction*, Terdapat faktor lain yang dapat menimbulkan sikap *OCB* pada karyawan. Salah satunya adalah *Perceived Supervisor Listening*.

Pendengar yang baik akan menciptakan suasana aman untuk berbicara secara terbuka dan mendapatkan persepsi positif sebagai pendengar (Beukeboom, 2009).

Karyawan dapat bereaksi secara emosional terhadap apakah mereka percaya supervisor mendengarkan atau tidak akan keluhan dan pendapat mereka dimana pada akhirnya dapat mempengaruhi sikap karyawan serta menurunkan tingkat *turnover intention*. Karyawan akan merasa bangga jika atasan bersifat antusias dalam menanggapi komentar dan pendapat karyawan yang kemudian akan berefek pada kinerja karyawan, menimbulkan sikap *OCB* dan memprediksi tingkat turnover karyawan.

Dari latar belakang dan hasil penelitian diatas, maka peneliti mengambil objek penelitian tingkat *Turnover Intention* di Industri Perhotelan. Judul penelitian yang diambil adalah “ Analisis Hubungan antara *Training Satisfaction*, *Perceived Supervisor Listening*, *OCB* dan *Turnover Intention* Terhadap Karyawan Hotel Bintang Tiga di Kota Batam”

1.2 Permasalahan Penelitian

Adapun fokus penelitian berdasarkan latar belakang permasalahan, yaitu :

1. Apakah *Training Satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Turnover Intention* ?
2. Apakah *Training Satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan dengan *OCB* ?

3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *OCB* dengan *Turnover Intention* ?
4. Apakah *Perceived Supervisor Listening* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Turnover Intention* ?
5. Apakah *Perceived Supervisor Listening* memiliki hubungan yang signifikan dengan *OCB* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *Training Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan dengan *Turnover Intention*
2. Untuk mengetahui apakah *Training Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan dengan *OCB*
3. Untuk mengetahui apakah *OCB* memiliki pengaruh yang signifikan dengan *Turnover Intention*
4. Untuk mengetahui apakah *Perceived Supervisor Listening* memiliki pengaruh yang signifikan dengan *Turnover Intention*
5. Untuk mengetahui apakah *Perceived Supervisor Listening* memiliki pengaruh yang signifikan dengan *OCB*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi rujukan pengembangan ilmu sumber daya manusia mengenai hubungan antara

Training Satisfaction, Perceived Supervisor Listening, OCB dan Turnover Intention. Dari penelitian tersebut, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi sebagai referensi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Bagi manajemen hotel berbintang tiga, kiranya dapat mengetahui faktor yang menyebabkan *Turnover Intention* karyawan sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan komitmen tenaga kerja dimana tingkat *Turnover Intention* berkaitan dengan *Training Satisfaction, Perceived Supervisor listening* dan *OCB*.

1.4 Sistematika Pembahasan

Adapun penjelasan untuk setiap bab di jurnal ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang fenomena – fenomenal *IHRM* yang terjadi disekitar dan latar belakang masalah – masalah yang diajukan penting untuk diteliti. Kemudian berisi tentang tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESA

Berisi tentang kumpulan teori penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Bab 2 tersebut juga berisi tentang definisi-definisi, abstraksi yang realita untuk mengklasifikasi fenomena serta kumpulan *Literature Review*. Pada akhirnya, berisi tentang model penelitian dan perumusan hipotesa secara terperinci.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 membahas tentang rancangan penelitian, objek penelitian, variabel dan pengukuran, teknik pengumpulan data dan metode analisis data serta pengujian hipotesa.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dalam bentuk statistik deskriptif, uji outlier, uji kualitas data, uji normalitas data dan uji hipotesis. Serta analisis dan pembahasan yang lebih lanjut berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Dalam bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan beserta dengan keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan memberikan rekomendasi hasil penelitian yang di peroleh untuk penelitian