

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berkembangnya dunia usaha yang dirasakan semakin cepat dalam dunia usaha menuntut untuk menghadapi persaingan yang lebih kompetitif baik dikelola pemerintah maupun swasta. Oleh sebab itu demi kelangsungan hidup suatu perusahaan, maka setiap perusahaan harus memiliki manajemen yang baik sehingga dapat menjalankan perusahaan tersebut dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting. Tidak satupun dari teknik atau metode manajemen yang efektif tanpa ada unsur manusia yang mengatur dan tanpa tenaga kerja yang terampil. Bagaimanapun juga manusia sebagai tenaga kerja sekalipun sebagai sumber daya tetap unggul. Berapapun besarnya modal, berlimpahnya kekayaan alam atau prosedur kerja yang sekalipun tidak dapat dimanfaatkan secara efektif, efisien dan produktif, apabila tenaganya tidak mendapat perhatian yang sungguh-sungguh.

Suatu perusahaan biasanya didirikan untuk mendapatkan laba, maka untuk menjalankan perusahaan tersebut diperlukan sejumlah sumber daya manusia yang sehat baik jasmani maupun rohani karena tidak adanya kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tersebut. Hal-hal seperti ini secara tidak langsung akan menghambat perusahaan dalam pencapaian tujuan utama yaitu pencapaian laba.

Menurut Husein Umar (2001 : 3) pengertian manajemen sumber daya manusia adalah : “Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu”.

Rendahnya kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) merupakan salah satu gejala dari rusaknya kondisi dalam suatu perusahaan bentuknya seperti pemogokan liar atau demonstrasi, perlambanan kerja. Karyawan Hotel Wisata selama ini merasa tidak puas karena tidak adanya motivasi atau termotivasi dari perusahaan tersebut, misalnya masalah gaji karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab serta tidak adanya perbedaan pemberian gaji antara karyawan yang telah lama bekerja dan karyawan yang baru, kemudian tidak adanya promosi dan tidak adanya penghargaan dari perusahaan tersebut, serta adanya beban kerja yang berlebihan. Dengan adanya masalah tersebut maka semangat kerja dan kinerja karyawan akan menurun. Oleh sebab itu banyak karyawan Hotel Wisata yang keluar dari perusahaan tersebut untuk mencari pekerjaan yang lebih terjamin dan bisa menjamin masa depan mereka.

Salah satu faktor kepariwisataan adalah usaha bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum. Jadi jelaslah bagaimana peranan hotel di dalam bidang kepariwisataan, karena hotel merupakan salah satu mata rantai yang menunjang usaha-usaha kepariwisataan, karena hotel merupakan salah satu mata rantai yang menunjang usaha-usaha kepariwisataan nasional agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada wisatawan untuk berlibur maupun urusan bisnis.

Hotel Wisata bergerak di bidang usaha perhotelan dimana hotel ini bukan hanya menawarkan jasa penginapan saja, tetapi juga jasa boga dan usaha perdagangan jasa lainnya. Secara garis besar, usaha perhotelan ini adalah usaha jasa dengan menyewakan kamar kepada mereka yang memerlukan yang sedang melakukan pekerjaan.

Tujuan utama usaha perhotelan ini adalah mengutamakan pelayanan atau servis yang diberikan oleh para karyawan, yang diciptakan menurut selera kebutuhan tamu yang ada. Hotel sebagai usaha industri pelayanan jasa menghasilkan, menyediakan dan melayani tamu dalam bentuk barang dan jasa. Hal ini mencerminkan bahwa tantangan yang dihadapi dalam usaha menjaring tamu semakin berat, karena semakin bertambahnya hotel yang terdapat di wilayah Kota Palembang terutama hotel-hotel berbintang.

Manajemen sumber daya manusia yang juga disebut dengan manajemen personalia berfungsi untuk mengelola kegiatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Perusahaan yang telah maju menyadari pentingnya aset sumber daya manusia, sebagian besar perusahaan masih kurang menyadari pentingnya manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia bagi beberapa perusahaan belum dilihat sebagai aset melainkan beban. Karyawan Hotel Wisata selama ini merasa tidak puas misalnya saja masalah tidak adanya perbedaan pemberian gaji antara karyawan yang lama dengan karyawan yang baru, tidak ada promosi, kurangnya pengembangan karyawan, dan kurangnya penghargaan dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu karyawan Hotel Wisata banyak yang keluar dari perusahaan tersebut dan mencari pekerjaan yang lebih baik. Ini dapat terlihat dari tingginya tingkat perputaran karyawan (*labor turn over*). Tingkat perputaran

karyawan (*labor turn over*) adalah perbandingan antara masuk dan berhentinya karyawan dari suatu perusahaan.

Rumus :

$$\text{Turn Over} = \frac{\text{Jumlah yang diterima} - \text{Jumlah yang keluar}}{1/2 (\text{Jumlah karyawan awal} + \text{Jumlah karyawan akhir})} \times 100\%$$

Berikut ini data perkembangan jumlah karyawan dari tahun 2003 s/d 2005 :

**Tabel 1.1**

**Jumlah personil Hotel Wisata Palembang**

**Tahun 2003 s/d 2005**

Tahun 2003		Tahun 2004		Tahun 2005	
Departement	Jumlah Tenaga Kerja (Orang)	Departement	Jumlah Tenaga Kerja (Orang)	Departement	Jumlah Tenaga Kerja (Orang)
Staff	9	Staff	9	Staff	8
Acct	3	Acct	3	Acct	1
Log	2	Log	2	Log	2
FO	11	FO	10	FO	9
FB – P	13	FB – P	11	FB – P	12
FB – S	13	FB – S	12	FB – S	10
<i>Housekeeping</i>	<i>16</i>	<i>Housekeeping</i>	<i>15</i>	<i>Housekeeping</i>	<i>14</i>
<i>Laundry</i>	<i>6</i>	<i>Laundry</i>	<i>6</i>	<i>Laundry</i>	<i>6</i>
<i>Maintenance</i>	<i>7</i>	<i>Maintenance</i>	<i>6</i>	<i>Maintenance</i>	<i>8</i>
<i>KTV</i>	<i>10</i>	<i>KTV</i>	<i>8</i>	<i>Bqt</i>	<i>2</i>
<i>Security</i>	<i>8</i>	<i>Security</i>	<i>7</i>	<i>Security</i>	<i>8</i>
TOTAL	98	TOTAL	89	TOTAL	80

Sumber : Hotel Wisata

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah personel Hotel Wisata pada tahun 2003 berjumlah 98 orang, pada tahun 2004 berjumlah 89 orang dan pada tahun 2005 berjumlah 80 orang. Ini berarti jumlah dari tahun 2003-2005 mengalami penurunan sebanyak 18 orang.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada Hotel Wisata adalah penulis menemukan masih banyak yang berhenti kerja akibat tidak adanya kepuasan kerja seperti promosi dan mutasi serta penghargaan dari pihak perusahaan. Berikut ini adalah jumlah karyawan yang masuk dan keluar atau berhenti bekerja dari Hotel Wisata.

Tabel 1.2

Data Jumlah Karyawan yang Masuk dan Keluar (Berhenti) dari Hotel Wisata  
Pada Tahun 2003 s/d 2005

Tahun	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan	Turn Over
2003	10	15	98	4,97 %
2004	2	11	89	9,62 %
2005	0	9	80	10,65 %

Sumber : Hotel Wisata

Besarnya *turn over* menurut Malayu S.P Hasibuan (2001 : 52) dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Turn Over} = \frac{\text{Jumlah yang diterima} - \text{Jumlah yang keluar}}{1/2 (\text{Jumlah karyawan awal} + \text{Jumlah karyawan akhir})} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Tahun 2003} &= \frac{10 - 15}{1/2 (103 + 98)} \times 100\% \\ &= \frac{5}{1/2 (201)} \times 100\% \\ &= \frac{5}{100,5} \times 100\% \\ &= 4,97\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Tahun 2004} &= \frac{2 - 11}{1/2 (98 + 89)} \times 100\% \\
 &= \frac{9}{1/2 (187)} \times 100\% \\
 &= \frac{9}{93,5} \times 100\% \\
 &= 9,62\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Tahun 2005} &= \frac{0 - 9}{1/2 (89 + 80)} \times 100\% \\
 &= \frac{9}{1/2 (169)} \times 100\% \\
 &= \frac{9}{84,5} \times 100\% \\
 &= 10,65\%
 \end{aligned}$$

Dari tabel dan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa *turn over* karyawan pada tahun 2003 sebanyak 4,97 %, tahun 2004 sebanyak 9,62 % dan pada tahun 2005 sebanyak 10,65 %. Ini berarti dari tahun ke tahun *turn over* karyawan terus mengalami peningkatan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat dan menyusun topik tersebut menjadi sebuah skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN TINGKAT *TURN OVER* KARYAWAN PADA HOTEL WISATA PALEMBANG”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengadakan penelitian tentang bagaimana kepuasan kerja dan tingkat *turn over* karyawan pada Hotel Wisata Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dianggap perlu dibahas dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui “KEPUASAN KERJA DAN TINGKAT *TURN OVER* KARYAWAN PADA HOTEL WISATA PALEMBANG”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1. Untuk Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam bidang pengetahuan yang diterima dan dipelajari selama ini.

### 2. Untuk Perusahaan

Memberikan masukan bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja dan tingkat *turn over* karyawan.

### 3. Untuk Pihak Lain

Diharapkan dapat dijadikan sarana informasi dan referensi bagi pihak lain yang akan melanjutkan penelitian ini.

## E. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah studi kasus. Studi kasus disini mempunyai pengertian yaitu suatu penelitian yang rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalunya, studi kasus ini diambil dari Hotel Wisata yang beralamatkan Jl. Letkol Iskandar No. 105-107 Palembang.

### 2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah karyawan Hotel Wisata. Jumlah responden yang diambil sebanyak 40 responden. Obyek dari penelitian ini adalah kepuasan kerja dan tingkat *turn over* karyawan.

### 3. Jenis Data Penelitian yang Digunakan

#### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari obyek yang akan diteliti, misalnya tabel-tabel jumlah personil Hotel Wisata.

#### b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh perusahaan dan diolah lagi oleh penulis, misalnya tabel-tabel data jumlah karyawan yang masuk dan keluar atau *turn over*, kuesioner, dan wawancara.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### a. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan personalia perusahaan atau mengadakan tanya jawab langsung dengan orang yang mengetahui betul

tentang obyek penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan yang jelas, singkat dan mudah di mengerti.

b. Kuesioner

Yaitu dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah kepuasan kerja dan tingkat *turn over* karyawan sudah dijalankan dengan baik di Hotel Wisata Palembang.

Adapun daftar pertanyaan dari setiap item instrumen yang akan menggunakan skala likert dapat dikuantitatifkan dengan skor, misalnya :

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Tidak berpendapat	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang memusatkan perhatian kepada suatu masalah yang ada dimulai dengan mengumpulkan data, mengklasifikasi data, menganalisis data dan kemudian mengambil kesimpulan berdasarkan kenyataan yang ada. Untuk menganalisis kuesioner menggunakan tabulasi frekuensi di presentasikan, SPSS Windows 10.00, dianalisis dan diuraikan dalam kalimat.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar gambaran penulisan ini lebih jelas dan terarah, maka akan dibahas melalui beberapa bagian secara garis besarnya. Skripsi ini terdiri dari lima bab, yang isinya akan disusun berdasarkan sistematika berikut ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, metodologi penelitian, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan tentang definisi manajemen personalia, kepuasan kerja dan *turn over*.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan mengenai keadaan perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, aktivitas perusahaan dan fasilitas-fasilitas dari perusahaan.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang analisis kepuasan kerja dan tingkat *turn over* karyawan pada Hotel Wisata Palembang.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab yang terakhir dalam penyusunan skripsi ini yang berisikan tentang rangkuman dan saran yang ada untuk kepentingan perusahaan dalam menjalankan tugasnya.