

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang diambil penulis ialah perusahaan dalam negeri yaitu Hotel Indonesia Kempinski Jakarta yang bergerak di bidang perhotelan.

1.1.1 Profil Perusahaan Hotel Indonesia Kempinski Jakarta

Hotel Indonesia adalah hotel berbintang pertama di Indonesia yang dibangun dengan standar internasional. Diresmikan oleh Presiden RI pertama, Soekarno, pada tanggal 5 Agustus 1962, Hotel Indonesia telah menjadi landmark bersejarah dan sebuah kebanggaan nasional. Dengan warisan sejarah yang kaya, Hotel Indonesia ditunjuk sebagai situs warisan budaya dengan Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No. 475 tanggal 29 Maret 1993. Hotel Indonesia Kempinski sendiri berlokasi di Jalan M.H. Thamrin No.1, RT.1/RW.5, Menteng, Kota Jakarta Pusat, 10310 (Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, profil perusahaan. 2017a).



Gambar 1.1 Logo Hotel Indonesia Kempinski Jakarta

(Sumber: *Data Internal Perusahaan*)

Pada tahun 2004, Hotel Indonesia secara resmi diakuisisi oleh Kempinski Hotels Group, sebuah perusahaan penyedia jasa hotel berbintang tertua di Eropa. Karena rekonstruksi Hotel Indonesia pasca akuisisi untuk pemugaran kembali, Hotel Indonesia berhenti beroperasi pada tahun 2004. Melalui renovasi interior yang besar selama 5 tahun akhirnya Hotel Indonesia dibuka kembali pada tanggal 20 Mei 2009, dengan nama baru

“Hotel Indonesia Kempinski Jakarta”. Hotel Indonesia saat ini dipimpin oleh seorang GM yang bernama Alex Pichel, seorang veteran di industri perhotelan asal Jerman yang sudah berpengalaman selama 26 tahun bekerja di berbagai hotel berbintang di seluruh dunia (Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, 2015).

Kempinski Hotels Group bergerak dalam bidang usaha perhotelan mewah. Setelah diakuisisi oleh Kempinski, Hotel Indonesia kini memiliki 289 kamar dan *suite* dengan berbagai varian fasilitas dan harga yang menawarkan pemandangan kota Jakarta yang megah. Para tamu juga dimanjakan dengan akses langsung ke Grand Indonesia Shopping Town, salah satu kompleks perbelanjaan terbesar di Asia Tenggara (Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, profil perusahaan. 2017b).

Untuk pasarnya sendiri Hotel Indonesia menasar segmen elit dan kalangan atas, mulai dari wisatawan, *businessman* yang sedang melakukan kunjungan bisnis, artis dalam dan luar negeri hingga tamu kenegaraan, mulai dari Kanselir Jerman Angela Merkel sampai para peserta Konferensi Asia Afrika 2015. Hal ini mengingat status HI sendiri sebagai hotel berbintang lima tertua di Indonesia dan fasilitas mewahnya yang membuat harga yang dipatok pun tinggi dan hanya mampu diraih oleh kalangan atas saja.

1.1.2 Visi & Misi

Adapun misi dan visi Hotel Grand Indonesia Kempinski Jakarta yaitu sebagai berikut:

1.1.2.1 Visi

“Dikenal sebagai pelaku bisnis perhotelan yang menawarkan seni pelayanan pemberi pengalaman mewah dan berstandar tinggi a la Eropa, yang disukai oleh kalangan pecinta jasa perhotelan yang senantiasa memiliki ekspektasi tinggi dan menghargai individualitas” (Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, profil perusahaan. 2017c).

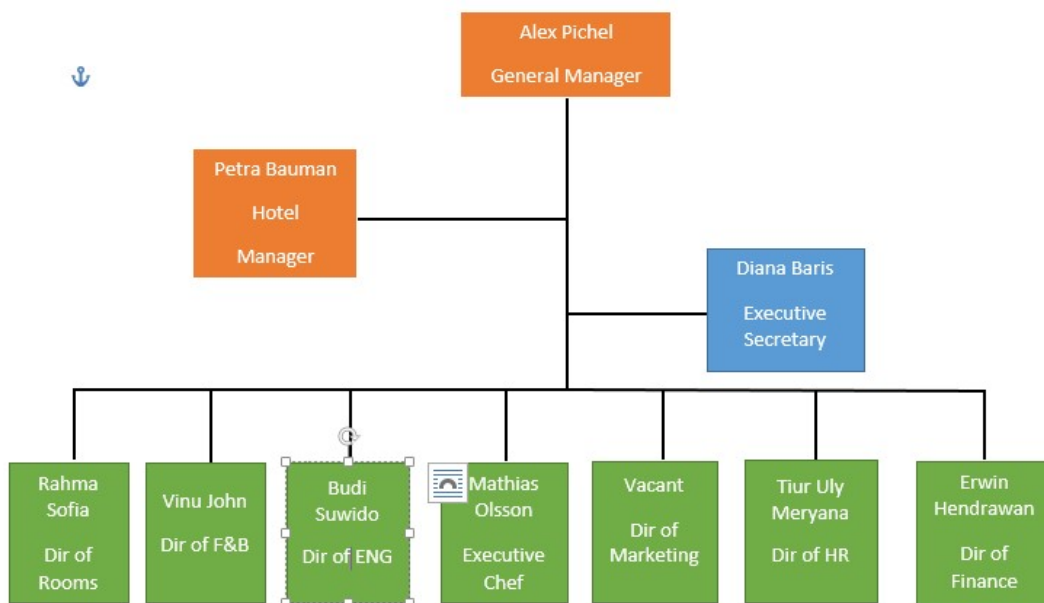
1.1.2.2 Misi

- a. Menggabungkan standar Eropa dan keramahan Indonesia yang orisinal untuk menciptakan pengalaman yang berbeda dan unik, dan

mengimplementasikan mutu pelayanan kelas dunia dari tim yang profesional dan berdedikasi tinggi dengan tetap memastikan keberlangsungan dan kekuatan finansial yang positif.

- b. Dikenal sebagai sebuah hotel terkemuka di ibukota Jakarta yang menyediakan pengalaman unik, berkesan dan tak terlupakan yang kental dengan sejarah dan tradisi khas Eropa (Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, profil perusahaan. 2017d).

1.1.3 Struktur organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Hotel Indonesia Kempinski

Sumber : Data Internal Perusahaan

1.2 Latar belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan antar perusahaan baik itu perusahaan BUMN maupun perusahaan swasta meningkat seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi global. Seluruh perusahaan berlomba-lomba mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan penggunaan sumberdaya seminimal mungkin. Memenangkan persaingan dengan kompetitor adalah tujuan utama seluruh perusahaan, apalagi di zaman Masyarakat Ekonomi ASEAN saat ini menderita kekalahan finansial di tangan pesaing bukan merupakan sebuah opsi

(Ngasuko, 2015). Oleh karenanya, dalam menghadapi kompetisi ketat tiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan, menciptakan dan mengembangkan sumberdaya terbaik untuk mencapai tujuan utama perusahaan.

Sumberdaya manusia di perusahaan dikatakan yang utama, sebab sumberdaya manusia itu sendirilah yang menentukan kemana arah dan tujuan dari perusahaan. Jadi untuk dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan, maka perusahaan harus memiliki sumberdaya manusia yang unggul. Saif *et al* (2011:1) berpendapat bahwa pengelolaan sumberdaya manusia yang baik merupakan salah satu faktor keberhasilan dari suatu organisasi. Oleh karena itu, SDM di perusahaan perlu dikelola secara professional, dikarenakan sumberdaya manusia merupakan aset penting untuk mendorong tidak hanya kinerja dan pendapatan perusahaan, namun juga pembangunan ekonomi nasional, termasuk di sektor jasa dan pariwisata.

Perusahaan biasanya menargetkan sesuatu yang harus dicapai dalam waktu tertentu kepada karyawannya. Salah satu upaya untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan perusahaan ialah dengan meminimalisir tingkat perputaran karyawan (*employee's turnover*) dengan memperhatikan segala faktor yang menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*). *Turnover intention* atau niat keluar adalah niat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela (Sumarto, 2009:116). Keinginan karyawan untuk berpindah disikapi dengan sebuah keadaan dimana karyawan mulai mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan, kurangnya gaji dan kompensasi, dan minimnya pengembangan karir (Kappel, 2017).

Menurut penuturan salah satu manajer perusahaan konsultan sumberdaya manusia di Indonesia tren *turnover* saat ini memasuki tahap ekstrem dengan peningkatan sebesar 20 persen dari tahun-tahun sebelumnya, dengan tingkat *turnover* mengalami peningkatan dari 10 persen menjadi 30 persen per 2016 (Pramita, 2016). Hal ini menggambarkan bahwa tren *turnover* yang terus meningkat menjadi permasalahan yang perlu

diperhatikan oleh seluruh perusahaan sehingga sebagai organisasi perlu memerhatikan faktor-faktor yang menyebabkan karyawan ingin berpindah agar tingkat *turnover* karyawan menurun.

Turnover intention dapat menyebabkan terjadinya *turnover* sesungguhnya, dimana *turnover* merupakan suatu permasalahan yang serius di industri perhotelan (Barrows dan Ridout, 2010:440). Untuk lebih memahami lebih dalam fenomena *turnover intention* di industri perhotelan, peneliti melakukan *preliminary test* untuk mengidentifikasi fenomena tingkat *turnover intention* pada industri perhotelan. Peneliti melakukan *preliminary test* dengan menyebarkan kuesioner kepada 51 responden karyawan hotel di Kota Bandung.

Tabel 1.1

Tanggapan Karyawan Hotel di Bandung Terhadap *Turnover Intention*

| No. Item | Item Pernyataan | STS | TS | CS | S | SS | Total Skor | Persentase | Hasil | Skor Ideal |
|----------|--|-----|----|----|----|----|------------|------------|------------------|------------|
| 1 | Saya sering berpikir untuk keluar. | 2 | 32 | 63 | 48 | 0 | 145 | 56,86% | Cenderung Setuju | 255 |
| 2 | Kebijakan promosi jabatan di perusahaan ini tidak jelas, membuat saya berpikir untuk keluar. | 3 | 36 | 63 | 36 | 0 | 138 | 54,12% | Cenderung Setuju | |
| 3 | Saya mungkin akan mencari secara aktif pekerjaan yang lain. | 3 | 38 | 60 | 36 | 0 | 137 | 53,73% | Cenderung Setuju | |
| 4 | Saya akan mencari pekerjaan yang | 3 | 14 | 63 | 64 | 20 | 164 | 64,31% | Cenderung Setuju | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------|--|---|----|----|-----|----|--------|--------|---------------------|-----|
| | lebih baik lagi, sesuai dengan jenjang pendidikan saya. | | | | | | | | | |
| 5 | Saya merasa banyak lowongan pekerjaan yang ada di luar perusahaan. | 4 | 2 | 54 | 100 | 15 | 175 | 68,63% | Cenderung Setuju | 255 |
| 6 | Lowongan pekerjaan yang ada di luar perusahaan memberikan kompensasi yang lebih tinggi. | 3 | 24 | 72 | 36 | 15 | 150 | 58,82% | Cenderung Setuju | |
| 7 | Hubungan karyawan dengan pimpinan kurang harmonis membuat saya berniat untuk keluar dari perusahaan. | 2 | 8 | 48 | 88 | 35 | 181 | 71% | Cenderung Setuju | |
| 8 | Saya berencana akan meninggalkan perusahaan ini dalam waktu dekat. | 3 | 56 | 33 | 36 | 0 | 128 | 50,20% | Cenderung Setuju | |
| <i>Mean</i> | | | | | | | 137,90 | 54,08% | | |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dalam membuat kuesioner *preliminary test* diatas peneliti menggunakan skala *Likert* lima titik, dengan skala penilaian Sangat Tidak Setuju : 1, Tidak Setuju : 2, Cukup Setuju : 3, Setuju : 4, Sangat Setuju : 5. Berdasarkan Tabel 1.1, jawaban responden perihal *turnover intention* yang terdiri dari item pernyataan pertama (karyawan sering berpikir untuk keluar), ketiga (karyawan mungkin akan mencari secara aktif pekerjaan yang lain), dan kedelapan (karyawan berencana akan meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat), didominasi jawaban yang mengarah ke cenderung setuju, dengan persentase hasil rata-rata masing-masing sebesar 56,86%, 53,73% dan 50,20%. Hasil dari ketiga item pernyataan tersebut menunjukkan bahwa niatan *turnover* karyawan hotel di Kota Bandung cukup tinggi.

Turnover intention karyawan dapat dipicu oleh berbagai hal. Sebesar 54,12% karyawan hotel di Bandung merasa bahwa kebijakan promosi jabatan di hotel tempat mereka bekerja tidak jelas. Hasil ini menunjukkan bahwa banyak karyawan hotel di Bandung yang memiliki kecenderungan untuk mencari pekerjaan di hotel yang memiliki kebijakan promosi jabatan yang jelas. Ketika hotel tempat mereka bekerja tidak menawarkan hal tersebut, maka para karyawan akan keluar dan mencari hotel lain yang memiliki kebijakan promosi jabatan yang lebih jelas.

Selain kebijakan promosi jabatan yang tidak jelas, sebanyak 64,31% karyawan hotel di Bandung akan mencari pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Jadi ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan yang ditempati sekarang tidak memberikan *benefit* yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh, maka mereka akan mencari pekerjaan di hotel lain yang jabatan dan gajinya lebih layak dan sesuai dengan pendidikan mereka.

Sementara itu 68,63% karyawan merasa terdapat banyak lowongan pekerjaan yang ada di luar perusahaan. Ketika terdapat banyak lowongan pekerjaan yang tersedia, maka kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan tentunya akan terbuka makin lebar. Jika karyawan sudah merasa yakin akan hal ini, maka karyawan tidak akan merasa takut untuk meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan kembali di perusahaan lain.

Disamping banyaknya lowongan, 58,82% karyawan hotel di Bandung juga merasa bahwa lowongan pekerjaan di luar perusahaan menawarkan kompensasi yang lebih tinggi. Dengan banyaknya lowongan pekerjaan di industri perhotelan di Kota Bandung, tentunya banyak juga hotel yang menawarkan besaran kompensasi dengan berbagai tingkat, mulai dari jumlah kompensasi karyawan yang rendah hingga jumlah kompensasi yang besar.

Selain mencari kompensasi yang lebih tinggi, sebesar 71% karyawan hotel di Bandung merasa bahwa hubungan yang kurang harmonis antara karyawan dengan atasan mempengaruhi keputusan mereka untuk keluar. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara karyawan dengan pimpinan juga dapat berperan dalam memicu *turnover intention*.

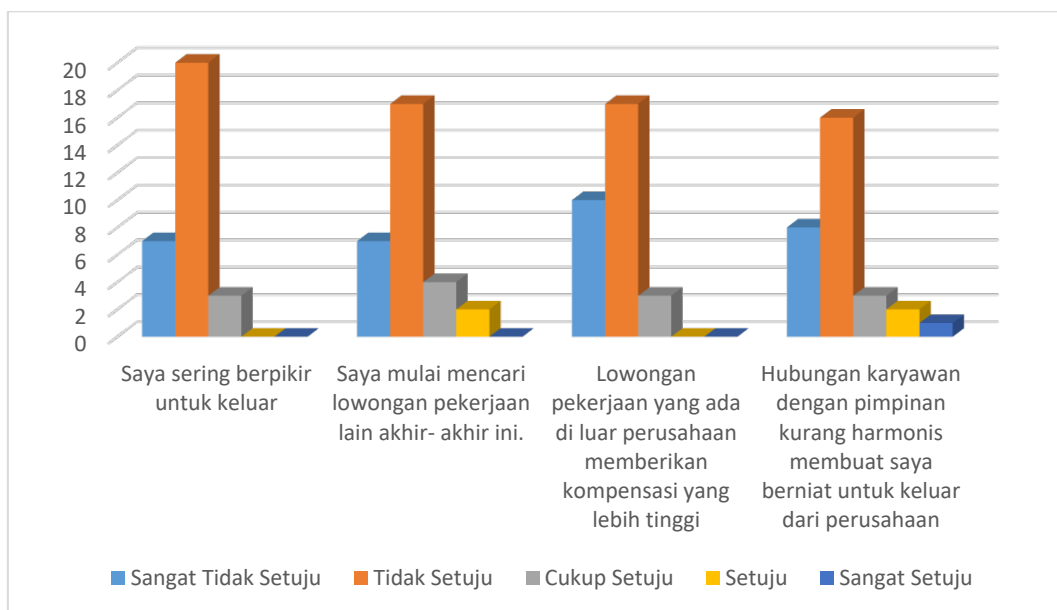
Hasil *preliminary test* diatas menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* karyawan hotel di Kota Bandung dapat dikatakan cukup tinggi, dikarenakan mayoritas responden menjawab cukup setuju dan setuju pada item pernyataan. Banyak hal yang dapat memicu *turnover intention* karyawan yang bekerja di industri perhotelan, seperti sedikitnya kesempatan promosi, latar belakang pendidikan, banyaknya lowongan pekerjaan di industri perhotelan, kompensasi rendah hingga hubungan karyawan dengan atasan yang kurang harmonis (Jewell dan Siegall, 2008:12).

Hotel Indonesia Kempinski Jakarta sebagai salah satu perusahaan yang berkecimpung di industri perhotelan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya *turnover intention* dalam diri karyawan. Berdasarkan penuturan staff personalia Hotel Indonesia Kempinski yang mengatakan bahwa *turnover intention* dapat merugikan perusahaan di saat perusahaan kehilangan karyawannya, terlebih ketika karyawan tersebut berprestasi dan memiliki potensi yang cerah untuk dikembangkan.

Manajer *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, Bapak Syahlan Rosidi menyebutkan bahwa salah satu divisi dengan jumlah karyawan terbanyak di Hotel Indonesia Kempinski adalah Divisi *Food & Beverage* atau biasa disingkat *F&B*. Divisi *F&B* memiliki jumlah karyawan sebanyak 120 orang yang masih terbagi lagi kedalam 6 subdivisi fungsional

: *Room Service/In Room Dining, Banquet Service, Signature's Restaurant, Nirwana Restaurant & Bar, Oku Restaurant & Bar, dan Paulaner Restaurant & Bar.*

Peneliti telah melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski secara acak mengenai *turnover intention* karyawan yang ada di perusahaan. Berikut hasil kuesioner *turnover intention* Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski.



Gambar 1.3 Hasil *Preliminary Test Turnover Intention*

Sumber : Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan hasil *preliminary test* mengenai *turnover intention* karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski bahwa jawaban yang diberikan didominasi oleh jawaban “tidak setuju” dari tiap butir pernyataan. Untuk lebih jelasnya, hasil *preliminary* diatas dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.2 Hasil Persentase *Preliminary Test Turnover Intention*

| No. Item | Item Pernyataan | Persentase |
|------------------|---|------------|
| 1 | Saya sering berpikir untuk keluar | 37,3% |
| 2 | Saya mulai mencari lowongan pekerjaan lain akhir-akhir ini | 40,7% |
| 3 | Lowongan pekerjaan yang ada di luar perusahaan memberikan kompensasi yang lebih tinggi | 39,3% |
| 4 | Hubungan karyawan dengan pimpinan kurang harmonis membuat saya berniat untuk keluar dari perusahaan | 41,3% |
| Rata-rata | | 40% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Keempat butir pernyataan mewakili pandangan karyawan terhadap *turnover intention* yang dirasakannya pada perusahaan. Item pernyataan pertama berupa karyawan sering berpikir untuk keluar mendapat hasil 37,3%. Kemudian item pernyataan kedua berupa karyawan mulai mencari lowongan pekerjaan lain akhir-akhir ini mendapat persentase sebesar 40,7%. Semenara itu, item pernyataan ketiga adalah lowongan pekerjaan yang ada di luar perusahaan memberikan kompensasi yang lebih tinggi dengan persentase 39,3%. Item pernyataan keempat adalah hubungan karyawan dengan pimpinan kurang harmonis membuat karyawan berniat untuk keluar dari perusahaan, dengan persentase sebesar 41,3%. Rata-rata hasil presentase *preliminary test* untuk variabel *turnover intention* sebesar 40%. Jawaban yang telah dipilih menggambarkan rendahnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, seperti yang terlihat dari data *turnover* karyawan Hotel Indonesia Kempinski sebagai berikut:

Tabel 1.3 Laporan Turnover Karyawan Tahun 2016

| Bulan | Jumlah karyawan tetap dimulai dari hari pertama bulan tersebut (A) | Jumlah karyawan yang baru memulai bekerja di bulan tersebut (B) | Jumlah karyawan yang keluar di bulan tersebut (C) | Rasio <i>Turnover</i> | Jumlah karyawan pada akhir bulan |
|-----------|---|--|--|-----------------------|----------------------------------|
| Januari | 592 | 19 | 4 | 0.6% | 612 |
| Februari | 612 | 12 | 8 | 1.3% | 616 |
| Maret | 616 | 11 | 10 | 1.6% | 617 |
| April | 617 | 15 | 7 | 1.1% | 625 |
| Mei | 625 | 6 | 6 | 1.0% | 626 |
| Juni | 625 | 6 | 5 | 0.8% | 626 |
| Juli | 626 | 4 | 5 | 0.8% | 625 |
| Agustus | 625 | 0 | 4 | 0.6% | 621 |
| September | 621 | 0 | 13 | 2.1% | 608 |
| Oktober | 608 | 5 | 9 | 1.5% | 604 |
| November | 607 | 3 | 6 | 1.0% | 604 |
| Desember | 604 | 0 | 9 | 1.5% | 595 |
| Rata-rata | 615 | 7 | 7 | 1.15% | 615 |

Sumber : Data Internal Perusahaan

Tabel 1.4 Laporan Turnover Karyawan Tahun 2017

| Bulan | Jumlah karyawan tetap dimulai dari hari pertama bulan tersebut (A) | Jumlah karyawan yang baru memulai bekerja di bulan tersebut (B) | Jumlah karyawan yang keluar di bulan tersebut (C) | Rasio <i>Turnover</i> | Jumlah karyawan pada akhir bulan |
|-----------|---|--|--|-----------------------|----------------------------------|
| Januari | 595 | 7 | 7 | 1.2% | 595 |
| Februari | 595 | 3 | 7 | 1.2% | 591 |
| Maret | 591 | 4 | 6 | 1.0% | 589 |
| April | 589 | 5 | 2 | 0.3% | 592 |
| Mei | 592 | 2 | 5 | 0.8% | 589 |
| Juni | 589 | 6 | 4 | 0.7% | 591 |
| Juli | 591 | 2 | 3 | 0.5% | 590 |
| Agustus | 590 | - | - | 0.0% | 590 |
| September | - | - | - | - | 0 |
| Oktober | - | - | - | - | 0 |
| November | - | - | - | - | 0 |
| Desember | - | - | - | - | 0 |
| Rata-rata | 592 | 29 | 34 | 5.5% | 0 |

Sumber : Data Internal Perusahaan

***Rasio turnover dihitung berdasarkan cara berikut :**

$$\text{Turnover \%} = C / (A + B) \times 100\%$$

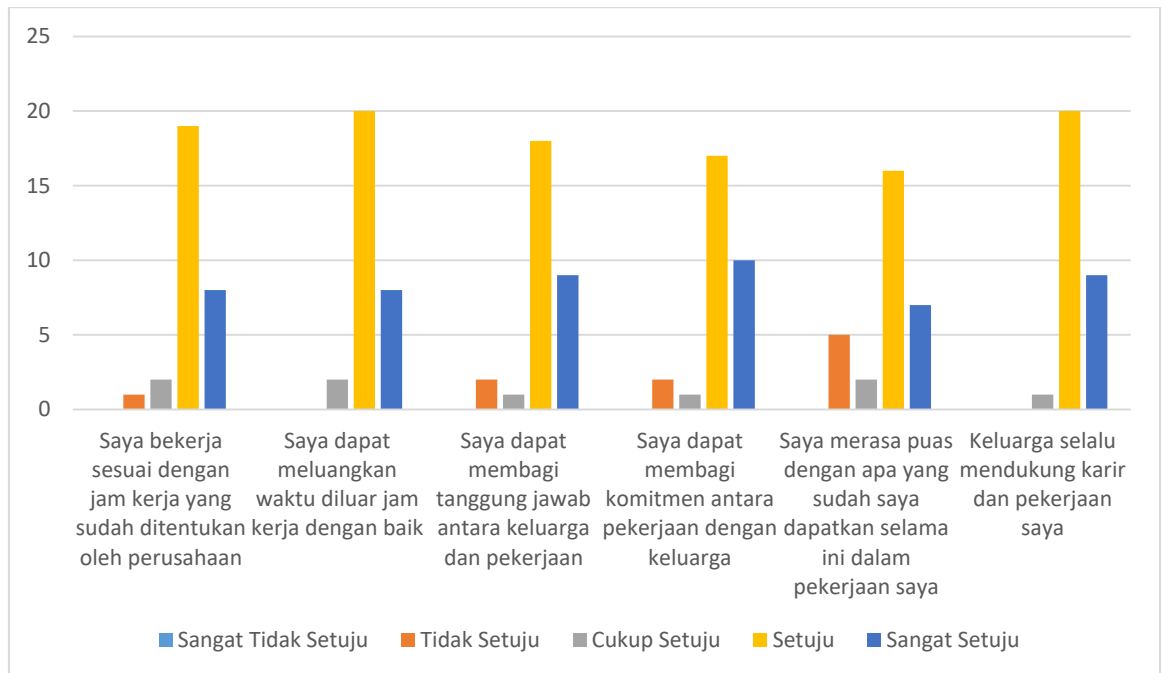
Tabel diatas menunjukkan rasio *turnover* karyawan Hotel Indonesia Kempinski dari tahun 2016 hingga pertengahan 2017. Data tersebut menunjukkan pada tahun 2016 rata-rata rasio *turnover* karyawan sebesar 1,15%, sementara pada tahun 2017 rata-rata *turnover* dicatatkan pada angka 5,5%. Menurut Dyantini dan Dewi (2016:4) *turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5-10% per tahun, dan tergolong tinggi apabila lebih dari 10% per tahun.

Salah satu faktor pemicu *turnover intention* adalah *work-life balance*. *Work-life balance* atau keseimbangan kehidupan-pekerjaan adalah suatu keadaan yang akan tercapai jika seorang individu sama-sama terlibat dan terpuaskan dengan perannya di pekerjaan dan keluarga (Greenhaus *et al*, 2003:513). Menurut Nafiudin (2015:29), ketika seseorang tidak dapat menyeimbangkan antara masalah pekerjaan dan masalah kehidupan di luar kantor maka diidentifikasi ia akan memilih pekerjaan lain yang dapat menyeimbangkan antara kedua hal tersebut atau bahkan ia lebih memilih untuk berhenti bekerja. Rendahnya tingkat keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga atau keseimbangan kehidupan kerja tersebut juga dapat memunculkan *turnover intention* dalam diri karyawan.

Frost (2016) mengungkapkan salah satu industri yang sangat mengedepankan pentingnya *work-life balance* bagi para karyawannya adalah industri perhotelan. Karyawan yang bekerja di sebuah hotel rentan mengalami ketidakseimbangan antara porsi pekerjaan dengan kehidupan pribadi mereka, yang disebabkan oleh padatnya jam dan hari kerja hotel, dimana biasanya hotel-hotel tetap beroperasi selama 24 jam dan baik pada hari kerja maupun akhir pekan dan hari-hari libur nasional.

Penulis telah melakukan pengumpulan data terkait *work-life balance* untuk melihat kondisi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang dialami karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention*. Data terkait *work-life balance* didapat dengan melakukan penyebaran kuesioner tentang *work-life balance* kepada 30

karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski secara acak. Adapun data hasil kuesioner adalah sebagai berikut :



Gambar 1.4 Hasil *Preliminary Test Work-Life Balance*

Sumber : Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan hasil kuesioner *preliminary* mengenai *work-life balance* karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski bahwa jawaban yang diberikan didominasi oleh jawaban “setuju” dari tiap butir pernyataan. Untuk lebih jelasnya, hasil *preliminary* diatas dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.4 Hasil Persentase *Preliminary Test Work-Life Balance*

| No. Item | Item Pernyataan | Persentase |
|----------|--|------------|
| 1 | Saya bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan | 82,7% |
| 2 | Saya dapat meluangkan waktu di luar jam kerja dengan baik | 84% |

| No. Item | Item Pernyataan | Persentase |
|------------------|--|------------|
| 3 | Saya dapat membagi tanggung jawab antara keluarga dan pekerjaan | 82,7% |
| 4 | Saya dapat membagi komitmen antara pekerjaan dengan keluarga | 83,3% |
| 5 | Saya merasa puas dengan apa yang sudah saya dapatkan selama ini dalam pekerjaan saya | 76,7% |
| 6 | Keluarga selalu mendukung karir dan pekerjaan saya | 85,3% |
| Rata-rata | | 82,5% |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Keenam butir pernyataan mewakili pandangan karyawan terhadap *work-life balance* yang dirasakan karyawan. Item pernyataan pertama berupa karyawan bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan mendapat hasil 82,7%. Kemudian item pernyataan kedua berupa karyawan dapat meluangkan waktu di luar jam kerja dengan baik mendapat nilai persentase sebesar 84%.. Semenara itu, item pernyataan ketiga adalah karyawan dapat membagi tanggung jawab antara keluarga dan pekerjaan dengan persentase 82,7%. Item pernyataan keempat adalah karyawan dapat membagi komitmen antara pekerjaan dengan keluarga dengan hasil 83,3%. Kemudian item pernyataan kelima berupa karyawan merasa puas dengan apa yang sudah saya dapatkan selama ini dalam pekerjaan mendapat hasil 76,7%. Item pernyataan keenam adalah keluarga selalu mendukung karir dan pekerjaan karyawan mendapat persentase 85,3%. Rata-rata hasil presentase *preliminary test* untuk variabel *work-life balance* sebesar 82,5%.

Sehingga dari data *preliminary* yang penulis dapatkan memberikan kesimpulan terhadap kondisi tingkat *work-life balance* yang tinggi dan

turnover intention yang rendah di Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mampu mengatasi permasalahan terkait kedua variabel penelitian yaitu *work-life balance* dan *turnover intention*. Mengingat *work-life balance* dan *turnover intention* merupakan permasalahan yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan pada umumnya, yang didukung oleh hasil survei luar yang menyatakan tren *turnover* terus mengalami peningkatan (Pramita, 2016). Akan tetapi Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta mampu mengelola sumberdaya manusia dengan baik sehingga tidak terjadi peningkatan pada *turnover intention* karyawan.

Penelitian terdahulu oleh Bintang dan Astiti (2016:11) di Badung, Bali pada pekerja wanita di industri usaha kecil menengah mengangkat topik berupa pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut menemukan hasil bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *work-life balance* dengan intensi *turnover* pada wanita pekerja di Desa Adat Sading.

Sementara penelitian lain dilakukan oleh Noor (2011:13) di Malaysia pada industri pendidikan tinggi negeri juga menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention*. Nafiudin (2015:33) dalam penelitiannya pada para karyawan suatu bank swasta di Bandung menyatakan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang signifikan negatif terhadap *turnover intention*.

Dari berbagai hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Merujuk pada data dan penelitian-penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan Hotel Indonesia mengenai pengaruh WLB terhadap *turnover intention* dengan judul **“Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* Karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta”**.

1.3 Perumusan Masalah

Sumberdaya manusia di perusahaan dikatakan yang utama, sebab sumberdaya manusia itu sendirilah yang menentukan kemana arah dan tujuan dari perusahaan. Jadi untuk dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan, maka perusahaan harus memiliki sumberdaya manusia yang unggul. Salah satu permasalahan yang dapat terjadi pada perusahaan adalah *turnover intention* karyawan. *Turnover intention* atau niat keluar adalah niat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela (Sumarto, 2009:116).

Turnover intention dapat berujung pada munculnya *turnover* yang sesungguhnya, yang tentunya dapat merugikan dan menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Berdasarkan hasil *preliminary test* diketahui tingkat *turnover intention* karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta sebesar 40% dan hasil persentase *work-life balance* sebesar 82,5%.

Pada penelitian sebelumnya, belum ada yang meneliti pada objek Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta, khususnya pada judul pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengidentifikasi lebih lanjut *work-life balance* dan *turnover intention* yang dialami serta pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* karyawan Divisi *Food & Beverage* Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat diambil rumusan masalah yaitu:

- 1) Bagaimana tingkat *work-life balance* para pegawai Hotel Indonesia Kempinski?
- 2) Bagaimana tingkat kecenderungan pegawai untuk melakukan *turnover* **di Hotel Indonesia Kempinski?**
- 3) Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* pegawai di Hotel Indonesia Kempinski?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui tingkat *work-life balance* para pegawai Hotel Indonesia Kempinski.
- 2) Mengetahui tingkat kecenderungan pegawai untuk melakukan *turnover* di Hotel Indonesia Kempinski.
- 3) Mengetahui bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* pegawai di Hotel Indonesia Kempinski.

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 WLB dan *turnover intention*.

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 WLB dan *turnover intention*.

4. Bagi akademisi

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

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penelitian ini berisi tentang gambaran dari penelitian yang dilakukan di perusahaan disertai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di perusahaan. Sistematika penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang teori yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian sebagai landasan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, serta relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Pada bab ini juga peneliti akan membahas tentang hipotesis sementara penelitian serta kerangka penelitian yang digunakan oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas gambaran umum dari penelitian yang dilakukan dan sejarah tempat penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data dalam penelitian, data yang diperlukan, sumber data, dan teknik analisa data dilengkapi dengan hipotesis, serta pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Dan pada bab ini juga akan dilengkapi dengan hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang analisis yang dilakukan dalam penelitian serta menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian, analisis statistik penelitian, serta analisis pengaruh variabel yang diteliti pada penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian. Di bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian, saran dari penulis, aspek teoritis, dan aspek praktisi.