

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis perhotelan di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat. Perkembangan bisnis perhotelan ini sendiri ditandai dengan jumlah hotel yang semakin banyak dibangun di Indonesia. Mulai dari pemodal asing hingga pemodal lokal berlomba- lomba untuk membangun hotel dari kelas bintang lima hingga hotel *budget*. Berikut adalah data dari Kementerian Pariwisata mengenai perkembangan bisnis perhotelan atau akomodasi di Indonesia dari tahun 2009-2013:

Tabel 1.1.
Perkembangan Usaha Akomodasi Menurut Klasifikasi
Akomodasi 2009-2013 di Indonesia

Jumlah Akomodasi	2009	2010	2011	2012	2013
Total Akomodasi	13.932	14.587	15.283	15.998	16.685
Total Hotel Bintang	1.240	1.306	1.489	1.623	1.778
Hotel Bintang 5	103	118	129	138	155
Hotel Bintang 4	227	232	252	297	335
Hotel Bintang 3	340	363	457	509	554

Hotel Bintang 2	253	267	290	333	374
Hotel Bintang 1	317	326	361	346	360
Akomodasi Non Bintang	12.692	13.281	13.794	14.375	14.907
Hotel Melati	7.767	8.239	8.433	8.466	8.941
Penginapan remaja	367	374	406	436	359
Pondok wisata	2.158	2.196	2.374	3.310	3.199
Jasa akomodasi lainnya	2.400	2.472	2.581	2.163	2.408

Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Perkembangan bisnis perhotelan khususnya di Surabaya menurut data Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya menunjukkan adanya peningkatan. Berikut adalah data statistik perkembangan bisnis perhotelan atau akomodasi di Surabaya tahun 2009-2013:

Tabel 1.2.
Pertumbuhan Bisnis Akomodasi di Surabaya Tahun 2009-
2013

No.	Klasifikasi Hotel	Tahun				
		2009	2010	2011	2012	2013
1.	Hotel Bintang 5	5	5	6	6	6
2.	Hotel Bintang 4	9	9	9	9	13
3.	Hotel Bintang 3	10	10	11	13	17
4.	Hotel Bintang 2	0	2	2	2	3
5.	Hotel Bintang 1	3	3	4	4	3
6.	Hotel Non Bintang	127	-	148	154	172
7.	Rumah Kos	-	-	73	134	180
Total		154	170	253	316	394

Sumber: Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya 2009-2013

Tabel 1.2. menunjukkan adanya peningkatan jumlah pertumbuhan bisnis perhotelan di Surabaya pada tahun 2009-2013. Pengertian usaha hotel sendiri menurut pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Menteri nomor 53 tahun 2013 adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Menurut pengertian tersebut jasa pelayanan merupakan suatu bagian dalam industri perhotelan. Pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan

dari pentingnya pengelolaan sumber daya manusia untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). Seorang manajer dalam perusahaan bisa dikatakan berhasil, jika dapat melihat manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis suatu perusahaan. Pada dunia perhotelan *labor turnover* merupakan masalah yang tidak bisa terelakan. Permasalahan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi para manajer terutama di bagian *Human Resources Development* (HRD).

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan khususnya dalam usaha perhotelan bukan hanya bersumber dari lingkungan eksternal perusahaan, tetapi juga dari dalam internal perusahaan. Masalah yang timbul dari dalam internal perusahaan yang paling sering terjadi adalah berasal dari pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu tantangan terbesar bagi departemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi perhotelan adalah mempertahankan karyawan yang terampil dan potensial agar tetap bekerja dalam organisasi. Karyawan yang terampil dan potensial merupakan salah satu sumber dari penciptaan daya saing dalam bisnis apapun. Pada dasarnya

perusahaan tidak bisa melarang karyawan yang terampil dan potensial tersebut untuk selalu bertahan dalam organisasinya, karena sifat manusia yang ingin selalu mencari peluang baru yang lebih baik untuk peningkatan karirnya. Hal ini tentu saja merupakan salah satu yang bisa menjadi sumber kerugian untuk perusahaan. *Labor turnover* bisa menjadi salah satu masalah serius bagi perusahaan, yang menganggap karyawannya merupakan aset perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2006:125) *labor turnover* adalah proses dimana karyawan- karyawan meninggalkan organisasinya dan harus digantikan. Joarder et al. (2011) berpendapat bahwa *excessive turnover is dangerous for the organizations, and it undermines the efficiency and productivity of the organization*. Akibatnya, terjadi kerugian dari perusahaan dari sisi biaya, sumber daya, dan waktu. Kerugian ini terjadi karena secara tidak langsung perusahaan perlu segera mencari karyawan pengganti, yang berarti perlu adanya alokasi biaya, waktu, dan tenaga untuk perekrutan hingga pelatihan untuk mendapatkan tenaga kerja yang siap pakai. Persoalan yang muncul adalah bagaimana sebuah organisasi dalam perusahaan bisa mempertahankan karyawannya untuk tidak berpindah ke perusahaan lain, sehingga dapat mencegah adanya kerugian yang timbul akibat *turnover*.

Sebelum terjadi *turnover* pada karyawan biasanya muncul niat dan keinginan pada benak karyawan untuk meninggalkan perusahaannya, hal tersebut dinamakan *turnover intention*. Pengertian dari *turnover intention* sendiri adalah “*intention to leave is referred to the employee’s intention of leaving the organisation they are currently employed*” (Cho et al., 2009). Fenomena mengapa karyawan melakukan *turnover intention* menurut Bagus (2011) adalah sebagai berikut:

“Pertama, karyawan dari sebuah hotel menginginkan posisi yang lebih tinggi di hotel lain. Kedua, karyawan pindah ke hotel lain pada bintang yang lebih tinggi. Ketiga, karyawan pindah ke hotel lain karena adanya promosi di hotel lain, sekaligus mencari suasana yang baru pada hotel yang baru.”

Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk menurunkan *turnover intention* adalah salah satunya bisa menerapkan manajemen retensi. Pengertian dari manajemen retensi sendiri adalah kemampuan untuk mempertahankan karyawan bekerja diperusahaan (Ramadhany et al., 2014). Terdapat lima faktor penting yang mempengaruhi retensi karyawan (De Vos et al., 2005) adalah sebagai berikut:

“*numerous factors are put forward as important in affecting employee retention, varying from purely financial major inducements to so-called “new ages”*

benefits. These inducements be grouped into five major categories, namely (1) financial rewards, (2) career development opportunities, (3) job content, (4) social atmosphere, (5) work life balance.”

Seringkali perusahaan menjadi tidak realistis dalam pemenuhan janjinya tersebut, karena tidak memiliki cukup uang dan sumber daya. Realita yang sering timbul dalam bisnis perhotelan, hingga mengakibatkan tingkat *turnover* yang tinggi menurut Lub (2012) adalah *“reasons mentioned for this high turnover include factors such as low pay, antisocial working hours, menial work and limited career opportunity”*.

Kontrak psikologikal dipandang sebagai hal yang relevan dalam menjelaskan fenomena yang terjadi pada perusahaan, bila perusahaan tidak memenuhi semua janjinya kepada karyawan. Rousseau dalam Bal et al. (2013) menyatakan kontrak psikologis adalah *“the psychological contract consists of individual beliefs regarding terms of an exchange agreement between individuals and their organization”*. Pelanggaran kontrak psikologikal atau dalam istilah lain disebut dengan *psychological contract breach* menurut Zottoli (2003) yaitu *“Contract “breach” can be thought of as the belief that an employee has not received all that they were promised or as a cognitive*

perception that the organization has failed to fulfill one or more elements of the psychological contract". Kontrak psikologikal dalam suatu perusahaan adalah hal yang penting untuk menghasilkan komitmen yang baik antara karyawan dan perusahaan. Karyawan yang kontrak psikologikalnya tidak terpenuhi dapat mengekspresikannya dengan berbagai macam tindakan pelanggaran. Tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan diakibatkan oleh *psychological contract breach* disebut dengan *psychological violation*. Menurut Morrison dan Robbins (1997) "*psychological contract violation was defined as the emotional or affective reaction that can sometimes arise from the preception of breach the psychological contract*".

Kontrak psikologikal dalam menciptakan sebuah motivasi yang pada gilirannya akan membentuk sebuah perilaku. Perilaku tersebut adalah perilaku setia pada perusahaan dan pekerjaannya, sehingga secara tidak langsung mempengaruhi timbulnya komitmen pada organisasi dan perusahaannya. Karyawan yang relatif puas dengan pekerjaannya akan sedikit lebih berkomitmen kepada organisasinya. Supriati (2013) berpendapat bahwa perluasan komitmen organisasi yang logis khususnya fokus pada faktor- faktor komitmen yang kontinu, yang mengungkapkan bahwa akhirnya tercermin dalam

ketidakhadiran angka perputaran karyawan dan keputusan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan.

Kepribadian karyawan merupakan salah satu faktor yang menjadi salah satu pertimbangan cara perusahaan memenuhi ekspektasi karyawan. Perbedaan kepribadian karyawan, yang terkait erat dengan ciri yang menyertai masing-masing kepribadian tersebut. Perbedaan kepribadian ini dapat menyebabkan perbedaan kinerja karyawan, hubungan sosial, dan juga stress kerjanya. Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut peneliti ingin melihat hubungan antara kepribadian yang dalam hal ini menggunakan teori *Five- Factor Model* dengan kontrak psikologikal tiap kepribadian yang akan berpengaruh kepada komitmen organisasional karyawan dan *tunrover intention*. *Five Factor Model* terdapat lima dimensi kepribadian yaitu (Kreitner et al., 2014:131):

1. *Extraversion*
2. *Neuroticism*
3. *Conscientiousness*
4. *Agreeableness*
5. *Openness*

Dimensi tersebut nantinya akan menjadi indikator penilaian kepribadian yang akan berkaitan dengan cara pemenuhan kontrak psikologikal.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *extraversion* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
2. Apakah *conscientiousness* signifikan berpengaruh terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
3. Apakah *agreeableness* signifikan berpengaruh terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
4. Apakah *openness* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
5. Apakah *neuroticism* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
6. Apakah kontrak psikologikal berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?
7. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan kepribadian seseorang berdasarkan teori *the big five personality* dengan kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya yang dapat mempengaruhi komitmen organasasional yang terbentuk dan berdampak pada keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasinya (*turnover intention*). Penjabaran untuk tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *extraversion* dengan kontrak psikologikal yang terbentuk pada jenis kepribadian karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh *conscientiouness* dengan kontrak psikologikal yang terbentuk pada jenis kepribadian karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh *agreebleness* dengan kontrak psikologikal yang terbentuk pada jenis kepribadian karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.
4. Untuk menganalisis pengaruh *openness* dengan kontrak psikologikal yang terbentuk pada jenis

kepribadian karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.

5. Untuk menganalisis pengaruh *neuroticism* dengan kontrak psikologikal yang terbentuk pada jenis kepribadian karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.
6. Untuk menganalisis pengaruh psikologis kontrak pada komitmen organisasional yang terbentuk pada kepada karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat.
7. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional yang terbentuk pada karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah tempat kerja (*turnover intention*).

1.4.Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik:
 - a. Sebagai masukan dan pengetahuan baru dibidang sumber daya manusia (SDM), dan juga sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan permasalahan yang ada dibidang SDM.

2. Manfaat Praktik:

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk mengeksplorasi keterkaitan kepribadian seseorang berdasarkan teori *the big five personality* dengan kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yang terbentuk dan berdampak pada keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasinya (*turnover intention*).
- b. Penelitian ini bermanfaat bagi para manajer khususnya dibagian SDM khususnya di Hotel bintang empat yang ada di Surabaya Barat untuk peningkatan kinerja para karyawan dan masukan dalam memenuhi tingkat ekspektasi dari jenis *personality* yang berbeda.

1.5. Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah penelitian ini dilaksanakan pada hotel dengan klasifikasi bintang empat yang ada di Surabaya Barat. Peneliti memilih hotel dengan klasifikasi bintang empat yang ada di Surabaya, karena peneliti merasa peningkatan jumlah hotel dari tahun 2012 hingga 2013 cukup melonjak sebanyak empat hotel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang karyawan pada hotel bintang empat khususnya yang bekerja

pada bagian operasional hotel. Bagian dari operasional hotel yang dimaksud adalah pada bagian *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage*.