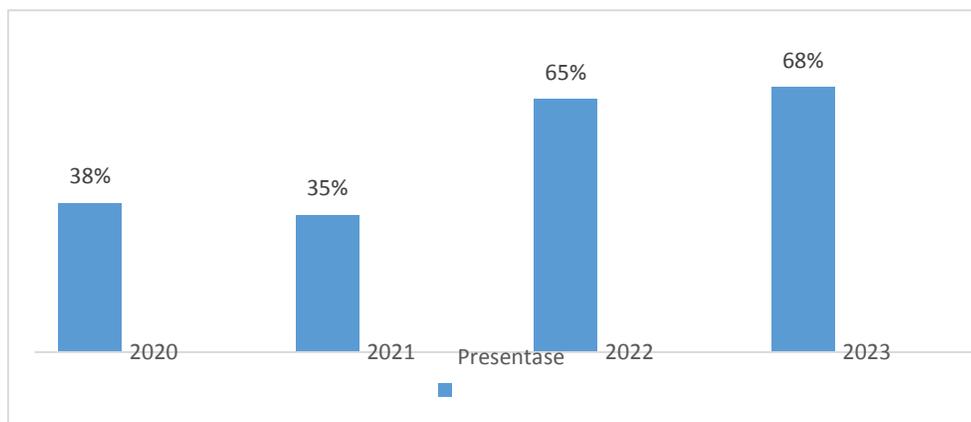


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang efektif merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif perusahaan, sumber daya yang terampil dan berpengetahuan dapat memberikan layanan yang lebih baik, menciptakan pengalaman positif bagi tamu, dan meningkatkan reputasi hotel. Rihaldi (2021) Industri perhotelan di Indonesia sedang berkembang khususnya di kota-kota wisata termasuk Kota Bandung. Bandung sebagai salah satu kota dengan daya tarik wisata tinggi yang terus menarik minat wisatawan domestik dan mancanegara, pertumbuhan jumlah wisatawan ini berbanding lurus dengan peningkatan jumlah hotel dan fasilitas penginapan dibanding. Dinas Pariwisata Kota Bandung (2021) menunjukkan peningkatan tingkat hunian hotel di Bandung sebesar 68% dalam empat tahun terakhir. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga, lokasi, dan fasilitas sangat mempengaruhi daya saing hotel di Bandung. Smith (2020).



Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (2024)

Grafik 1. 1

Tingkat Hunian Hotel Kota Bandung

Berdasarkan grafik 1.1 tingkat hunian hotel kota Bandung menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2020 hingga 2023. Setelah penurunan pada tahun 2021, persentase mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2022 dan terus meningkat pada tahun 2023 sebesar 68% hunian hotel Kota Bandung.

Salah satu hotel di Bandung yang menghadapi tantangan dan peluang ini adalah Grand Hotel Preanger yang berdiri sejak tahun 1929 merupakan hotel bersejarah di Bandung dengan nilai budaya dan historis yang tinggi serta memiliki daya tarik kuat bagi wisatawan yang tertarik pada sejarah dan budaya lokal. Grand Hotel Preanger menghadapi tantangan dalam pengelolaan Sumber daya manusia, upaya untuk mempertahankan elemen arsitektur historis dan integrasi elemen modern dapat menambah beban kerja karyawan yang merasa tertekan oleh beban kerja yang tinggi dan disiplin yang ketat mungkin mengalami penurunan kepuasan kerja dan lebih cenderung untuk meninggalkan pekerjaan mereka, mengakibatkan turnover yang tinggi. Anggraeni (2024).

Tingginya tingkat *turnover* menyebabkan Grand Hotel Preanger mengalami keinginan untuk keluar perusahaan karyawan yang menjadi suatu tindakan karyawan keluar dari perusahaan. Widyasari (2020). *Turnover Intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan suatu organisasi atau bisnis secara sukarela, atau dipandang sebagai gerakan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kartono (dalam Egarini et al (2022).

Faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* adalah, kepuasan kerja, beban kerja dan pengembangan karir. Masita (2021). Tingginya *turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor manajemen yang kurang baik, lingkungan perusahaan yang tidak mendukung, atau adanya ketidakpuasan akan kinerja maupun hasil yang diperoleh oleh karyawan itu sendiri. Oley (2023) Berikut data tingkat turnover pada karyawan Grand Hotel Preanger sebagai berikut :

Tabel 1. 1**Tingkat Turnover Karyawan Grand Hotel Preanger Pada Juli 2023 – Juni 2024**

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan masuk	Karyawan keluar	Persentase
Juli	81	5	8	10%
Agustus	82	3	6	7%
September	79	4	4	5%
Oktober	79	3	8	11%
November	82	11	7	9%
Desember	86	8	8	10%
Januari	86	6	6	7%
Februari	86	6	9	11%
Maret	81	9	4	5%
April	86	6	8	10%
Mei	84	10	9	11%
Juni	85	8	11	14%

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 mengungkapkan fluktuasi signifikan dalam jumlah karyawan selama periode satu tahun, dengan tingkat turnover yang cenderung tinggi di beberapa bulan. Tingkat turnover tertinggi tercatat pada bulan Juni (14%), diikuti oleh bulan Oktober, Februari, dan Mei (masing-masing 11%) dan pada bulan Juli, Desember, April (masing - masing 10%). Persentase turnover dikatakan normal apabila berkisar 5%-10% dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%.Aulia et al , (2023).

Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku Sutrisno, (2019) dalam Arista et al (2022). Faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menjadi dua faktor, yaitu faktor kepribadian dan faktor lingkungan Helmi (1996:37) dalam Rosalina et al (2020). Rendahnya tingkat disiplin karyawan dapat menyebabkan tingginya hari kerja yang hilang (*lost day*) setiap bulannya, turnover yang tinggi dan banyak kehilangan karyawan, tingkat disiplin yang sangat rendah menunjukkan program kerjanya tidak mencapai hasil yang ditargetkan dan perintah yang diabaikan oleh karyawannya sendiri. Agrasadya et al (2022). Berikut data absensi karyawan Grand Hotel Preanger :

Tabel 1. 2

Absensi Karyawan Grand Hotel Preanger pada Juli 2023 – Juni 2024

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Ketidakhadiran	Total Hari kerja	Persentase
Juli	24	81	124	1.944	6%
Agustus	24	82	90	1.968	4%
September	24	79	137	1.896	7%
Oktober	24	79	144	1.896	7%
November	24	82	120	1.968	6%
Desember	24	86	134	2.064	6%
Januari	24	86	288	2.064	14%
Februari	24	86	302	2.064	14%

Maret	24	81	312	1.944	16%
April	24	86	395	2.064	19,10%
Mei	24	84	406	2.016	20,1%
Juni	24	85	430	2.040	21%

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa tingkat maksimum absensi 3%, apa bila tingkat absensi pada suatu perusahaan melebihi dari 3% maka dikategorikan tinggi. Mudiarta dalam Mahrizal (2019). Data disiplin kerja di atas menunjukkan peningkatan signifikan dalam ketidakhadiran karyawan selama periode satu tahun, dengan tren persentase absen yang semakin tinggi dari bulan Januari hingga Juni. Persentase absen tertinggi tercatat pada bulan Juni (21%), diikuti oleh Mei (20,1%) dan April (19,1%), jauh di atas rata-rata tahunan sebesar 19,1%.

Untuk mendukung data diatas Peneliti melakukan prasurvei mengenai disiplin kerja dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden. Berikut hasil kuesioner mengenai Disiplin kerja sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Prasurvey Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden		
		S	C	TS
1.	Saya selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal jam masuk yang ditetapkan	0%	0%	100%
2.	Saya meninggalkan kantor tepat pada waktu jam pulang yang ditetapkan	0%	0%	100%
3.	Saya merasa perusahaan memiliki aturan yang jelas mengenai cara berpakaian ditempat kerja.	83,3 %	16,7%	0%
4.	Saya merasa perusahaan memiliki aturan mengenai standar tingkah laku yang harus dilakukan di perusahaan	20%	80%	0%
5.	Saya merasa perusahaan memiliki sop yang jelas mengenai aturan kerja/ koordinasi kerja antar divisi	43,3%	50%	6,7%
6	Saya merasa perusahaan memiliki peraturan yang jelas untuk mengatur standar perilaku semua karyawan	36,7%	60%	3,3%

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 diperoleh bahwa semua responden berpendapat bahwa hotel tidak memiliki peraturan jam istirahat dan jam kerja yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan fisik karyawan. Sebagian besar karyawan merasa ragu mengenai aturan standar tingkah laku, kejelasan sop mengenai aturan kerja/koordinasi

kerja dan aturan mengenai standar perilaku seluruh karyawan, tetapi sebagian besar karyawan merasa bahwa perusahaan memiliki aturan yang jelas mengenai aturan cara berpakaian di tempat kerja.

Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari beban kerja, tujuan kerja, kebosanan, kelebihan beban, tekanan kerja Marzolina (2016) dalam Sugiyono (2020). Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sastra (2017) dalam Diana (2019). Beban Kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Koesomowidjojo (2017:33) dalam (Yulia et al., 2019). Berikut data Beban Kerja karyawan Grand Hotel Preanger :

Tabel 1. 4

Beban Kerja Karyawan Grand Hotel Preanger

Posisi	Jumlah Karyawan	Jumlah Tugas yang dikerjakan		
		April	Mei	Juni
<i>Front office</i>	12	4306 pengunjung	7209 pengunjung	7558 pengunjung
<i>Food and Beverage Service</i>	13	4306 pengunjung	7209 pengunjung	7558 pengunjung
<i>Food and Beverage Product</i>	11	4306 pengunjung	7209 pengunjung	7558 pengunjung

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menyebutkan bahwa dalam satu hari pekerja hanya boleh bekerja selama 7 (tujuh) jam apabila hari kerja pekerjaanya 6 (enam) hari, sehingga dalam satu minggu maksimal lama kerja pekerja adalah 40 (empat puluh) jam. Untuk pekerja yang memiliki hari kerja sebanyak 5 (lima) hari, dalam sehari pekerja hanya boleh bekerja selama 8 (delapan) jam. Apabila pekerja bekerja melewati jam yang telah ditentukan, disebut dengan waktu kerja lembur. Lama kerja lembur pun ada batasnya. Berdasarkan undang-undang yang sama pula disebutkan bahwa dalam satu hari, pekerja hanya boleh lembur paling lama 4 (empat) jam dan dalam satu minggu 18 (delapan belas) jam Darwis et al (2024). Berdasarkan Tabel 1.7 Karyawan dengan jam lembur tertinggi adalah di bagian Engineering, dengan 5 jam lembur per minggu. Mereka bekerja 6 hari seminggu dengan 8 jam kerja per hari. Karyawan di bagian *Food And Bevarage Service*, *Food And Bevarage Product*, dan Housekeeping memiliki 4 jam lembur per minggu. Mereka bekerja 6 hari seminggu dengan 8 jam kerja per hari. Karyawan di bagian Front Office, HRD, Sales dan Marketing, serta Accounting dan Finance memiliki 3 jam lembur per minggu. Front Office bekerja 6 hari seminggu dengan 8 jam kerja per hari, sementara HRD, Sales dan Marketing, serta Accounting dan Finance bekerja 5 hari seminggu dengan 7 jam kerja per hari. Dapat disimpulkan bahwa posisi dengan beban kerja tinggi yaitu *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Service* dan *Front office*. Berikut data jumlah rasio pada karyawan Grand Hotel Preanger :

Tabel 1. 5
Jumlah Rasio Karyawan Grand Hotel Preanger

Posisi	Jumlah Karyawan	April		Mei		Juni		Standar rasio
		Jumlah pengunjung / pekerjaan	Rasio beban orang	Jumlah pengunjung / pekerjaan	Rasio beban orang	Jumlah Pengunjung / pekerjaan	Rasio beban orang	
<i>Front office</i>	12	4.306	1 : 358	7.209	1 : 600	7.558	1 : 629	1 : 585
<i>Food and Beverage Service</i>	13	4.306	1 : 331	7.209	1 : 554	7.558	1 : 581	1 : 600
<i>Food and Beverage Product</i>	11	4.306	1 : 391	7.209	1 : 655	7.558	1 : 687	1 : 600

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.5 Data rasio beban kerja menunjukkan bahwa beberapa posisi di perusahaan menghadapi beban kerja yang lebih tinggi daripada standar yang ditetapkan. Pada posisi Front Office, rasio beban kerja meningkat dari 1:358 pada April menjadi 1:629 pada Juni, yang melampaui standar rasio 1:585. Posisi Food and Beverage Service juga menunjukkan peningkatan rasio dari 1:331 pada April menjadi 1:581 pada Juni, mendekati namun masih berada di bawah standar rasio 1:600. Sementara itu, posisi Food and Beverage Product mengalami peningkatan rasio dari 1:391 pada April menjadi 1:687 pada Juni, yang juga melebihi standar rasio 1:600. Secara keseluruhan, rasio beban kerja untuk posisi Front Office dan Food and Beverage Product telah melampaui standar yang ditetapkan, menunjukkan bahwa karyawan di kedua divisi tersebut mungkin menghadapi beban kerja yang berlebihan. Berikut data karyawan per shift :

TABEL 1.6
JUMLAH TAMU DILAYANI PER SHIFT

	<i>Front office</i>	<i>Food and Beverage Service</i>	<i>Food and Beverage Product</i>
Jumlah Karyawan	12	13	11
Jumlah Shift	3	3	3
Jumlah jam kerja /shift	8	8	8
Tamu yang dilayani per shift	119	110	130
Tamu dilayani karyawan per bulan April	4306	4306	4306
Tamu yang dilayani per shift	200	184	218

Tamu dilayani karyawan per bulan Mei	7209	7209	7209
Tamu yang dilayani per shift	209	193	229
Tamu dilayani karyawan per bulan Juni	7558	7558	7558

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.6 Data di atas menggambarkan beban kerja karyawan di tiga divisi utama sebuah hotel yaitu *Front Office*, *Food and Beverage Service*, dan *Food and Beverage Product*, selama periode April hingga Juni. Setiap divisi memiliki jumlah karyawan yang berbeda: *Front Office* terdiri dari 12 karyawan, *Food and Beverage Service* memiliki 13 karyawan, dan *Food and Beverage Product* terdiri dari 11 karyawan. Masing-masing divisi menjalankan 3 shift per hari dengan durasi kerja 8 jam per shift. Jumlah tamu yang dilayani per shift dan akumulasi tamu yang dilayani per bulan menunjukkan variasi yang signifikan antar bulan. Pada bulan April, divisi *Front Office* melayani rata-rata 119 tamu per shift dengan total 4.306 tamu per bulan, sementara pada bulan Mei angka ini meningkat tajam menjadi 200 tamu per shift dan total 7.209 tamu per bulan. Kecenderungan peningkatan jumlah tamu yang dilayani terlihat berlanjut pada bulan Juni, dengan rata-rata 209 tamu per shift dan total 7.558 tamu per bulan. Pola serupa juga terlihat di divisi lain divisi *Food and Beverage Service* mencatat peningkatan dari 110 tamu per shift di bulan April hingga 193 tamu per shift di bulan Juni, dan divisi *Food and Beverage Product* meningkat dari 130 tamu per shift di bulan April menjadi 229 tamu per shift di bulan Juni.

Berdasarkan hasil studi literature yang telah dilakukan sebelumnya, Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Peneliti sebelumnya terkait dengan variabel Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa et al (2023), Siwi & Yuan

(2023), Taripar Sembiring dan Sri Widodo (2023) menyatakan bahwa Disiplin Kerja dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurmutia et al (2023) bahwa variabel Disiplin Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan Terhadap *Turnover Intention*.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya ditemukannya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu dimana penelitian menyatakan bahwa hasil variabel Disiplin Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) , sedangkan peneliti sebelumnya menyatakan tidak berpengaruh secara signifikan. Peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada setiap variabel *Turnover Intention* (Y) , Disiplin Kerja (X1) , dan Beban Kerja (X2) pada Grand Hotel Preanger. Identifikasi masalah pertama yaitu variabel *Turnover Intention* (Y) menunjukkan hasil bahwa *Turnover* Karyawan dalam 3 bulan mengalami kenaikan lebih dari 10% setiap bulannya. Kedua variabel Disiplin Kerja (X1) menunjukkan hasil bahwa absensi selama 3 bulan terakhir absen karyawan tiap bulannya melebihi dari 3%. Ketiga variabel Beban Kerja (X2) menunjukkan bahwa posisi yang mendapatkan jam lembur tertinggi ada pada posisi *Food and Beverage Product, Food and Beverage Service* dan *Front office*.

Penelitian ini dilakukan karena tingginya tingkat *turnover* yang terjadi pada Grand Hotel Preanger yang dapat mengakibatkan tingginya disiplin kerja yang dapat menimbulkan tekanan dalam bekerja serta beratnya beban kerja yang dapat mengakibatkan kekalahan fisik maupun mental. Maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan karena adanya aturan dan standar yang jelas serta dapat menciptakan beban kerja yang seimbang untuk meningkatkan produktifitas perusahaan dan mengurangi tinggi tingkat *Turnover Intention*.

Berdasarkan latar belakang dan inkonsistensi penelitian sebelumnya dan identifikasi masalah pada Grand Hotel Preanger maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN GRAND HOTEL PREANGER**”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran karyawan mengenai Disiplin Kerja, Beban Kerja dan *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger?
2. Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger?
3. Seberapa besar pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger?
4. Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Peneliti setelah dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran karyawan mengenai Disiplin Kerja, Beban Kerja dan *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger
2. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger
3. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger
4. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Grand Hotel Preanger

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan sumber daya manusia bagi pihak yang ingin belajar dan mengembangkan penelitian lebih lanjut khususnya tentang pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Grand Hotel Preanger

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan sumber daya manusia bagi pihak yang ingin belajar dan mengembangkan penelitian lebih lanjut khususnya tentang Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Grand Hotel Preanger

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang relevan tentang seberapa berpengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Grand Hotel Preanger. Diharapkan bisa lebih baik dalam mempertahankan karyawan diperusahaan.

No	Kegiatan Penelitian	TAHUN 2024																		
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
9.	Penyusunan Bab II																			
10.	Penyusunan Bab III																			
11.	Seminar Proposal																			
12.	Penyusunan Bab IV																			
13.	Pengolahan Data																			
14.	Penyusunan Bab V																			
15.	Sidang Skripsi																			
16.	Revisi																			

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)