

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat, sehingga penting bagi sebuah perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang baik dan mendukung supaya dapat bersaing dengan perkembangan zaman. Sumber daya manusia dalam konteks bisnis merupakan seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dalam mempekerjakan sesuatu tersebut disebut karyawan (Rumawas, 2018).

Dalam suatu perusahaan seringkali terdapat karyawan yang memiliki kendala dalam keinginan untuk pindah kerja atau *turnover intention*, dimana hal tersebut merupakan kecenderungan untuk berhenti bekerja dari pekerjaan secara sukarela. *Turnover intention* merupakan petunjuk awal dari adanya *turnover* yang sesungguhnya (Albattat & Som, 2013). Kegiatan *turnover* dapat menjadi masalah bagi perusahaan bila tidak diperhatikan.

Ardan & Jaelani (2021) mengatakan bahwa intensi *turnover* pada dasarnya baru sebatas keinginan atau niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan, belum pada merealisasikannya. Pergantian karyawan akibat dari *turnover* berdampak pada beberapa aspek seperti anggaran yang cukup besar yang digunakan untuk pelatihan, anggaran untuk rekrutmen dan pelatihan bagi karyawan baru (Hasibuan, 2021). Manuel & Rahyuda (2015) menyatakan bahwa penurunan tingkat *turnover* berimplikasi pada penurunan biaya pelatihan dan perekrutan.

Mobley (2016) menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan yang terjadi, kondisi pekerjaan yang harus diselesaikan, kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja dan juga komitmen organisasi yang ada dalam perusahaan tersebut. Terjadinya suatu kegiatan *turnover* merupakan suatu hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan, *turnover* pada tingkat tertentu merupakan hal yang wajar bahkan terkadang perlu guna menstabilkan suatu perusahaan, namun jika kegiatan *turnover* tersebut meningkat seiring berjalannya waktu maka hal tersebut patut diwaspadai.

Pelatihan kerja bagi para karyawan sangat amat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan itu sendiri untuk berkembang pesat pada saat ini Ismail (2016) menyatakan bahwa investasi pelatihan akan menjadi sebuah keuntungan ketika para karyawan tetap berada dalam organisasi dan tidak kalah dengan para pesaing, sehingga pelatihan karyawan memiliki hubungan dengan tingkat *turnover intentions* para karyawan. Wujud dari perhatian, usaha serta dorongan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawannya, salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan kerja bagi karyawan agar memiliki keahlian dalam pekerjaannya (Wattimena, 2017).

Fitri (2016) menyatakan bahwa pelatihan yang tepat pada karyawan dapat menambah pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Melalui pelatihan, para pekerja nantinya akan dihadapkan dengan meningkatnya keterampilan yang menyebabkan tingkat produktivitas yang meningkat sebagaimana manfaat yang diperhitungkan dengan waktu yang dilaluinya ketika menjalani pelatihan dalam pekerjaannya. Dalam rangka upaya

pengembangan sumber daya manusia dalam kemampuan intelektual bahkan kepribadian tiap individu, merupakan sebuah titik utama dimana perusahaan berupaya meningkatkan dan mengembangkan *skill* para individu sesuai dengan kebutuhan di masa yang akan mendatang.

Kegiatan tersebut tentu sangat penting mengingat tuntutan pekerjaan maupun jabatan sebagaimana akibat dari kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan yang sejenis, setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja secara efektif, berkualitas, dan kuantitas pekerjaan yang baik agar terciptanya persaingan antar perusahaan semakin besar. Berdasarkan penelitian Krisdianto & Widyastuti (2022) menunjukkan bahwa pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, namun berbeda dengan penelitian oleh Sepang *et al.*, (2023) bahwa pelatihan kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

Berbagai cara dilakukan perusahaan guna mencegah tingginya tingkat *turnover* pada pegawai. Selain pelatihan, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi *turnover intention*. Komitmen organisasi merupakan sebuah indikator kinerja pegawai yang diperlukan, pegawai atau karyawan dengan komitmen yang tinggi nantinya diharapkan dapat memperlihatkan kinerja yang optimal. Komitmen merupakan suatu keadaan dimana seseorang atau individu memihak organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Suhardi *et al.*, (2021) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik,

lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat pergantian karyawan terhadap perusahaan pun rendah. Sedangkan individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah, cenderung melakukan berbagai cara untuk mengganggu kinerja organisasi seperti kelambanan dalam bekerja, mengeluh, mogok kerja, dan juga *turnover* (Yanna, 2024).

Komitmen organisasi sangat penting untuk mengukur seberapa besar karyawan tersebut cinta terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Bramantara & Dewi (2015) menyatakan bahwa terciptanya komitmen organisasional yang tinggi diawali dengan membangun hubungan antar individu, sehingga timbul kepedulian maka persiapan yang baik akan menumbuhkan pemahaman dan persepsi positif sehingga orang merasa dapat menerima.

Salah satu dampak akibat tidak cintanya karyawan kepada perusahaan adalah dengan munculnya tingkat *turnover intention*, hal ini terjadi jika seorang karyawan seringkali mendapatkan kesempatan untuk promosi jenjang karir maka akan menimbulkan komitmen terhadap perusahaan sehingga meminimalisir tingkat *turnover intention* karyawan tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Sentana & Surya (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Ramadhani *et al.*, (2023) ditemukannya variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Turnover yang tinggi nantinya akan memberikan dampak yang negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi peningkatan biaya sumber daya manusia, biaya yang dikeluarkan mulai dari perekrutan hingga

pelatihan untuk pegawai. Selain itu, sumber daya manusia diperlukan untuk mendorong para pekerja dalam pelatihan untuk pengembangan karier mereka (Rony *et al.*, 2020).

Pariwisata adalah suatu kegiatan wisata yang di dukung dengan berbagai sara prasarana yang disediakan baik oleh masyarakat, pihak swasta maupun pemerintah. Oleh karena itu industri pariwisata harus saling berketerkaitan dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menyelenggarakan pariwisata. Perkembangan industri pariwisata yang baik akan berdampak positif seperti membuka kesempatan terciptanya peluang usaha, kesempatan berwirausaha, serta terbukanya lapangan pekerjaan yang cukup luas bagi masyarakat setempat hingga luar daerah.

Kabupaten Malang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang memiliki banyak tempat wisata. Macam industri pariwisata seperti obyek wisata, akomodasi, transportasi, hotel hingga restoran yang berkembang sangat pesat sehingga bisa dikatakan Kota Malang sebagai kota wisata. Banyak obyek wisata di Kota Malang seperti Kampung Warna – Warni Jodipan, Hawaii Waterpark, Jatim Park, dll. Salah satu obyek wisata yang terkenal yaitu Taman Rekreasi Sengkaling.

Taman Rekreasi Sengkaling merupakan taman rekreasi yang dikelola oleh Universitas Muhammadiyah Malang, yang sebelumnya dikelola oleh PT. Taman Bentoel. Taman Rekreasi Sengkaling sendiri bersebrangan dengan Sengkaling Kuliner dan Kapal Garden Hotel dimana terletak restoran Bernama Kapal Rooftop didalamnya. Objek penelitian ini adalah restoran merupakan Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop dimana keduanya dalam naungan Taman Rekreasi tersebut.

Sengkaling Kuliner berdiri pada tahun 2014 yang dahulu bernama *Sengkaling Food Festival* (SFF) namun setelah diakuisisi oleh Universitas Muhammadiyah Malang sehingga berubah menjadi Sengkaling Kuliner. Sengkaling Kuliner merupakan sebuah usaha berbasis restoran yang menjual produk makanan dan minuman. Sengkaling Kuliner menggabungkan konsep wisata kuliner dengan rekreasi keluarga yang berada di lingkungan Taman Rekreasi Sengkaling.

Saat melaksanakan penelitian ini, wawancara dilakukan dengan manajer dari Sengkaling Kuliner untuk mengetahui kondisi lapangan yang sedang terjadi. Dalam wawancara tersebut, ditemukan bahwa dalam beberapa bulan terakhir didapati lebih dari 6 karyawan melakukan *turnover*. Tingginya *turnover* karyawan disebabkan oleh kurangnya pemahaman mereka terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Terutama bagi karyawan baru yang jarang mendapatkan pelatihan yang memadai sehingga membuat karyawan kesulitan menjalankan tugasnya.

Kemudian Kapal Rooftop yang merupakan sebuah usaha restoran yang terdapat pada Kapal Garden Hotel. Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara kepada pimpinan hotel untuk mengetahui kondisi yang sedang terjadi. Dalam beberapa bulan terakhir didapati 4 karyawan melakukan *turnover*, dengan alasan *resign* yaitu karyawan yang keluar dan masuk dikarenakan hanya mengisi kekosongan waktu mereka.

Wawancara terstruktur dilakukan sebagai upaya dalam mengetahui lebih dalam terkait *turnover*. Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa karyawan mereka memaparkan alasan mengapa banyaknya *turnover* yang terjadi baik di Sengkaling Kuliner maupun Kapal Rooftop, ditemukannya 5 karyawan yang

kurang mampu dalam melaksanakan pekerjaannya yang disebabkan oleh kegiatan pelatihan tidak sesuai, hanya didasarkan pada kemauan bekerja dan juga pengamatan kinerja oleh karyawan yang lebih dahulu bekerja di tempat tersebut sehingga berdampak dalam penguasaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Situasi semakin diperburuk saat Taman Rekreasi Sengkaling ramai dikunjungi yang menyebabkan lonjakan jumlah pengunjung di restoran. Tekanan pekerjaan yang meningkat tanpa dukungan pelatihan yang tepat membuat karyawan kurang menikmati pekerjaannya.

Ditemukan berbagai alasan yang menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan, salah satunya adalah kurangnya komitmen dari pekerja. 3 karyawan menyatakan ingin mencari pekerjaan part time untuk mengisi waktu luang setelah kuliah. Terdapat 2 karyawan yang menyatakan hanya ingin bekerja sementara sembari menunggu waktu pernikahan yang hal tersebut menunjukkan rasa tidak ingin berlama-lama bekerja.

Selain faktor komitmen, alasan lain terjadinya *turnover* yaitu terdapat 2 karyawan yang mengeluhkan lingkungan kerja yang kurang, banyaknya tekanan yang didapatkan karyawan baru yang belum pernah bekerja dikarenakan kurang mendapatkan pelatihan, mereka mengeluhkan terkait kondisi pekerjaan terlalu berat yang menjadikan mereka bekerja apa adanya sehingga tingkat komitmen individu yang kurang terhadap perusahaan menyebabkan terjadinya *turnover*. Faktor-faktor tersebut menggambarkan rendahnya komitmen terhadap pekerjaan yang dapat mempengaruhi niat karyawan untuk melakukan *turnover*.

Permasalahan yang ada menjadi daya tarik tersendiri untuk melakukan penelitian ini, terutama faktor-faktor apa saja yang menyebabkan *turnover intention* karyawan di Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop dengan meninjau dari pelatihan kerja dan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention pada Taman Rekreasi Sengkaling”**.

1.2 Batasan Masalah

Restoran di Kawasan wisata seringkali mengalami tingkat turnover yang tinggi karena sifat pekerjaannya yang sementara atau musiman. Hal serupa terjadi pada restoran di Taman Rekreasi Sengkaling yang memiliki kompleksitas operasional cukup tinggi pada beberapa waktu. Karyawan di restoran dituntut untuk mampu melayani pelanggan dengan baik sekaligus mengelola waktu secara efektif dalam lingkungan kerja yang padat guna menjaga kualitas layanan. Kondisi ini menjadikan pelatihan kerja dan komitmen organisasi sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi niat karyawan untuk keluar terutama karena tekanan pekerjaan yang dihadapi.

Agar pembahasan dalam penelitian tetap fokus dengan objek utama penelitian, maka Taman Rekreasi Sengkaling menjadi area utama dalam penelitian ini dengan fokus pada dua objek bagian restoran yaitu Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop yang terletak pada Kapal Garden Hotel yang berada dalam naungan dan wilayah taman rekreasi ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditemukan beberapa adanya rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang terdapat diuraikan sebagai berikut :

- A. Bagaimana tanggapan responden terhadap pelatihan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop?
- B. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop?
- C. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop?
- D. Apakah pelatihan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan penelitian yang didapati peneliti dalam penelitian sebagai berikut :

- A. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tanggapan responden terhadap pengaruh pelatihan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop.
- B. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop.

C. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop.

D. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pelatihan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *turnover intention* Karyawan pada Sengkaling Kuliner dan Kapal Rooftop

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan yaitu sebagai berikut :

A. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran dan bahan pertimbangan dalam meminimalisir keinginan yang dimiliki oleh karyawan untuk meninggalkan perusahaan dengan selalu memperhatikan pelatihan kerja yang diberikan terhadap karyawan dan komitmen yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan.

B. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui lebih jauh mengenai teori-teori yang berhubungan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai dampak Pelatihan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*.