

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sangat ditentukan dari bagaimana perusahaan tersebut mengelola sumber daya yang dimilikinya. Hal tersebutlah yang membuat para pengusaha akan sadar nilai investasi karyawan atau sumberdaya manusia sebagai salah satu aset perusahaan (Shick dan Palumbo, dalam Adzka, dkk 2017). Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena tercapainya tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kinerja individu-individu yang ada (Darmawati dkk, dalam Pristayati 2017). Perusahaan sangat memerlukan karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Dengan mempertahankan kinerja manusia/karyawan yang baik maka suatu organisasi dapat mempertahankan kelangsungan perusahaan (mahardika putra dan wibawa, 2015). Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran ketrampilan (Whitmore, 2006).

Hotel pada prinsipnya adalah salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Dengan kata lain kekuatan usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya.

Simalungun City Hotel yang berlokasi di Jl. Sutomo No.3 Sondi Raya, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara merupakan hotel berbintang 4 yang baru 7 tahun dibangun. Hotel ini dibangun dengan konsep yang berbeda dengan kebanyakan hotel lainnya karena mengusung tema yang unik untuk masing-masing kamar. Simalungun City Hotel menggunakan tema fantasi untuk setiap dekor kamarnya seperti karakter-karakter khas daerah. Dekor kamar pada hotel ini tidak hanya sebatas wallpaper saja namun setiap barang yang ada di dalam kamar hotel ini akan didekor dengan nuansa karakter tersebut.

Selain kamar Simalungun City Hotel juga menyediakan Restaurant & Bakery dengan 4 tema yakni ala Indonesia ala Tradisional dan ala Internasional. Restaurant ini akan dibagi menjadi 2 (dua) ruangan dan akan bertemakan sesuai dengan ciri khas dari mancanegara tersebut.

Simalungun City Hotel dalam pencapaian tujuannya tidak terlepas dari peran serta karyawan sebagai poin utama untuk menjaga kelangsungan hotel, kinerja karyawanlah yang harus diperhatikan untuk dapat tetap memberikan keunggulan dihadapan para pengunjung mancanegara maupun nusantara. Kinerja merupakan suatu proses melakukan pekerjaan dengan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Simamora (2004) menyatakan bahwa kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas – tugas yang membentuk seluruh pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

Salah satu hal yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ialah Kuantitas dari hasil (Robert dan Jhon, 2006). Kuantitas dari hasil, adalah

jumlah yang harus diselesaikan dan harus dicapai atau jumlah keluaran yang dihasilkan. Dalam hal ini, kinerja Simalungun City Hotel dapat diukur dari pencapaian jumlah pengunjungnya. Sesuai dengan penelitian kepustakaan bahwa kinerja Simalungun City Hotel dilihat dari jumlah pengunjung mengalami fluktuatif.

Tabel 1.1
Pengunjung Simalungun City Hotel
Tahun 2018

Bulan	Jumlah Pengunjung	Persentase %
Januari	1.395	36
Februari	1.120	32
Maret	1.302	34
April	2.100	56
Mei	1.333	35
Juni	1.350	36
Juli	1.178	31
Austus	2.015	52
September	750	20
Oktober	713	18
November	1.410	38
Desember	1.519	39
Total	16.185	427

Sumber: Simalungun City Hotel

Dari tabel pengunjung tersebut, dengan jumlah kamar 124 kamar dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung Simalungun City Hotel terjadi penurunan dan kenaikan yang cukup tinggi. Dilihat pada bulan April yang meningkat dari

bulan sebelumnya yaitu sebesar 56% atau sebanyak 2.100 orang pengunjung, kemudian pada bulan Mei, Juni dan Juli kembali menurun pada 35%, 36%, dan 31% namun pada bulan Agustus kembali meningkat pada 52% sedangkan dibulan September dan November menurun hingga 20% dan 18%. Tentu jumlah pengunjung yang mengalami fluktuatif tersebut menunjukkan suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan yang harus diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan ialah dengan mengoptimalkan *Employee Retention* / retensi karyawan tersebut agar tetap loyal terhadap perusahaan (Sa'diyah S, 2017).

Tabel 1.2

Karyawan Simalungun City Hotel

Tahun 2017

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan yang keluar (orang)	Jumlah karyawan yang masuk (orang)
Januari	96	-	-
Februari	94	2	-
Maret	95	-	1
April	97		2
Mei	94	3	-
Juni	90	4	-
Juli	85	5	

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan yang keluar (orang)	Jumlah karyawan yang masuk (orang)
Agustus	87		2
September	84	3	-
Oktober	84	-	-
November	81	3	-
Desember	75	6	
Jumlah	1062	26	5

Sumber: Simalungun City Hotel

Tabel 1.3

Karyawan Simalungun City Hotel

Tahun 2018

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan yang keluar (orang)	Jumlah karyawan yang masuk (orang)
Januari	90	-	-
Februari	87	3	-
Maret	88	-	1
April	86	2	-
Mei	84	4	-
Juni	80	4	-

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan yang keluar (orang)	Jumlah karyawan yang masuk (orang)
Juli	81	-	1
Agustus	78	3	-
September	74	4	-
Oktober	74	-	-
November	71	3	-
Desember	70	1	1
Jumlah	897	24	3

Sumber: Simalungun City Hotel

Tabel 1.4
Karyawan Simalungun ity Hotel
Tahun 2019

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan yang keluar (orang)	Jumlah karyawan yang masuk (orang)
Januari	58	-	-
Februari	59	-	1
Jumlah	117	-	1

Sumber: Simalungun City Hotel

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa Simalungun City Hotel kurang mampu mempertahankan karyawannya. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah

karyawan yang cenderung berkurang setiap bulannya. Seperti yang terjadi pada bulan Januari 2019 yaitu sebanyak 12 karyawan keluar dari perusahaan .

Fatima (dalam Aditeresna, dkk 2018) menyatakan, tingginya retensi karyawan akan mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai tujuan dan misi organisasi. Sumarni (dalam Aditeresna, dkk 2018) menyatakan bahwa tingginya *employee retention* sangat dibutuhkan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan.

Hal yang serupa yang dikatakan oleh Susilo (dalam Aditeresna, dkk 2018) dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh langsung positif retensi karyawan terhadap kinerja. Ini menunjukkan bahwa semakin baik retensi karyawan maka semakin mengakibatkan peningkatan kinerja. Menurut Jennifer (dalam Aditeresna, dkk 2018) , retensi karyawan adalah suatu cara yang dipakai oleh manajemen untuk mempertahankan karyawan yang kompeten agar tetap bertahan dalam perusahaan dengan jangka waktu tertentu. Dengan kata lain, apabila manajemen mampu mempertahankan karyawan yang berkompeten dalam perusahaan maka tujuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai.

Hal tersebut didukung oleh Sa'diyah S : 2017 dalam penelitiannya yang mengatakan bahwa hasil uji t pada persamaan sturktur model-1 yaitu *Employee Retention* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan pada uji thitung variabel *Employee Retention* sebesar 9,801 dengan tingkat sig sebesar $0,000 < 0,05$. Pada uji t ini membuktikan bahwa *Employee Retention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan observasi lapangan, karyawan yang bekerja di Simalungun City Hotel seringkali diberikan pekerjaan diluar dari pekerjaan dan bidang

mereka masing-masing, namun tetap melakukan pekerjaan tersebut dikarenakan mereka merasa memiliki tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Pemberian kerja yang tidak sesuai dengan bidang mereka masing-masing tersebut yaitu seperti memberikan pekerjaan tambahan pada saat ada even dan juga menempatkan karyawan diposisi yang kosong. Dalam hal ini, seorang karyawan mengisi posisi security yang kosong. Hal ini tentu membuat membuat hasil kinerja mereka kurang memuaskan. Terlihat dari peningkatan persentase ketidakhadiran karyawan Simalungun City Hotel.

Tabel 1.5

Absensi Karyawan Simalungun City Hotel

Bulan	Jumlah karyawan	Keterangan/orang			Total	Persentase (%)	Rata-rata (%)
		Izin	Alpa	Sakit			
Januari	90	6	12	3	21	23	7,6
Februari	85	3	11	5	19	22,3	7,4
Maret	88	7	13	4	24	27,2	9,16
April	86	9	7	3	19	22	7,3
Mei	84	4	12	2	18	21,4	7,1
Juni	80	8	13	5	26	32,5	10,8
Juli	81	12	15	3	30	37	12,3
Agustus	78	8	20	4	34	41	13,6
September	74	12	15	7	34	45,9	15,3
Oktober	74	8	15	6	29	39,1	13
November	71	14	19	5	38	53,5	17,8
Desember	70	12	18	9	39	55,7	18,5
Rata-rata (Januari- Desember) = 11,6%							

Sumber : Simalungun City Hotel

Tabel diatas menjelaskan tingkat absensi Karyawan simalungun City Hotel yang cenderung semakin meningkat dengan rata rata 11.6%. Tingkat absensi merupakan sebagai salah satu dampak ketidakpuasan karyawan dalam bekerja (Robbins & Judge dalam Sutanto, dkk 2013). Hal ini menjelaskan bahwa tingginya tingkat absensi karyawan di Simalungun City Hotel dapat merupakan dampak ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dalam perusahaan.

Sedangkan Lung (dalam Wedhanta 2016) menyatakan dengan adanya rasa puas di dalam suatu pekerjaan maka pekerjaan yang dijalani oleh individu atau karyawan akan meningkat dan produktifitas perusahaan akan meningkat juga. Namun sebaliknya, ketidakpuasan karyawan dapat mengakibatkan menurunnya prestasi kerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini akan melihat bagaimana pentingnya *employee retention* dan kepuasan kerja terhadap kinerja sehingga penulis mengangkat judul “**Pengaruh *Employee Retention* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Simalungun City Hotel**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan Kinerja karyawan Simalungun City Hotel disebabkan oleh *Employee Retention*
2. Terjadi penurunan Kinerja karyawan Simalungun City Hotel disebabkan oleh Kepuasan Kerja
3. Pengaruh *Employee Retention* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Simalungun City Hotel

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan focus penelitian agar masalah yang diteliti tidak meluas. Penulis membatasi masalah pada pengaruh *employee retention* (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja (Y) pada karyawan Simalungun City Hotel.

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat ditemukan permasalahan penelitian yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh *employee retention* terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel?
3. Apakah ada pengaruh *employee retention* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan di Simalungun City Hotel ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *employee retention* terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh *employee retention* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Simalungun City Hotel.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Unimed

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang Sumber Daya Manusia dalam kaitannya dengan *employee retention*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Simalungun City Hotel

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan yang berarti bagi Simalungun City Hotel sebagai bahan informasi dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dalam masalah masalah kinerja karyawan.

3. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dengan mengembangkan penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat melakukan eksplorasi dengan mengembangkan faktor faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain yang digunakan dalam penelitian ini.