

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 telah menyebar cukup lama di Indonesia, tepatnya sejak awal maret 2020. Indonesia mengantisipasi pandemi COVID-19 dengan mengeluarkan kebijakan yang diatur dalam PP No. 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang bertujuan untuk memutus rantai penyebaran COVID-19. Kebijakan ini membatasi kegiatan masyarakat yang beresiko untuk terjadinya penularan COVID-19. Dampak atau kerugian pun tak bisa dihindari oleh setiap orang sehingga banyak perusahaan merugi hingga gulung tikar baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar akibat dari pandemi yang terjadi

Salah satu industri yang terdampak dari kebijakan ini adalah industri pariwisata. Industri yang sebelum pandemi menjadi salah satu sektor pendapatan devisa negara terbesar yang bahkan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan sebagai mana yang disebutkan (Utama dalam Sutrisno dan Adhila 2021) bahwa *World Tourism Organization* (WTO) memperkirakan kunjungan wisatawan dunia akan meningkat sebanyak 200 persen pada tahun 2020. Yakinnnya WTO dalam peningkatan kunjungan wisatawan dikarenakan industry pariwisata selalu mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun.

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang memiliki arti penting sebagai tempat singgah dan tinggal wisaawan baik asing maupun lokal. Industri perhotelan mengalami tekanan berat pada pandemi ini, minimnya pemasukan tidak sebanding dengan jumlah pengeluaran. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan kekhawatiran tertular COVID-19, menjadi alasan utama turunnya perjalanan wisata dan hunian hotel. Seperti yang disebutkan (Kristiutami, 2021) yang menyebutkan bahwa lesunya usaha perhotelan di Indonesia yang di akibatkan dari

adanya pembatasan kegiatan masyarakat menyebabkan banyak hotel yang memilih tutup bahkan mengalami kebangkrutan. Sadar akan besarnya dampak yang ditimbulkan akibat pandemi pemerintah Indonesia akhirnya memberikan perhatian khusus pada industri pariwisata mengingat sektor ini adalah salah satu sektor yang menggerakkan perekonomian di Indonesia. Dengan pemmemberian izin operasional oleh pemerintah Indonesia pada hotel untuk tetap beroperasi dengan catatan tetap menjaga protokol kesehatan.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri pariwisata yang terdampak kebijakan pemerintah dari adanya pandemi ini. Sektor pariwisata sendiri mengandalkan kunjungan wisatawan kali ini banyak yang tidak bisa menggaji karena tidak adanya pengunjung, akibat dari hal tersebut keuntungan perusahaanpun juga akan menurun yang juga akan berimbas kepada karyawan. Karyawan yang akan dirumahkan bahkan mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) adalah salah satu bentuk upaya perusahaan dalam mengurangi kerugian yang terjadi akibat pandemi ini.

Pariwisata sendiri merupakan salah satu sektor penggerak ekonomi Indonesia yang banyak mendapatkan perhatian pemerintah. Dalam hal ini perhotelan sendiri merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan. Grand Whiz Hotel Trawas sendiri merupakan hotel bintang 3 yang berlokasi di kawasan kompleks Dharma Raya Trawas Ds Belik Kecamatan Trawas Mojokerto merupakan salah satu hotel yang terdampak pandemi yang terjadi saat ini. Grand Whize Hotel sendiri memiliki luas mencapai kurang lebih 6 hektar, dengan memiliki 11 departemen yang didalamnya terdapat 95 karyawan yang masih tetap beroperasi dan tetap memberikan pelayanan yang prima untuk semua tamu yang menginap di sana.

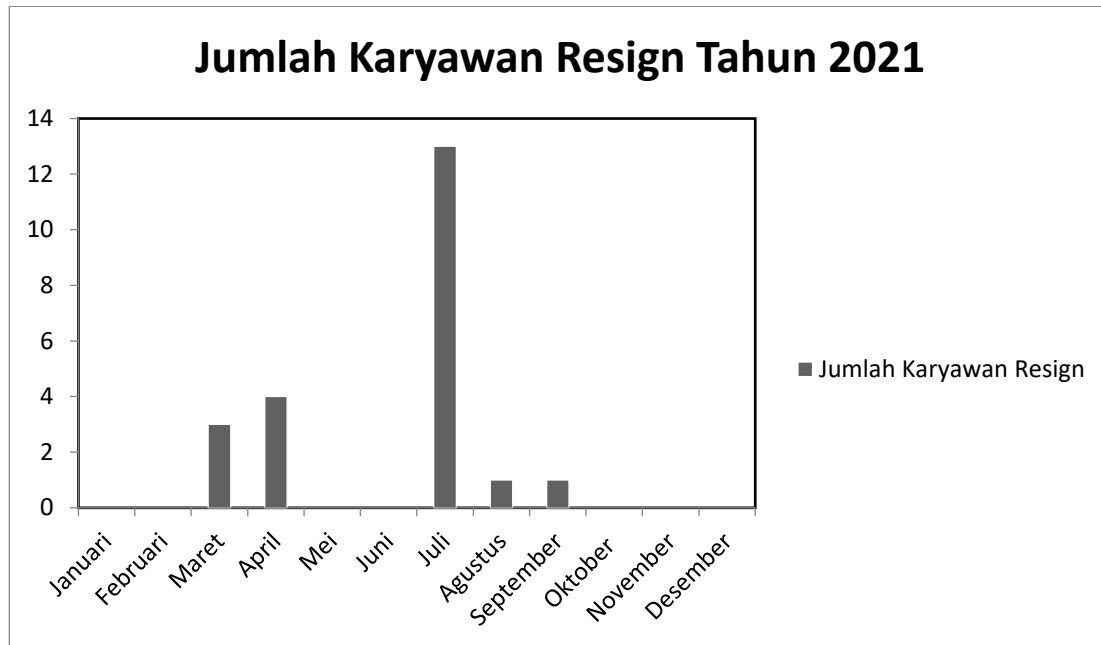
Industri perhotelan adalah industri yang bergerak dalam menawarkan jasa sehingga hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusia (Amstrong dalam Natalia dan Rosiana 2017). Fenomena yang kerap kali muncul dalam

dunia kerja pada saat ini adalah adanya ketidakpastian pada tempat kerja sehingga menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. *Turnover intention is defined as the intention to leave a job on a voluntary basis* atau niat untuk meninggalkan pekerjaan atas dasar sukarela (Falkenburg dan Sachyns dalam Islamy 2018). Judge menyatakan bahwa salah satu penyebab keinginan berpindah (*turnover intention*) pada karyawan adalah pengaruh buruk dari pemikiran disfungsional. Dengan demikian apabila tingkat turnover terlalu besar dan melibatkan pekerja yang berharga, maka dapat menjadi faktor pengganggu yang menghalangi efektivitas organisasi.

Turnover intention yang tinggi juga dapat menimbulkan keefektifan di dalam perusahaan karena menyebabkan hilangnya karyawan yang sudah berpengalaman dan harus melatih karyawan yang baru (Rohman, 2018). Tidak hanya itu dampak negatif *turnover intention* dari segi biaya kerugian perusahaan terkait biaya rekrutmen, mengganggu proses kerja, kebocoran rahasia perusahaan, serta menurunkan moral karyawan yang ditinggalkan (Kashmir, 2016).

Mempertahankan seorang karyawan merupakan hal penting dalam sebuah perusahaan. Tidak baik bagi perusahaan karena apabila *turnover intention* sebuah perusahaan tinggi dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia seperti biaya perkrutan dan biaya pelatihan karyawan baru (Karina *et al.*, 2018). Apalagi adanya pandemi saat ini yang memungkinkan karyawan akan dirumahkan bahkan sampai di PHK dikarenakan perusahaan tidak mau merugi terlalu banyak akibat pandemi yang terjadi saat ini. Dalam hal ini Grand Whiz Hotel Trawas sendiri dalam kurun waktu 1 tahun terakhir yakni tahun 2021 ini kehilangan kurang lebih 22 karyawan dimana di tahun sebelumnya total keseluruhan karyawan mencapai 103 bahkan lebih.

Tabel 1.1 Data *Turnover Intention*



Suatu fenomena di atas merupakan sesuatu yang bermula dari pandemi Covid-19 yang makin meluas dikala itu. Beberapa industri yang akhirnya terdampak contohnya adalah di sektor pariwisata khususnya industri perhotelan dimana perhotelan sendiri menyediakan jasa pelayanan tentunya banyak membutuhkan sumber daya manusia yang besar pula. Dari adanya beberapa kebijakan seperti *Work From Home* (WFH), jadwal kerja tidak menentu dan dan tidak memungkinkan untuk Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sebagai langkah perusahaan dalam meminimalisir kerugian. Sebagai karyawan yang nanmanya rasa tidak aman itu akan timbul dari diri setiap karyawan hal inilah yang dapat membuat karyawan mulai mencari alternatif pekerjaan lain, mulai mencari lowongan pekerjaan yang lain dan turnover intention pada perusahaan tidak akan terelakkan yang sudah terjadi di Grand Whiz Hotel Trawas Mojokerto seperti yang dijelaskan pada tabel 1.1 di atas.

Untuk meminimalisir *turnover intention* tersebut diperlukan pengolahan sumber daya manusia yang baik. Dengan menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang salah satunya yaitu *job insecurity*. Pada masa pandemi ini

lingkungan kerja pada organisasi mengalami perubahan seperti, beberapa perusahaan sudah menerapkan bekerja dari rumah atau disebut *Work From Home* (WFH). Tetapi juga ada beberapa perusahaan tetap mempekerjakan karyawannya di kantor. Terjadinya perubahan pada perusahaan dan penurunan skala sebagai dampak dari terjadinya pandemi akan meningkatkan persepsi karyawan tentang kehilangan pekerjaan.

Menurut (Saputra. 2017), *job insecurity* adalah kondisi psikologis seorang karyawan yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah ubah. Ketidakamanan kerja dianggap sebagai fase pertama sebelum kehilangan pekerjaan dan terjadi dalam konteks perubahan organisasional (Bosmen et al dalam Setiawan, 2016). Karyawan akan mengalami rasa tidak aman (*job insecurity*) yang meningkat karena ketidak stabilan status kepegawaian dan tingkat pendapatan yang tidak bisa diramalkan yang berakibat intensi pindah kerja (*turnover intention*) akan cenderung meningkat (Hanafiah, 2014).

Kang *et al.*, (2012) menganggap ketidakamanan kerja sebagai salah satu kegelisahan yang dirasakan karyawan pada saat bekerja dimana mereka dihadapkan pada kondisi tidak menyenangkan. Hal sedemikian rupa yang akan menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity*, ini bisa terjadi di organisasi manapun. Apabila karyawan mengalami *job insecurity* maka tingkat *turnover intention* yang tinggi tidak terelakkan bagi sebuah perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Desi Karina, Rini Rakhmawati & M. Zainal Abidin di tahun 2018 dengan hasil penelitian *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan hotel Amaris. Ada pula penelitian yang dilakukan oleh Latifur Rohman pada tahun 2018 yang melakukan penelitian di PT. Kebon Agung Pabrik Gula Trangkil, Kabupaten Pati, Jawa Tengah dengan hasil *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Tidak hanya itu terdapat juga penelitian Gayatri, Muttaqiyathun (2020)

dengan hasil *Job insecurity* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan adanya perbedaan hasil dari ketiga penelitian dengan begitu penelitian ini akan menarik untuk di teliti kembali.

Tidak hanya *job insecurity* terdapat juga faktor lain yang dapat mendukung terjadinya *turnover intention* yakni *employee engagement*. *Employee engagement* merupakan keadaan psikologis dimana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi job requirement yang diminta (Carpenter & Wyman, dalam Islamy 2018).

Diungkapkan oleh (Siddhanta & Roy 2010 dalam Ramadhan 2014), yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profitabilitas. Karyawan yang engaged cenderung memiliki ikatan yang lebih kuat dengan organisasi dan kecenderungan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi mereka (Schaufeili & Bakker 2004 dalam Narissa 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Jessica Natalia dan Elvin Rosiana di tahun 2017 pada hotel D'season Surabaya, hasil penelitian menunjukkan *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan didukung penelitian Fahmi Jahidah Islamy di tahun 2018 pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Membangun dengan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Sedangkan terdapat beberapa penelitian yang berlawanan dengan penelitian diatas, pertama penelitian yang dilakukan Lita Chrisdiana & Mukti Rahardjo pada tahun 2017 dan dilakukan pada generasi milenial dengan hasil *employee engagement* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Tidak hanya itu terdapa lagi penelitian yang dilakukan Meydi Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul

Aziz Ahmad di tahun 2018 pada staff pemasaran bank BUMN di Purwokerto dengan hasil *employee engagement* mempunyai pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention*. Terakhir ada penelitian dari Widyastuti Ayu Permatasari pada tahun 2020 yang dilakukan di PT. Bank Mandiri Region Jakarta dengan hasil variabel *employee engagement* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi yang mengakibatkan tingginya *turnover intention* dengan *job insecurity* sebagai salah satu faktor yang dapat menimbulkan tingkat *turnover intention* yang tinggi dan juga terjadinya perbedaan dalam pengaruh variabel *employee engagement* dengan *turnover intention*, dari 5 penelitian 2 menyatakan *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* sedangkan 3 menyatakan *employee engagement* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* maka akan menarik untuk diteliti kembali. Dari latar belakang yang telah ditulis di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“PERANAN EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DARI PENGARUH JOB INSECURITY TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN GRAND WHIZ HOTEL TRAWAS MOJOKERTO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas?
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas?

4. Apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *job insecurity* terhadap *employee engagement* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *employee engagement* terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas
4. Untuk mengetahui apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan Grand Whiz Hotel Trawas

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai *employee engagement*, *job insecurity* dan juga *turnover intention*.
2. Bagi Pihak Akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya bidang sumber daya manusia.
3. Bagi Pihak Grand Whiz Hotel Trawas, penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk kedepannya.
4. Bagi Pihak Lain, dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang bisa mendapatkan hasil yang optimal.