

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan memiliki peran penting untuk sektor ekonomi yang sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan suatu organisasi. Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya bergantung pada fasilitas dan lokasi, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Kemampuan bekerja secara efektif dan efisien diperlukan oleh karyawan untuk membantu perusahaan mencapai tujuan dan sasarnya secara maksimal (Wang *et al.*, 2020). Peran karyawan menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif serta loyalitas tamu. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan dalam mengatur dan mengelola sumber daya yang berharga (Ferdian *et al.*, 2020). Untuk mempertahankan karyawan, perusahaan perlu memunculkan ide – ide baru atau menawarkan bantuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan karyawan. Tujuannya adalah meminimalisir niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Dalam konteks ini, niat untuk keluar menjadi salah satu perhatian khusus setiap perusahaan karena mengarah pada produktivitas, kualitas produk, dan layanan, serta profitabilitas suatu perusahaan (Belete, 2018)

Elangovan (2001) menunjukkan bahwa niat untuk keluar pada karyawan merupakan manifestasi kognitif dari keputusan perilaku untuk meninggalkan pekerjaan. Niat untuk keluar pada karyawan yang melonjak tinggi berdasarkan laporan dari *The Bureau of Labor Statistics* (2022) bahwa tingkat niat untuk keluar

pada karyawan di sektor perhotelan mencapai 74%, memiliki rata - rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan sektor lainnya yang hanya sekitar 46%. Di Indonesia, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat niat untuk keluar pada karyawan di sektor perhotelan dan restoran pada tahun 2021 mencapai lebih dari 60%, yang sebagian besar disebabkan oleh ketidakpuasan kerja, rendahnya upah, serta kurangnya peluang pengembangan karier.

Salah satu upaya yang dapat diterapkan oleh perusahaan demi mengurangi niat untuk keluar pada karyawan adalah melalui dukungan supervisor (Li *et al.*, 2019). Dukungan supervisor itu sendiri dapat diartikan sebagai seorang karyawan merasa bahwa supervisornya menghargai kontribusinya, memberikan bantuan yang dibutuhkan, serta peduli terhadap kesejahteraannya (Cole *et al.*, 2012). Menurut Burns (2016) menyebutkan bahwa dukungan supervisor dapat berupa dukungan emosional, dukungan instrumental dan dukungan apresiatif. Dukungan emosional dapat diartikan dengan menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan serta kesejahteraan karyawan. Dukungan instrumental diartikan sebagai tindakan supervisor memberikan bantuan nyata dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti menyediakan sumber daya dan pelatihan. Dukungan informasional dan umpan balik yang konstruktif dapat diberikan oleh supervisor terhadap karyawannya untuk membantu karyawan berkembang. Dukungan apresiatif menunjukkan supervisor mengakui dan memberikan penghargaan atas pencapaian karyawan. Menurut Kissi *et al.* (2023) menyatakan bahwa dukungan supervisor memiliki pengaruh besar terhadap niat untuk keluar, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan yang diberikan oleh supervisor, semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan

pekerjaannya. Menurut teori pertukaran sosial bahwa individu cenderung mempertahankan hubungan kerja ketika mereka memiliki rasa menghargai satu sama lain dan didukung oleh perusahaannya (Cropanzano & Mitchell, 2005).

Selain dukungan supervisor, keterikatan kerja juga menjadi salah satu peran penting dalam mengurangi tingkat niat untuk keluar pada karyawan. Menurut Raj Arokiasamy *et al.* (2022) keterikatan kerja diartikan sebagai pekerja yang terlibat dalam pekerjaannya dan memberikan perhatian yang cermat terhadap pekerjaannya sehingga dapat menunjukkan antusias yang tinggi pada pekerjaannya. Keterikatan kerja merujuk pada tingkat antusiasme, energi, dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, keterikatan kerja memainkan peran penting dalam menurunkan niat untuk keluar pada karyawan pada suatu perusahaan (Cao *et al.*, 2020). Menurut Andriani *et al.* (2023) keterikatan kerja memiliki hubungan yang signifikan dalam mengurangi niat untuk keluar pada karyawan di industri perhotelan, di mana meningkatnya keterikatan kerja karyawan, semakin rendah kemungkinan mereka untuk keluar organisasi. Selain itu, dukungan yang ada di lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang tinggi terbukti berkontribusi dalam meningkatkan keterikatan kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat niat untuk keluar dalam suatu perusahaan (Andriani *et al.*, 2023). Oleh karena itu, dalam konteks industri perhotelan, pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan kerja dapat menjadi strategi penting dalam mengurangi niat untuk keluar pada karyawan serta meningkatkan retensi karyawan. Konteks ini sangat relevan untuk diaplikasikan dalam industri perhotelan. Hotel-hotel akan selalu menghadapi tantangan dalam mempertahankan

tenaga kerja yang berkualitas karena persaingan yang ketat dan ekspektasi layanan yang tinggi (Asghar *et al.*, 2021).

Dengan demikian, memahami bagaimana keterikatan kerja dapat memediasi hubungan antara dukungan supervisor dan niat untuk keluar menjadi aspek yang penting untuk diteliti lebih lanjut (Kissi *et al.*, 2023). Selain itu, Kumar *et al.* (2018) menggunakan lensa teori pertukaran sosial menunjukkan mekanisme peran mediasi keterikatan kerja sebagai pengaruh dukungan supervisor dan niat untuk keluar, sehingga karyawan memiliki supervisor yang mendukung perkembangan dalam pekerjaannya yang pada akhirnya mengurangi niat untuk keluar pada pekerjaannya. Sejalan dengan temuan dari penelitian Yeosock (2020) yang mengindikasikan bahwa keterikatan kerja merupakan mekanisme hubungan antara dukungan supervisor dengan niat untuk keluar pada karyawan, sehingga keterikatan kerja menunjukkan kewajiban sebagai peran mediasi terhadap dukungan supervisor, yang kemudian mengarah kepada pengurangan niat untuk keluar pada karyawan. Oleh karena itu, peran keterikatan kerja secara kontekstual memediasi dukungan supervisor untuk meminimalkan niat untuk keluar (Zahra *et al.*, 2016).

Dalam hubungan antara dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar pada karyawan perlu peran variabel mediasi untuk meminimalkan niat untuk keluar pada karyawan. Dukungan supervisor yang baik membutuhkan keterikatan kerja dalam mencapai tujuan Perusahaan (Yeosock, 2020). Oleh karena itu, keterikatan kerja sebagai peran mediasi dapat memberikan rasa solidaritas dan loyalitas yang tinggi terhadap supervisor serta Perusahaan. keterikatan kerja yang baik dapat

membuat rasa nyaman dalam melakukan pekerjaan, sehingga dapat mengurangi niat untuk keluar pada karyawan. selain itu, keterikatan kerja menanamkan perasaan yang dapat menghasilkan hasil kinerja yang positif. Karyawan yang mengembangkan keterikatan kerja akan dapat karyawan tersebut dapat mencapai tujuan pekerjaan tersebut dan terserap dalam pekerjaannya (Sonnentag, 2003). Selain itu, Saks (2006) menyebutkan karyawan yang banyak terlibat dalam suatu Perusahaan dapat mengakibatkan karyawan tersebut tidak memiliki waktu dalam memikirkan niat untuk keluar.

Tuntutan dalam keterikatan kerja untuk mendukung supervisor dalam mengurangi niat untuk keluar pada karyawan akan terus menjadi perhatian khusus. Terutama terhadap perusahaan yang bergerak di bidang industri perhotelan yang ada di Kawasan Nusa Dua, dimana kawasan tersebut dikenal sebagai pusat industri perhotelan dan resort mewah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Buulolo *et al.* (2020) menunjukkan keterikatan kerja yang kurang dapat menyebabkan dukungan supervisor yang rendah, dampak tersebut akan berpengaruh kepada kualitas sumber daya. Hal ini membuat hotel – hotel yang beroperasi di kawasan Nusa Dua harus dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas sumber daya untuk mencapai sasaran dan target yang telah ditentukan. Penelitian oleh Putri *et al.* (2023) menunjukkan perusahaan harus dapat memastikan dukungan supervisor yang dimiliki baik sebagai bentuk bagian dari meminimalkan niat untuk keluar pada karyawan melalui keterikatan kerja untuk mencapai daya saing yang kompetitif. Maka dari itu, hotel dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya

manusia yang ada di tengah – tengah banyaknya persaingan dalam mencari karyawan yang berkualitas.

Dalam konteks industri perhotelan, dukungan supervisor menjadi faktor yang sangat penting agar setiap karyawan yang dikelola mampu bekerja secara maksimal dalam mencapai target perusahaan. Dengan dukungan supervisor yang baik, hotel – hotel yang berada di kawasan Nusa dua dapat meningkatkan produktivitas yang baik dan meningkatkan keterikatan kerja antara sesama karyawan dan supervisor. Dukungan supervisor secara penuh dapat membuat para karyawan merasa dihargai dan diperhatikan kinerjanya dalam menjalankan tugas – tugas yang telah ditargetkan. Selain itu, hotel – hotel di kawasan Nusa Dua harus memperhatikan tingkat niat untuk keluar yang dirasakan oleh para karyawan, sehingga hotel – hotel dapat mengevaluasi kinerja supervisor dalam melakukan dukungan dan keterikatan kerja para karyawannya.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus untuk mengkaji secara spesifik peran keterikatan kerja sebagai mediasi antara dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar pada karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengaruh dukungan supervisor dalam memotivasi karyawannya untuk meningkatkan keterikatan kerja antar karyawan agar dapat menciptakan hasil kerja yang positif sehingga meminimalkan niat untuk keluar pada Perusahaan. Penelitian ini dilakukan di hotel Revivo Nusa Dua, di mana hotel Revivo sebagai bagian dari industri perhotelan di Kawasan Nusa Dua menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Maka dari itu, hotel Revivo perlu memperhatikan serta memahami faktor – faktor yang mempengaruhi dukungan

supervisor dalam meningkatkan keterikatan kerja, niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan Gambaran tentang pengaruh dukungan supervisor dan keterikatan kerja dalam mengurangi niat untuk keluar pada karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman hotel Revivo dalam menerapkan dukungan supervisor dan keterikatan kerja untuk mengurangi niat untuk keluar pada karyawan sehingga Perusahaan dapat mencapai tujuannya secara positif.

1.2 Rumusan masalah

Berikut rumusan masalah pada Pengaruh dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar karyawan di daerah nusa dua dengan keterikatan kerja sebagai mediasi:

- 1) Apakah dukungan supervisor berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar pada karyawan Hotel Revivo Nusa Dua?
- 2) Apakah dukungan supervisor berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja pada karyawan Hotel Revivo Nusa Dua?
- 3) Apakah keterikatan kerja berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar pada karyawan Hotel Revivo Nusa Dua ?
- 4) Apakah keterikatan kerja dapat memediasi pengaruh antara dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar pada karyawan Hotel Revivo Nusa Dua ?

1.3 Batasan masalah

Berikut batasan masalah pada peran keterikatan kerja antara pengaruh dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar pada karyawan hotel Revivo Nusa Dua :

1) Dukungan supervisor

Menurut studi oleh Hammer *et al.* (2007) menyatakan bahwa dukungan supervisor merupakan perilaku suportif yang ditunjukkan oleh atasan terhadap keadaan karyawan bawahannya, yang dapat membentuk persepsi bawahannya mengenai dukungan organisasi, dan terdiri dari dukungan emosional, dukungan instrumental dalam meningkatkan keterikatan kerja.

2) keterikatan kerja

Schaufeli (2012) mendefinisikan keterikatan kerja sebagai suatu keadaan psikologis positif, memuaskan, yang terkait dengan pekerjaan dan ditandai oleh semangat, dedikasi, dan penyerapan. Dalam pengembangannya, Schaufeli (2012) juga menempatkan keterikatan kerja dipengaruhi dengan dukungan sosial, umpan balik, dan optimisme. Individu yang memiliki keterikatan kerja yang baik cenderung menunjukkan loyalitas terhadap organisasi.

3) Niat untuk keluar

Sager *et al.* (1998) mendefinisikan niat untuk keluar pada karyawan sebagai tindakan kognitif yang terjadi pada perilaku individu terhadap pekerjaannya dan keputusan akhir untuk tetap tinggal atau meninggalkan organisasi. Lebih lanjut Elangovan (2001) menjelaskan bahwa niat untuk

meninggalkan pekerjaan merupakan bentuk orientasi sikap atau manifestasi dari keputusan perilaku untuk berhenti bekerja.

4) Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Revivo Nusa Dua dengan melakukan pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur secara online kepada karyawan Hotel Revivo Nusa Dua.

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian Pengaruh dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar karyawan di daerah nusa dua dengan keterikatan kerja sebagai mediasi adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah dukungan supervisor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar terhadap karyawan.
- 2) Untuk mengetahui apakah dukungan supervisor berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterikatan kerja karyawan.
- 3) Untuk mengetahui Apakah keterikatan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar terhadap karyawan.
- 4) Untuk mengetahui apakah keterikatan kerja dapat memediasi hubungan antara dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar terhadap karyawan.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian pengaruh dukungan supervisor terhadap niat untuk keluar karyawan di daerah nusa dua dengan keterikatan kerja sebagai mediasi antara lain:

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan keterikatan kerja, dukungan supervisor, dan niat untuk keluar. Hasil penelitian ini dapat memperkuat atau memperbarui teori – teori yang telah ada mengenai peran keterikatan kerja dalam memediasi hubungan antara dukungan supervisor dan niat untuk keluar pada karyawan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam faktor - faktor yang mempengaruhi loyalitas dan retensi karyawan di industri perhotelan.

2) Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh praktisi pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan, khususnya di Hotel Revivo, untuk memahami hubungan antara dukungan supervisor dan keterikatan kerja, manajer hotel dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan keterikatan dan loyalitas karyawan serta mengurangi tingkat niat untuk keluar. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen hotel dalam menyusun kebijakan dan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan keterikatan kerja melalui pemberian dukungan yang optimal dari supervisor. Dengan meningkatnya keterikatan kerja, perusahaan dapat menurunkan tingkat niat untuk keluar pada karyawan yang berujung pada peningkatan stabilitas tenaga

kerja, pengurangan biaya rekrutmen, serta peningkatan produktivitas dan kualitas layanan kepada pelanggan.

1.6 Sistematika pelaporan

Sistematika penulisan skripsi ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan berbagai landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini, tercantum penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, serta kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang meliputi Lokasi penelitian, sampel, dan variabel yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil dan pembahasan yang bersifat terpadu. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan diindikasikan berdekatan dengan pembahasan, sedangkan

pembahasan penelitian ini menjelaskan hasil yang sudah didapat dalam melakukan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisikan Kesimpulan dan saran yang dinyatakan secara terpisah. Kesimpulan dituliskan berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan secara singkat, sedangkan saran berisikan strategi – strategi yang telah dianalisis berdasarkan hasil pengukuran penelitian.

