

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT KELUAR  
KARYAWAN DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS  
FESTIVAL CITYLINK BANDUNG** *And*



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Maria Angelina Liunardi**

**6032001106**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION TOWARDS  
EMPLOYEES' TURNOVER INTENTIONS IN HARRIS  
HOTEL & CONVENTIONS FESTIVAL CITYLINK BANDUNG**

*And*



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of requirements  
for Bachelor's Degree in Management

**By:**

**Maria Angelina Liunardi**

**6032001106**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT KELUAR  
KARYAWAN DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS FESTIVAL  
CITYLINK BANDUNG**

Oleh:

Maria Angelina Liunardi

6032001106

Bandung, 26 Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,

**Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM.**

Pembimbing Skripsi,

**A. Hadisoepadma, Drs., M.M.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Maria Angelina Liunardi  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 9 Mei 2002  
NPM : 6032001106  
Program studi : Sarjana Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT KELUAR  
KARYAWAN DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS FESTIVAL  
CITYLINK BANDUNG”**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: A. Hadisoepadma Drs., M.M.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal: 4 Januari 2024  
Pembuat pernyataan:



(Maria Angelina Liunardi)

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 adalah salah satu fenomena yang membuat banyak pihak berhenti sejenak dari rutinitas sehari-hari. Setelah mereda, banyak pihak yang mencoba untuk kembali pada rutinitas sehari-hari mereka. Oleh karena itu, banyak tempat-tempat yang kembali ramai terutama destinasi-destinasi wisata di Kota Bandung. Sama halnya dengan yang terjadi pada Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung yang mendapatkan lonjakan okupansi hotel setelah pandemi ini berubah menjadi endemi. Hal ini seharusnya membuat banyak pihak internal merasa lega dan menjadi salah satu penyebab mereka untuk semakin giat bekerja di hotel ini. Namun, hal yang terjadi adalah sebaliknya dimana para karyawan malah menunjukkan niatnya maupun aksinya untuk keluar dari hotel tempat mereka bekerja saat ini. Penulis menduga bahwa ada faktor kepuasan kerja yang menjadi alasan dari para karyawan untuk keluar dari perusahaan ini.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi kepuasan kerja maupun kepuasan kerja secara keseluruhan atau parsial terhadap niat keluar para karyawan di perusahaan ini. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui sarana kuesioner. Penelitian ini pula dilaksanakan berdasarkan jenis penelitian *applied research* dan dimensi waktu *cross-sectional*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Selain itu, penulis juga menggunakan dokumen-dokumen dari perusahaan sebagai data sekunder. Pada penelitian ini, subjek penelitiannya adalah 92 orang dari populasi karyawan Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

Berdasarkan kuesioner, didapatkan hasil yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan kerja dari Hotel Harris & Conventions Festival Citylink Bandung sendiri memanglah rendah dengan tingkat niat keluar karyawan yang tinggi. Namun, kepuasan kerja bukanlah penyebab dari tingginya niat keluar karyawan dalam penelitian kali ini. Kepuasan kerja memiliki koefisien sebesar 0.2629 terhadap niat keluar karyawan. Dijelaskan bahwa pengaruh dari kepuasan kerja terhadap niat untuk keluar para karyawan dalam penelitian ini adalah sebanyak 27% saja. Sedangkan 73%% lainnya adalah faktor-faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Saran yang diberikan adalah dengan adanya rotasi pekerjaan maupun *job enrichment* atau *job enlargement*. Selain itu perbandingan gaji, sarana keakraban dan kekompakkan para karyawan serta perekrutan secara internal adalah saran-saran yang diberikan oleh penulis.

Kata kunci: kepuasan kerja, niat keluar karyawan, pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi dan rekan kerja.

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic is one phenomenon that has made many people pause from their daily routines. After it subsided, many people tried to return to their daily routines. Therefore, many places are getting crowded again, especially tourist destinations in Bandung. The same thing happened to Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung, which saw a surge in hotel occupancy after the pandemic turned into an endemic. These should have made many internal parties feel relieved and become one of the causes for them to work harder at this hotel. However, the opposite happens when the employees even show their intention and action to leave the hotel where they currently work. The author suspects that there are job satisfaction factors that are the reason for employees to leave this company.

This study aims to determine the effect of each dimension of job satisfaction and job satisfaction as a whole or partially on the intention to leave the employees in this company. The research method used is descriptive research with a quantitative approach through questionnaires. This research was also carried out based on the type of applied research and cross-sectional time dimension. The data collection techniques used are observation, interview, and questionnaire distribution. In addition, the author also uses documents from the company as secondary data. In this study, the research subjects were 92 people from the population of Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung employees.

Based on the questionnaire, the results show that the level of job satisfaction of the Harris & Conventions Festival Citylink Bandung Hotel itself is indeed low with a high level of employee exit intention. However, job satisfaction is not the cause of the high employee exit intention in this study. Job satisfaction has a coefficient of 0.2629 on employee exit intentions. It is explained that the effect of job satisfaction on the intention to leave the employees in this study is only 27%. While the other 73% are factors that are not discussed in this study.

The suggestions given are job rotation and job enrichment or job enlargement. In addition, salary comparison, means of intimacy and cohesiveness of employees, and internal recruitment are suggestions given by the author.

**Keywords:** job satisfaction, employee turnover intention, work itself, pay, promotion, supervision and coworkers.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kemurahan hati-Nya penulis dapat menyelesaikan studinya di program studi manajemen di Universitas Katolik Parahyangan dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* di Hotel Harris Festival Citylink Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak di bawah ini:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik secara finansial dan non finansial sehingga studi dan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi beserta jajarannya.
3. Ibu Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
4. Bapak Drs. A. Hadisoepadma, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan, arahan, dukungan serta masukan dari awal proses pembuatan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan selama penulis berkuliah di Program Studi Sarjana Manajemen.
6. Ibu Angela Teressia, S.IP., M.M., selaku dosen yang banyak memberikan masukan, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ko Robyn Irawan, M.Sc., selaku dosen yang telah memberikan bimbingan pada penulis terkait teknik Analisa data secara statistik.
8. Bapak V.J. Wisnu Wardhono, Drs., MSIE., CMA., yang telah membantu penulis dalam pencarian referensi dan metodologi penelitian dalam skripsi penulis.

9. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih karena telah membantu penulis selama masa perkuliahan sampai proses akhir penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh pihak Hotel Harris Festival Citylink Bandung, terkhusus kepada Kak Fifit Sulisnawati, Bapak Hari Juliansyah dan Bapak Ismail Fajar Septiana, yang telah bersedia memberikan data, informasi serta waktunya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. 나의 24/7 ❤️ (Angeline Setiawan & Vania Regina Rusli) yang merupakan teman-teman terdekat penulis ketika penulis berkuliah di Prodi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan ini.
12. Keluarga kamar 729-731 di Hotel Harris Festival Citylink Bandung yang telah menjadi rumah kedua penulis ketika proses observasi dan pengambilan berbagai data dilakukan.
13. Christoper Keefe Wijayahadi yang selalu memberikan dukungan, semangat, dorongan dan motivasi bagi penulis selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi penulis.
14. Azmy, Nanda Naomi, Natasha Alexandra, Feby Angela, Kaetlyn William, Meia, Rifa, Cherry, Ardine, Medina, sebagai teman-teman seperjuangan yang saling membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
15. Kak Hakim sebagai Asisten Penelitian Manajemen dan Asisten Dosen dari Pak Wisnu yang selalu memberi masukan dan bimbingan pada penulis.
16. Nadia Triviani Marchiella selaku kakak tingkat penulis yang telah membantu penulis sejak awal perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini selesai.
17. Teman-teman Manajemen Angkatan 2020 yang telah menjadi teman-teman seperjuangan dan juga sebagai pihak-pihak yang membantu penulis selama masa-masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini berlangsung.
18. Teman-teman KORGALA (Kak Adel, Kak Ari, Bang Ujan, Bang Jaka, Keicy, Tania, Ali, Yesica Dian, Vian, Joe, dan juga rekan-rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu) yang telah menemani, menjadi teman, dan menjadi tempat singgah sementara bagi penulis selain rumah dan kelas di kampus.

19. Member BTS, TXT, Enhypen, Le Serrafim, New Jeans, Seventeen, NCT 127, NCT Dream, NCT U, IVE, Aespa, Secret Number, Blackpink, serta beberapa grup maupun actor atau aktris yang telah menjadi inspirasi dan salah satu sumber semangat penulis ketika menulis skripsi.
20. Penulis itu sendiri yang telah mampu menyelesaikan dan mencapai target sejak awal kuliah untuk mencoba dan mengusahakan segala sesuatunya agar dapat selesai kuliah lebih cepat. Terima kasih telah bertahan dan menyelesaikan perjalanan yang panjang ini.

Bandung, 28 November 2023

Maria Angelina Liunardi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Manajemen Insani.....</b>	<b>19</b>
2.1.1 Pengertian Manajemen Insani.....	19
2.1.2 Fungsi Manajemen Insani .....	20
<b>2.2 Job Satisfaction .....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Pengertian <i>Job Satisfaction</i> .....	21
2.2.2 Dimensi-Dimensi dari <i>Job Satisfaction</i> .....	22
2.2.3 Teori <i>Job Satisfaction</i> .....	23
2.2.4 Dampak dari Ketidakpuasan.....	25
<b>2.3 Turnover Intention .....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i> .....	26
2.3.2 Jenis-Jenis <i>Turnover</i> .....	27
2.3.3 Faktor-Faktor yang Menyebabkan <i>Turnover</i> .....	28
2.3.4 Indikator <i>Turnover</i> .....	30
2.3.5 Dampak Negatif dari <i>Turnover</i> .....	30
<b>2.4 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover</i> .....</b>	<b>31</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>32</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Sumber &amp; Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
3.2.1 Data Primer.....	36
3.2.2 Data Sekunder .....	37
<b>3.3 Populasi .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4 Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>38</b>

<b>3.5 Pengukuran Variabel.....</b>	<b>42</b>
<b>3.6 Uji Validitas &amp; Reliabilitas Data .....</b>	<b>43</b>
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	44
<b>3.7 Teknik Analisa Data .....</b>	<b>46</b>
3.7.1 Analisa Deskriptif.....	46
<b>3.8 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>47</b>
3.8.1 Uji Normalitas.....	47
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	47
3.8.3 Uji Heteroskedatisitas.....	47
<b>3.9 Uji Koefisien Determinasi .....</b>	<b>48</b>
<b>3.10 Analisa Regresi Sederhana.....</b>	<b>48</b>
<b>3.11 Objek Penelitian .....</b>	<b>48</b>
3.11.1 Profil Perusahaan .....	48
3.11.2 Struktur Organisasi .....	49
3.11.3 Job Description.....	50
3.11.4 Waktu Operasional .....	59
3.11.5 Profil Responden .....	60
<b><i>BAB 4 PEMBAHASAN.....</i></b>	<b>63</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
4.1.1 Hasil Uji Analisa Deskriptif.....	63
4.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	80
4.1.3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	82
4.1.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	83
<b>4.2 Hasil Uji Analisa Faktor.....</b>	<b>83</b>
<b>4.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>84</b>
<b><i>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</i></b>	<b>85</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>85</b>
5.1.1 Kepuasan Kerja Karyawan di Harris Hotel & Festival Citylink Bandung.....	85
5.1.2 Niat Keluar Karyawan di Harris Hotel & Festival Citylink Bandung.....	85
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Niat Keluar Karyawan di Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung .....	86
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>86</b>
<b><i>LAMPIRAN.....</i></b>	<b>91</b>
<b><i>Lampiran 1.....</i></b>	<b>91</b>
<b><i>Lampiran 2.....</i></b>	<b>98</b>
<b><i>Lampiran 3.....</i></b>	<b>103</b>
<b><i>Lampiran 4.....</i></b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	10
Table 1.2.....	13
Tabel 3.3.....	42
Tabel 3.4.....	44
Table 3.5.....	46
Tabel 4.1.....	63
Tabel 4.2.....	64
Tabel 4.3.....	64
Tabel 4.4.....	65
Tabel 4.5.....	66
Tabel 4.6.....	66
Tabel 4.7.....	67
Table 4.8.....	67
Table 4.9.....	68
Tabel 4.10.....	69
Table 4.11.....	69
Table 4.12.....	70
Table 4.13.....	70
Tabel 4.14.....	71
Table 4.15.....	72
Table 4.16.....	72
Tabel 4.17.....	73
Tabel 4.18.....	73
Table 4.19.....	74
Tabel 4.20.....	74
Tabel 4.21.....	75
Tabel 4.22.....	76
Tabel 4.23.....	76
Tabel 4.24.....	77
Tabel 4.25.....	77
Tabel 4.26.....	78
Tabel 4.27.....	79
Tabel 4.28.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	9
Gambar 1.2 .....	11
Gambar 1.3 .....	15
Gambar 1.4 .....	18
Gambar 4.1 .....	80
Gambar 4.2 .....	81
Gambar 4.3 .....	81
Gambar 4.4 .....	82
Gambar 4.5 .....	82
Gambar 4.6 .....	83
Gambar 4.7 .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	92
Lampiran 2.....	99
Lampiran 3.....	103
Lampiran 4.....	104

# BAB 1

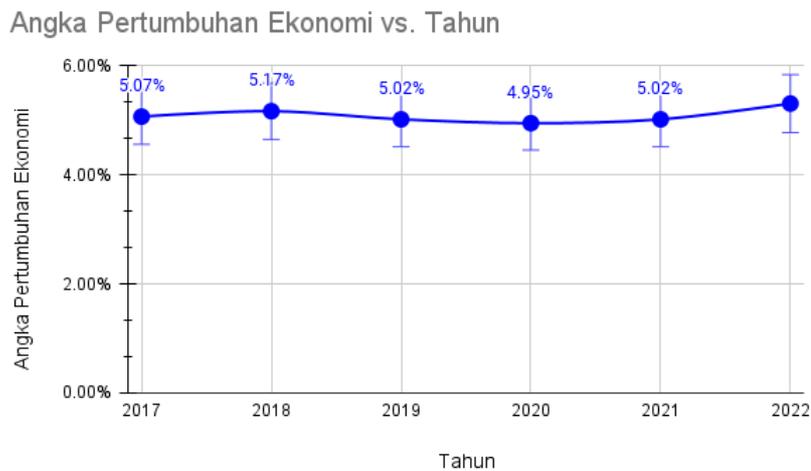
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada bulan Mei 2023 yang lalu, WHO telah mengumumkan bahwa pandemi Covid-19 telah selesai. Sama halnya dengan apa yang telah Presiden Joko Widodo sampaikan melalui Keppres nomor 17 tahun 2023 tentang Penetapan Berakhirnya Status Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Indonesia. “Menetapkan status pandemi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) telah berakhir dan mengubah status faktual *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) menjadi penyakit endemi di Indonesia,” (*Inilah Keppres Penetapan Berakhirnya Status Pandemi COVID-19 Di Indonesia*, 2023). Hal ini membuat banyak pihak merasa lega karena setelah 3 tahun, akhirnya masyarakat semua dapat kembali melakukan aktivitas-aktivitas seperti biasa lagi. Sama halnya dengan bidang ekonomi, para pelaku ekonomi, pemerintah, dan juga masyarakat merasakan peningkatan pendapatan yang signifikan dibandingkan dengan pada masa pandemi berlangsung. Hal tersebut juga dinyatakan pada *website* ekonomi.go.id bahwa angka pertumbuhan ekonomi pada tahun 2022 meningkat menjadi sebesar 5.31%, tertinggi sejak 2014 (Moegiarso, 2023).

Gambar 1.1

Grafik Pertumbuhan Ekonomi Indonesia tahun 2017-2023



Sumber: bps.go.id

Pernyataan ini didukung pula oleh data kunjungan wisata di salah satu kota besar di Indonesia yaitu Bandung. Berdasarkan “pintu masuk” Kota Bandung, sebanyak 497.080 jiwa mengunjungi Kota Bandung lagi setelah awal pandemi pada 2020.

Tabel 1.1

Data Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung

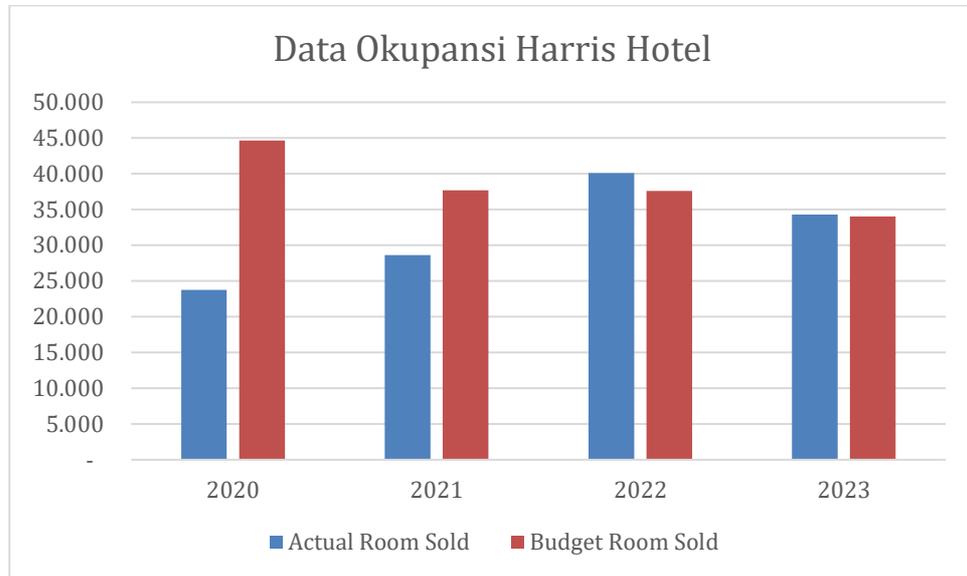
Jenis Wisatawan	Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa)		
	2019	2020	2021
Wisatawan Mancanegara	252,842	30,210	37,417
Wisatawan Domestik	8,175,221	3,214,390	3,704,263
Jumlah	8,428,063	3,244,600	3,741,680

Sumber: bandungkota.bps.go.id

Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung, hal ini akan membawa dampak baik bagi hotel dan destinasi-destinasi wisata lainnya. Para karyawan yang bekerja di hotel dan destinasi-destinasi wisata seharusnya akan merasa aman dan puas. Jumlah wisatawan diatas, selaras dengan pernyataan Nurzul Irwan yang mengutip data PHRI pada masa lebaran tahun 2023, okupansi hotel mencapai 95.78% (Brilyana, 2023). Sama halnya dengan apa yang terjadi di Harris Hotel & Conventions Festival Citylink tempat penulis melakukan program magang manajemen. Berikut adalah grafik mengenai perkembangan dari okupansi Hotel Harris dari tahun 2020 – 2023 (2 November 2023).

Gambar 1.2

Grafik Okupansi Hotel Harris dari tahun 2020-2023



Pada grafik tersebut terlihat bahwa angka *budgeted* atau prediksi dari tahun 2020 sampai pada tahun 2023 terus terkejar oleh angka *actual*. Bahkan pada tahun 2022, angka *actual room sold* dapat melampaui angka *budgeted room sold*. Untuk tahun 2023 sendiri, per tanggal 2 November telah mencapai surplus sebesar 232 kamar.

Hotel yang terletak di Jl. Peta No. 241, Bandung ini telah berdiri sejak tahun 2011 di bawah naungan *Tauzia Hotels* pada mulanya. Namun, sejak tahun 2018 hotel-hotel yang dimiliki oleh *Tauzia Hotels* di akuisisi oleh *Ascott The Limited Group*. Setelah diakuisisi oleh *Ascott*, hotel-hotel *Tauzia* memiliki *market* yang jauh lebih luas. Hal ini dikarenakan *Ascott* sendiri adalah perusahaan internasional yang telah memiliki lebih dari 132.000 properti di seluruh dunia. Untuk mengimbangi permintaan tersebut, akan dibutuhkan sumber daya manusia yang cukup banyak dan juga berkualitas.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa dengan tingginya permintaan dalam bidang wisata, maka sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang berperan penting di dalamnya. Berdasarkan *Service Profit Chain* yang dikemukakan oleh James Heskett (Louveau, n.d.), dinyatakan bahwa kuncinya adalah kepuasan karyawan. Artinya, investasi pada karyawan, investasi pada

teknologi yang mendukung *frontline employees*, investasi pada proses rekrutmen dan *training*, serta investasi pada proses kompensasi sesuai dengan *performance* setiap karyawan akan menghasilkan *profit* bagi perusahaan. *Profit* yang dihasilkan dapat terlihat melalui kesetiaan *customer*, kepuasan *customer*, dan masih banyak manfaat lainnya. Hal ini akan sangat terlihat pada industri jasa yang mana dalam hal ini adalah Hotel Harris. Pihak internal yang dalam hal ini adalah karyawan yang apabila sudah merasa puas, maka mereka akan lebih produktif, *loyal*, dan mampu memberikan *service (output)* yang memuaskan pada konsumen. Dengan begitu, setiap *service* yang diberikan akan menghasilkan *value* tersendiri bagi setiap konsumen. Ketika konsumen merasa puas ia pun akan menjadi konsumen yang *loyal* terhadap hotel tersebut. Konsumen yang *loyal* akan memberikan *profit* serta pertumbuhan pendapatan juga untuk hotel di kemudian hari (Louveau, n.d.).

Pada saat penulis melakukan proses observasi pada periode Bulan Juli – September 2023, ditemukan fenomena bahwa terdapat karyawan dari departemen-departemen tertentu yang tidak nyaman dari departemen tersebut atau bahkan timbul keinginan untuk *resign* dari perusahaan karena beberapa hal. Setelah ditelusuri lebih jauh, ternyata beberapa karyawan merasa bahwa hubungan dengan atasan maupun beberapa perilaku dari atasan yang diberikan menyebabkan ketidaknyamanan. Penulis juga telah melakukan wawancara dengan beberapa *staff* departemen HR, yang menyatakan bahwa selama 1 tahun terakhir, didapatkan persentase 16.03% karyawan yang menyatakan ketidaknyamanannya dalam bekerja di departemen FBP (*convention*). Data tersebut belum mencakup keluhan-keluhan lain yang diutarakan oleh tenaga-tenaga *casual* atau *daily worker* atau *trainee* di departemen terkait maupun departemen lain.

Hal inilah yang kemudian membuat karyawan dan juga atasan tidak dapat bekerja dan berkomunikasi dengan baik. Hal-hal tersebut dapat merujuk pada timbulnya niat untuk meninggalkan departemen, ataupun meninggalkan perusahaan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian pada jurnal yang menyatakan bahwa, *job satisfaction* sendiri memiliki pengaruh signifikan namun negatif terhadap *intention to leave* (Anastia et al., 2021, 83). Selain daripada data diatas, penulis juga

menemukan data *turnover* yang terjadi pada Hotel Harris dari tahun 2019 sampai 2023 pada bulan September ini.

Table 1.2  
Data *Turnover* Karyawan Hotel Harris pada Tahun 2019 - 2023

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Penambahan atau Pengurangan Jumlah Karyawan	Hasil Rata-Rata	Jumlah Karyawan Resign (orang)	Persentase
2019	125	115	0	120	10	8.33%
2020	113	105	2	109	8	7.34%
2021	101	95	2	98	8	8.16%
2022	96	93	13	94.5	16	16.93%
2023 (September)	93	92	7	92.5	8	8.65%
2023 (Projected)	Angka perkiraan di akhir tahun 2023					11.53%
Angka perkiraan rata-rata 5 (lima) tahun						10.46%

Sumber: Olahan Penulis

Penulis melakukan perhitungan persentase *turnover* dengan cara membagi data karyawan yang mengundurkan diri pada tahun tersebut dengan rata-rata jumlah karyawan di tahun tersebut lalu dikalikan dengan 100. Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan beberapa kali mencapai angka di atas 10%. Puncaknya terjadi pada tahun 2022 dimana angka persentasenya mencapai 16.93%. Pada tahun 2023 di bulan September saja, persentase yang ada telah mencapai angka 8.65%. Data diatas tidak sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan pada proses observasi. *Supervisor* HRD jelas mengatakan bahwa “target *turnover* karyawan per tahun seharusnya tidak lebih dari 10%”. Apabila diproyeksikan dengan perhitungan 12 bulan dibagi dengan 9 bulan yang telah berjalan lalu dikalikan dengan 8.65% maka, angka persentasenya akan mencapai angka 11.53% di tahun ini. Sehingga rata-rata yang akan dihasilkan setelah 5 tahun berjalan akan memperoleh angka sebanyak 10.46%. Dengan angka-angka diatas, perusahaan seharusnya mengambil

tindakan-tindakan preventif di masa depan guna mengurangi tingkat *turnover* yang ada.

*Turnover* yang terjadi dalam perusahaan dapat membuat timbulnya berbagai dampak negatif. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Executive Assistant Manager*, dikarenakan jabatan beberapa posisi pada departemen *sales & marketing* kosong maka akan akan kenaikan target per orangnya. Biasanya, target per orang adalah Rp. 250.000.000 per tahunnya namun, tahun ini menjadi Rp. 280.000.000 – 300.000.000 per orangnya (kenaikan 12% - 15%). Apabila target tersebut tidak tercapai maka akan *verbal warning* (3 bulan), SP 1 (6 bulan), sampai pada tidak diperpanjangnya kontrak kerja. ada Untuk departemen HR harus merekrut lebih banyak orang lagi baik untuk *casual*, *trainee*, maupun *daily worker* atau memang *staff* permanen yang diperlukan. Setiap departemen yang menerima tenaga baru pula harus terus menerus melakukan *training*, dan penyesuaian yang dapat mengurangi produktivitas. Pada proses observasi yang telah dilakukan oleh penulis, didapati pula data bahwa jabatan *executive secretary* seharusnya kosong pada tanggal 1 Oktober 2023. Namun, karena sulitnya mencari pengganti yang kompeten maka permohonan tersebut diundur sampai tanggal 15 Oktober 2023. Walaupun saat ini telah ada penggantinya namun, masih diperlukan waktu bagi pengganti tersebut untuk *handover* pekerjaan dan melakukan proses adaptasi. Lamanya waktu yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencari kandidat baru pun menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan kerja.

Penulis menemukan data hasil *exit interview* yang sebelumnya telah dilakukan oleh HRD Hotel Harris, bahwa di dalam *interview* tersebut banyak memiliki indikator-indikator *job satisfaction* yang menjadi alasan utama mengapa mereka keluar. Beberapa hal diantaranya berkaitan dengan lingkungan kerja di mana *locker* yang tersedia tidak memadai ataupun beberapa terjadi kasus pencurian yang terjadi. Selama proses observasi berlangsung, penulis mengetahui terdapat kasus pencurian uang. Dapat terlihat pada gambar di bawah ini, beberapa pintu loker di *female locker* Hotel Harris ini, tidak memiliki pintu sama sekali atau bahkan tidak dapat dikunci karena adanya bagian pintu loker yang pecah atau rusak.

Gambar 1.3

Fasilitas Female Locker di Harris Hotel



Sumber: Data Penulis

Selain itu menu makanan yang tidak bervariasi, beberapa kegiatan olahraga maupun sarana keakraban lainnya yang jarang dilakukan sesuai yang telah dijanjikan, *waiter* yang telah bekerja lama tidak mendapatkan promosi untuk posisi FB SPV yang kemudian hotel malah merekrut pihak eksternal untuk itu, beberapa karyawan yang keluar karena mendapatkan tawaran pekerjaan dengan gaji yang lebih besar, dan perilaku dari atasan yang menyebabkan ketidaknyamanan (candaan yang berlebihan, sindiran, dll.). Lainnya mengundurkan diri karena merasa mendapatkan posisi maupun kompensasi yang lebih memuaskan di tempat lain. Walaupun begitu, Hotel Harris sendiri telah memberikan gaji yang sesuai dengan UMR di Kota Bandung. Namun, pada beberapa bentuk kompensasi finansial lainnya, banyak perusahaan yang dirasa lebih baik oleh para karyawan sehingga mereka *resign*. Berdasarkan data *preliminary research* yang telah dilakukan, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Niat Keluar Karyawan di Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung?
2. Bagaimana tingkat niat keluar karyawan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja secara keseluruhan terhadap niat keluar karyawan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung
2. Mengetahui tingkat niat keluar karyawan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara keseluruhan terhadap niat keluar karyawan dari Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Pihak Hotel  
Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manajemen khususnya perusahaan yang menjadi objek penelitian, departemen HR, dan juga pembelajaran bagi perusahaan-perusahaan lainnya.
2. Pembaca  
Penulis berharap bahwa para pembaca dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai *job satisfaction* terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan, serta dapat menjadikan skripsi ini sebagai bahan referensi penelitian mengenai *job satisfaction* dan niat untuk meninggalkan perusahaan di masa depan.
3. Penulis

Penulis berharap dapat menambah wawasan pengalaman mengenai *job satisfaction* terhadap *turnover intention* dan menerapkan hal-hal yang telah dipelajari dalam dunia bisnis ini.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Bagi setiap perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Manusia yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai berbagai tujuan yang telah mereka rencanakan. Oleh karena itu sangatlah penting untuk memperhatikan dan mengembalikan apa yang telah diberikan para karyawan pada perusahaan. Apa yang diberikan oleh perusahaan seharusnya membuat karyawan merasa puas dalam bekerja. Hal tersebut akan membuat para karyawan pun semakin termotivasi dalam bekerja dan setia pada perusahaan di kemudian hari. *Job satisfaction* adalah “hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka untuk memberikan hal-hal yang dianggap penting oleh perusahaan” (Luthans 2010, 141). Terdapat 5 dimensi yang menentukan *job satisfaction* seseorang menurut Luthans (2010, 142). Hal-hal tersebut adalah:

- *The Work itself*
- *Pay*
- *Promotion Opportunities*
- *Supervision*
- *Co-workers*

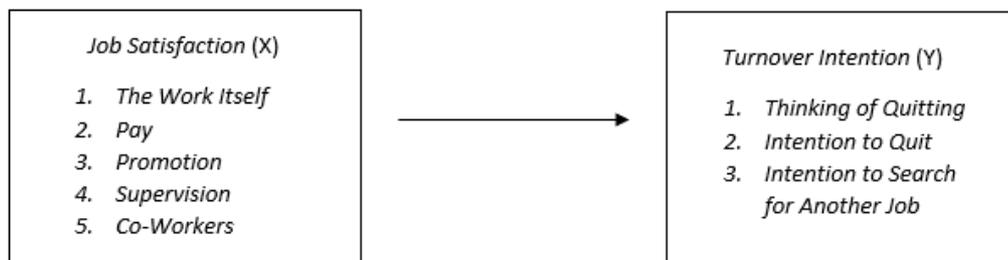
Kepuasan kerja juga akan mempengaruhi seseorang dalam niatnya untuk meninggalkan perusahaan maupun berpindah. Apabila seseorang yang bekerja tersebut merasakan adanya ketidakpuasan, maka ia dapat mempertimbangkan bahkan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja. Hal ini semata-mata terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara persepsi karyawan dan realita yang terjadi. Mobley (dalam Desil & Dosari, 2023, 754), menyatakan bahwa *Turnover intention* adalah “kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri”. Menurut Mobley (dalam Desil

& Dosari, 2023, 754), terdapat 3 indikator yang dapat mempengaruhi *turnover intention* yaitu:

- Pikiran untuk berhenti (*thinking of quitting*)
- Keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*)
- Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*)

Berikut adalah model penelitian yang akan saya lakukan:

Gambar 1.4  
Model Penelitian



Sumber: Olahan Penulis

Model penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik dimensi mana saja dari kepuasan kerja yang memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap niat keluar karyawan di Hotel Harris Festival Citylink Bandung.

Berdasarkan model penelitian di atas maka, hipotesis penelitian adalah:

“Kepuasan Kerja berpengaruh negative namun signifikan baik secara keseluruhan maupun parsial terhadap Niat Keluar Karyawan di Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.