

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan sementara dari daerah asal ke daerah tujuan dengan maksud bukan untuk menetap maupun mencari nafkah namun hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan lainnya (Wahyuningtyas, 2018). Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa bagi sebagian besar wilayah di Indonesia. provinsi Kepulauan Riau memiliki wilayah territorial yang sangat unik dimana 92 persen adalah lautan sehingga wisata maritim menjadi daya tarik utama. Dengan gugusan kepulauan yang dikelilingi oleh sumber daya kelautan yang indah dan beragam menjadikan provinsi ini wajib menjadikan pariwisata sebagai sumber pendapatan daerah yang potensial. Tidak hanya berjajarnya pantai-pantai yang indah namun juga panorama bawah laut yang tentu saja menarik minat wisatawan untuk berkunjung (BPS BINTAN, 2018). Kepulauan Riau merupakan gerbang wisata mancanegara kedua setelah Pulau Bali, cukup strategis untuk wisatawan mancanegara (Handoyo, 2021).

Kepulauan Riau sebelumnya merupakan bagian dari Provinsi Riau kemudian menjadi Provinsi sendiri pada Juli 2004 dengan ibu kota Tanjung Pinang (Wahyuningtyas, 2018). Menurut BPS wilayah Kepulauan Riau memiliki empat pintu masuk resmi bagi wisatawan mancanegara, yaitu Batam, Tanjungpinang,

Bintan, dan Karimun. Keempatnya memiliki kelebihan masing-masing (RI, 2017). Bintan menjadi pintu masuk terbesar kedua karena memiliki paket wisata andalan tidak hanya keindahan alam tetapi juga beberapa acara olah raga internasional yang diadakan. Banyaknya acara internasional yang diadakan sangat berpengaruh pada ketertarikan wisatawan mancanegara untuk berkunjung dan menikmati atraksi wisata yang ditawarkan Bintan. Selain meningkatkan jumlah wisman event-event tersebut juga meningkatkan tingkat penghunian kamar (BPS BINTAN, 2018). Adapun potensi objek wisata di Provinsi Kepulauan Riau antara lain Pantai Melur dan Pantai Nongsa di Kota Batam, Pantai Belawan di Kabupaten Karimun, Pantai Lagoi, Pantai Tanjung Berakit, Pantai Trikora, dan Bintan *Leisure Park* di Kabupaten Bintan. Di samping itu, Tanjung Pinang juga menjadi ikon Kerajaan Melayu kuno sebagai objek wisata seperti cagar budaya, makam-makam bersejarah, tarian-tarian tradisional serta *event-event* khas daerah (Pratiwi, B. S. et al., 2019).

Jumlah wisatawan di Kepulauan Riau meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut terlihat dari data jumlah wisatawan mancanegara (wisman) ke Provinsi Kepulauan Riau selama bulan Maret 2023 tercatat sebanyak 126.527 kunjungan atau mengalami kenaikan 35,93 persen dibanding bulan sebelumnya. Sementara itu, jika dibandingkan dengan Maret 2022, terjadi peningkatan sebesar 9.182,98 persen. Wisman yang berkunjung ke Provinsi Kepulauan Riau pada bulan Januari-Maret 2023 didominasi oleh wisman berkebangsaan Singapura mencapai 55,32 persen dari jumlah wisman Januari-Maret 2023.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Provinsi Kepulauan Riau pada bulan Maret 2023 rata-rata 44,46 persen atau naik 0,77 poin dibanding TPK Februari 2023 yang tercatat sebesar 43,69 persen (BPS KEPRI, 2023). Peningkatan jumlah kunjungan wisman secara konsisten setidaknya bisa dijadikan indikasi bahwa Provinsi Kepulauan Riau kembali menjadi salah satu pilihan wisata favorit di kawasan Asia Tenggara. Sektor pariwisata mampu mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan lapangan kerja dan menjadi *multiplier effect* untuk pengembangan sektor perekonomian yang lain (KEPRI, 2015). Salah satu hotel yang lazim dijadikan tempat penginapan oleh wisatawan nasional maupun mancanegara yakni Hotel Nirwana Gardens.

Alasan mendasar penulis memilih hotel Nirwana Gardens sebagai objek penelitian karena hotel ini berada di tempat yang cukup strategis yakni, berlokasi di Jl.Panglima Pantar lot A1-2-3 di kawasan pariwisata internasional Indonesia dan berhadapan langsung dengan laut Cina Selatan. Hotel Nirwana Gardens sangat dekat dengan negara Singapura sekitar 45 menit dari pelabuhan Bandar Bintan Telani ke pelabuhan Tanah Merah Singapura. Selain itu, Nirwana Resort Hotel Nirwana Gardens merupakan sebuah hotel yang menjadi bagian dari perusahaan PT. Alam Indah Bintan dan berdiri di sebuah lahan seluas 330 hektar dan berlokasi di Lagoi, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Hotel ini mulai beroperasi sejak tahun 1997 dengan pilihan kamar *Suite*, *Superior* dan *Deluxe*. Terdapat 17 kamar di Banyu Biru Villa, 8 di Indramaya Villa, 51 kamar di Mayang Sari Beach Resort 48 kamar di Nirwana Beach Club (Milan et al., 2019). Hotel ini memiliki keunggulan yaitu dengan pemandangan ke arah laut yang belum tentu dimiliki

Hotel lain di kawasan Lagoi. Dalam wawancara, Selasa (30/5/2023), Ignatius Yulianto selaku manager HRD di Hotel Nirwana Gardens mengungkapkan bahwa, hotel ini memiliki karyawan sebanyak 467 orang dan setiap karyawan tersebar di departemen kerja yang berbeda.

Hotel merupakan salah satu aspek penting dari pariwisata sebagai sarana dalam mengakomodir para wisatawan untuk menginap pada tempat atau daerah wisata tertentu. Berdasarkan data statistik BPS (2022), menampilkan perkembangan jumlah usaha penyedia akomodasi di Indonesia dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2018-2021) mengalami fluktuatif. Dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami pertumbuhan, sedangkan pada tahun 2021 akibat wabah pandemi covid-19 menyebabkan usaha akomodasi menjadi tidak berjalan. Jumlah usaha penyedia akomodasi pada tahun 2022 sebanyak 29.742 usaha atau mengalami peningkatan sebesar 7,73% jika dibandingkan dengan jumlah usaha akomodasi pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 27.607 usaha (BPS, 2022).

Data statistik di atas hendak menegaskan bahwa sesungguhnya bisnis dalam dunia industri perhotelan mengalami pertumbuhan dan perkembangan pesat (pengecualian pada munculnya faktor penghambat global, misalnya Covid-19). Perkembangan secara pesat ini hendak mengindikasikan bahwa industri perhotelan sebagai akomodasi penting dalam memfasilitasi wisatawan dengan menyediakan tempat penginapan, fasilitas secara lengkap dan kualitas pelayanan yang tinggi. Kualitas dan fasilitas hotel menjadi aspek penting sebab sebagai sebuah standarisasi

untuk menarik wisatawan menginap di hotel tersebut. Hotel yang ada di setiap daerah memiliki fungsinya masing-masing secara berbeda berdasarkan karakteristik dan keunikan yang ditampilkan.

Industri perhotelan di Kabupaten Bintan mengalami perkembangan dan pertumbuhan secara fluktuatif sejalan dengan perkembangan pengunjung wisatawan. Secara umum apabila tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial-politik-ekonomi global maupun nasional, pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan terus mengalami peningkatan secara pesat dari tahun ke tahun. Hal ini menimbulkan persaingan semakin ketat pada dunia industri perhotelan. Persaingan yang ketat ini berpengaruh besar terhadap tuntutan kualitas dari suatu perusahaan industri perhotelan tersebut sebagai upaya meningkatkan daya tarik jumlah wisatawan agar dapat menginap pada hotel tersebut. Salah satu bentuk tuntutan adalah kinerja karyawan, kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan pada hotel. Masyarakat (pengembang) dalam mengelola hotel perlu memperhatikan kualitas, fasilitas dan memberikan pelayanan terbaiknya melalui peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, hotel yang mampu menerapkan kinerja karyawan yang unggul akan mampu bersaing dan membentuk citra yang positif.

Bentuk-bentuk strategi industri perhotelan untuk menciptakan daya saing terhadap industri perhotelan lain dapat dilihat dari dua aspek, yakni eksternal dan internal. Aspek internal meliputi: Pertama, melihat persaingan antar perusahaan saingan. Intensitas persaingan perusahaan hotel cukup tinggi apabila dilihat dari

jumlah pesaing yang terus menerus meningkat. Tingkat pertumbuhan industrinya akan terus meningkat dari tahun ke tahun dengan melihat besarnya peluang bisnis hotel. Pertumbuhan dan peluang bisnis yang terus menerus meningkat dan besar maka perusahaan (hotel) terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, dan sebagainya sebagai suatu penunjang dan jaminan bisnis usahanya supaya dapat *survive* (bertahan) dan *profitable* (mendapatkan keuntungan) (Marcos & Mustamu, 2014).

Kedua, melihat potensi pengembangan produk atau jasa pengganti. Potensi pengembangan produk atau jasa pengganti dapat dikatakan sebagai sebuah “ancaman” yang menimbulkan keresahan terhadap manajemen hotel. Produk jasa pengganti misalnya cafe dan restoran yang dibangun dengan lokasi yang dekat dengan hotel tersebut. Cafe dan restoran yang memiliki fasilitas yang lengkap dan tempat serta suasana yang berkesan lebih santai dan harga produk yang dijual juga terjangkau atau standar. Kemudian banyaknya *homestay* seperti *guest house* yang ternyata memiliki fasilitas-fasilitas yang bagus dan tidak kalah dengan hotel. Ketiga, kekuatan daya tawar konsumen. Konsumen memiliki peranan penting dalam persaingan sebab konsumen merupakan sumber penghasilan dari hotel tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya karyawan yang memiliki kemampuan analisis dalam memetakan tipe-tipe konsumen dan kemampuan komunikasi yang dapat menjelaskan dengan masuk akal sekaligus menarik hati konsumen untuk memilih hotel tersebut. Ada dua tipe konsumen yakni konsumen melihat harga atau konsumen melihat fasilitas yang ditawarkan hotel ini. Jika konsumen melihat harga, maka hotel harus pintar bernegosiasi agar bisa mengambil hati dan sepakat dengan

konsumen tersebut. Sementara apabila konsumen melihat dari segi fasilitas, bagaimana cara hotel menjual dengan harga setinggi-tingginya dengan pelayanan yang lebih atau maksimal. Dalam hal ini, daya tawar konsumen terbilang kuat. Banyaknya penawaran konsumen yang mematok atau menginginkan harga jauh di bawah standar hotel, akan tetapi hotel tetap mengutamakan *revenue* dengan pelayanan yang sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan (Marcos & Mustamu, 2014). Dari aspek internal meliputi; perencanaan, perorganisasian, pemotivasian, penempatan staf dan pengendalian.

Daerah Bintan sendiri memiliki berbagai hotel seperti hotel Melati hingga hotel berbintang lima. Oktaranda (2018) menampilkan perusahaan industri perhotelan yang berinvestasi di kawasan Lagoi, Bintan sebagai berikut;

Tabel 1. Daftar Perusahaan di Bintan

No	Perusahaan	Pengelola	Keterangan
1	PT. BBH	Hotel Sanchaya	PMA
2	PT. Bukit Lagoi Villa	Hotel Alila Resort	PMDN
3	PT. Alam Bintan Lestari	Hotel Straton	PMA
4	PT. BRC	Bintan Resort	KONSURSIUM
5	Pt. Alam Indah Bintan	Nirwana Resort	PMDN
6	Pt. Tropical Ametis	Lapangan Golf	PMA
7	Pt. Bintan Hotel	Laguna Resort Dan Banyan Tree	PMA
8	Pt. Ria Bintan	Lapangan Golf	PMDN
9	Pt. Straits Cm Village	Hotel Club Med	PMA
10	Pt. Bintan Lagoon	Hotel & Lapangan Golf	PMA

Sumber: Oktaranda, 2018

Tabel diatas menampilkan bahwa sebagian besar perusahaan di Bintan menanamkan investasinya pada bidang pariwisata. Pihak *developer* (pengembang) mengadakan kerja sama dengan pihak pengelola kawasan pariwisata sebagai salah satu strategi untuk mengembangkan berbagai bisnis yang berkaitan dengan

pariwisata dan menuntut adanya investasi yang cukup besar, terutama bisnis yang menunjang kawasan pariwisata, seperti hotel, restoran, transportasi, agen perjalanan, rekreasi dan hiburan, objek wisata, serta kegiatan penunjang seperti persewaan, *money changer*, pusat industri kerajinan, pusat pertokoan, dan sebagainya (Oktaranda, 2018). Selain itu, berdasarkan data yang didapat dari wawancara dengan manajer HRD Hotel Nirwana pada 5 Juni 2023, terdapat beberapa hotel bintang lima yang masih beroperasi di kawasan Lagoi. Hotel itu yakni The Banyan Tree, Angsana Resorts, Nirwana Gardens, Natra Bintan, Anmon Resorts, Grand Lagoi, Kamuella Villas, Pantai Indah, Ria Bintan Golf, Club Med dan pada tahun mendatang akan dibuka lagi 2 hotel yaitu *Four-point* dan Indigo hotel.

Berdasarkan kenyataan ini, investor berusaha untuk mengembangkan kualitas dan fasilitas jasa pariwisata di masing-masing hotel. Persaingan secara ketat pun terjadi dari masing-masing hotel. Adanya persaingan tersebut memacu setiap hotel untuk meningkatkan pelayanan dan strategi sebagai daya tarik bagi wisatawan untuk menginap di tempat mereka. Salah satunya adalah mengembangkan kinerja karyawan, kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan. Karyawan dituntut untuk memiliki kompetensi dan perilaku yang baik sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Karyawan juga harus memiliki kemampuan loyalitas yang tinggi dan selalu menampilkan pelayanan secara baik serta memiliki kemampuan untuk bernegosiasi dengan baik.

Hotel Nirwana Gardens merupakan salah satu hotel yang berada di daerah kawasan Lagoi, Bintan. Hotel Nirwana Gardens tergabung dalam persaingan secara kompetitif di kawasan Lagoi. Perkembangan hotel di kawasan Lagoi menimbulkan persaingan di antara hotel-hotel yang berada di kawasan tersebut. Sebagai suatu hotel yang terletak di wilayah pariwisata Bintan, tentu saja mengalami persaingan yang ketat dengan hotel-hotel lainnya. Maka, dibutuhkan tenaga karyawan yang terlatih dan terampil, serta diikuti dengan peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang. Hal ini bertujuan agar pengunjung yang datang merasa nyaman (*Feel at Home*) dan juga dapat bersaing dengan hotel-hotel lain. Oleh karena itu, salah satu penunjang kenyamanan dan persaingan antar perhotelan adalah meningkatkan kinerja karyawan, menyediakan fasilitas yang lengkap, mengembangkan kemampuan kerja dan motivasi karyawan.

Tabel 2 Data Karyawan hotel Nirwana Gardens Tahun 2018 - 2022

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2018	625	107	75	593
2019	593	81	72	584
2020	584	127	23	480
2021	480	64	17	433
2022	433	61	86	458

Sumber: Hotel Nirwana Gardens

Dalam wawancara (5/6/2023), Ignatius Yulianto, selaku manager HRD di Hotel Nirwana Gardens mengungkapkan beberapa aspek intensi *job hopping*, pertama, karyawan hotel memutuskan untuk mengundurkan diri berdasarkan keputusan

pribadi. Kedua, karyawan hotel melakukan pengunduran diri karena alasan keluarga (*Work Family Conflict*). Kasus ini kebanyakan dialami oleh karyawan yang berasal dari luar Bintan dan sudah berkeluarga. Berada jauh dari keluarga menyebabkan pekerjaan tidak berlangsung lama (karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri). Ketiga, pihak hotel memutuskan kontrak kerja setelah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Hasil dari evaluasi ini ditemukan penurunan performa kerja yang dinilai dapat menurunkan performa hotel, seperti; tidak disiplin, tidak bertanggung jawab dan sering absen tanpa keterangan yang jelas. Keempat, pihak hotel memutuskan untuk mengurangi jam dan hari kerja ketika terjadi suatu peristiwa genting yang dapat menurunkan pendapatan hotel, seperti; peristiwa pandemi covid-19. Dilihat dari hasil wawancara diatas, terdapat kemungkinan terjadinya *job hopping* di hotel Nirwana Gardens selain pengaruh tekanan dari pihak hotel, adanya niat dari dalam diri karyawan. Besarnya niat untuk melakukan *job hopping* bisa menjadi penghambat dalam peningkatan pertumbuhan dan perkembangan hotel. Kompetisi persaingan dunia kerja yang amat ketat memunculkan satu fenomena menarik di lingkungan para pekerja, yakni pekerja yang senang berpindah pindah pekerjaan atau lebih dikenal masyarakat dengan istilah *job hopping*, *grasshopper*, atau “kutu loncat” (Yuliawan & Himam, 2007)

Saat ini tingginya tingkat *job hopping* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Toly, 2001). Menurut Simamora 1996) Tingkat *job hopping*

yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, hal ini seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia yakni yang berupa biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan sampai biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Hal ini sejalan dengan Subramanian & Shin (2013) yang mengungkapkan bahwa salah satu penghambat dalam peningkatan pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan adalah niat *job hopping*. *Job hopping* merupakan kecenderungan karyawan yang berganti-ganti pekerjaan karena insting impulsif yakni keinginan berganti pekerjaan hanya karena dorongan internal saja tanpa disertai dengan alasan yang rasional (Yuen, 2016). Adanya dorongan internal mengakibatkan perilaku karyawan yang tidak segan untuk menjadi “kutu loncat” demi sebuah tujuan tertentu yakni mencari pengembangan karir dan ilmu baru (Linden, 2015). Hal ini tampak dari diri karyawan dalam memilih pekerjaan. Karyawan mempertimbangkan berbagai macam hal seperti jaminan pekerjaan, reputasi kerja, pekerjaan yang menantang, besaran gaji serta lokasi kerja (Arora et al., 2017). Salah satu dampak dari tidak diterapkannya pengembangan karir adalah loyalitas karyawan cenderung rendah terhadap perusahaan yang kemudian berpengaruh kepada keinginan untuk meninggalkan perusahaan (Linden, 2015).

Fenomena ini yang disebut sebagai intensi *job hopping*. Beberapa penelitian menemukan bahwa perilaku tersebut merupakan alat individu untuk mencapai suatu tujuan di kehidupannya, sekaligus untuk memenuhi dua kebutuhan dasar seseorang dalam bentuk pemenuhan diri dan kebutuhan untuk berbagi yang dikenal dengan istilah *job hopping* (Nova, 2018). Intensi *job hopping* merupakan salah satu faktor

penyebab terjadinya *job hopping*. Menurut TPB Ajzen (1991:2005) ada tiga konsep yang menjadi faktor penentu intensi yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh terhadap intensi untuk melakukan suatu perilaku: (a) sikap terhadap perilaku, Ajzen menjelaskan sikap terhadap perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang memiliki penilaian yang menurut mereka menguntungkan ataupun merugikan terhadap perilaku yang bersangkutan. Ajzen (2005) menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku ini ditentukan dengan keyakinan mengenai dampak dari suatu perilaku ini berkaitan dengan penilaian subjektif seseorang terhadap lingkungan sekitarnya. (b) norma subjektif, Ajzen (1991) menyatakan bahwa norma subjektif akan mengacu pada tekanan sosial yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Tekanan ini dapat berupa persepsi individu terhadap harapan dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya mengenai dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu. (c) kontrol perilaku, Ajzen (2005) menyatakan bahwa keyakinan individu mengenai ketersediaan sumberdaya berupa peralatan, kompatibilitas, kompetensi dan kesempatan yang mendukung atau menghambat perilaku yang diprediksi dan besarnya peran sumberdaya tersebut dalam mewujudkan perilaku serta menentukan persepsi kontrol .

Menurut Yuen (2016) menampilkan terjadinya *job hopping* pada generasi milenial (Y) lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya. Beberapa alasan terjadinya *job hopping* pada karyawan generasi Y sebagai berikut: (1) Keinginan untuk bekerja di perusahaan yang sesuai dengan preferensinya (contoh: mengutamakan kebebasan dan fleksibilitas dalam berkarir), (2) Kecenderungan

keluar atau berpindah pekerjaan kalau pekerjaan tidak sesuai dengan yang diharapkan, (3) Kepuasan kerja yang rendah. Yuen (2016) juga menampilkan dua motivasi karyawan yakni menghindari dari lingkungan yang tidak mendukung dan tidak nyaman (*Escape Motivation*) dan sebagai instrumen untuk meningkatkan karirnya (*Advancement Motivation*).

Caesar (2018), menganalisis alasan penyebab terjadinya *job hopping* generasi z adalah sebagai berikut; Pertama, lingkungan kerja. Lingkungan kerja terdiri dari dua yakni lingkungan fisik (cuaca, lokasi, kondisi bangunan, tata ruang) dan lingkungan kerja sosial (budaya organisasi, hubungan antar karyawan). Kedua, karakteristik individu. Karakteristik individu berupa pendidikan, usia, status perkawinan, dan kondisi keluarga. Ketiga, kepuasan kerja, meliputi kepuasan atas gaji yang diterima, promosi, proses dan hasil kerja, serta puas atas rekan kerja dan atasan. Keempat, komitmen organisasi.

Konsep *job hopping* atau sering disebut sebagai perilaku kutu loncat merupakan salah satu perilaku pada karyawan yang meninggalkan perusahaannya saat ini kemudian berpindah ke perusahaan lain dalam kurun waktu kurang dari tiga tahun (Sulaeman, 2013). Berdasarkan hasil penelitian dari (Huybers, 2011) memaparkan bahwa pemberian gaji, pengakuan, jadwal kerja, dan pengembangan karir pada individu merupakan faktor yang sangat penting bagi karyawan generasi millennial. Peneliti hendak menunjukkan pengembangan karir yang diberikan perusahaan sebagai upaya untuk meminimalisir *job hopping*.

Menurut Simamora, 1995) pengembangan karir adalah pendekatan formal yang diambil organisasi untuk memastikan bahwa orang-orang dengan kualifikasi dan

pengalaman yang tepat tersedia pada saat dibutuhkan. Dalam pengembangan karir karyawan dibutuhkan sistem kerja yang terstruktur dan terorganisir. Hal ini menjadi tugas dan tanggung jawab dari seorang manajer. Salah satu bentuk konkret dari penunjang kenyamanan dan persaingan antar perhotelan yakni manajer bisa memperhatikan apa yang menjadi permasalahan untuk pengembangan karir karyawan karena pengembangan karir merupakan pendekatan formal yang diambil organisasi untuk memastikan bahwa orang-orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat tersedia pada saat dibutuhkan, karena perencanaan dan pengembangan karir menguntungkan individu dan organisasi (Simamora, 2006).

Keberhasilan dari pengembangan karir, sangat ditentukan oleh perencanaan karir yang matang. Hal senada juga diungkapkan oleh Tohardi (2002), bahwa perencanaan karir yang matang merupakan setengah dari keberhasilan. Perencanaan karir untuk karyawan tidak hanya dilakukan oleh Individu atau karyawan juga harus merencanakan karirnya sendiri (*Individual Career Planning*) namun juga pihak manajemen perusahaan, atau yang lebih dikenal dengan istilah perencanaan karir organisasional (*Organizational Career Planning*). Adanya perencanaan karir yang baik akan dapat menumbuhkan semangat bagi karyawan untuk selalu membenahi diri agar menjadi karyawan yang berprestasi tinggi. Adanya perencanaan karir yang matang akan mendorong karyawan untuk terus berkembang baik dari segi intelektualitas juga profesionalitas.

Perencanaan karir organisasional (*Organisational Career Planning*) berfokus pada pekerjaan dan pengidentifikasian jalan karir yang memberikan kemajuan yang logis atas orang-orang diantara pekerjaan dalam organisasi (R. L. Mathis & J.H.

Jackson, 2006). Perencanaan karir organisasional mengintegrasikan kebutuhan sumber daya manusia dan sejumlah aktivitas karir, lebih menitik beratkan pada jenjang atau jalur karir (Simamora, 2004). Perencanaan karir yang berpusat pada organisasi lebih berfokus pada pekerjaan-pekerjaan dan pada pembangunan jalur karir yang menyediakan tempat bagi kemajuan logis dari individu. diantara berbagai pekerjaan yang ada di dalam organisasi. Jalan ini dapat diikuti oleh individu untuk bergerak maju dalam unit-unit organisasi tertentu.

Simamora (2006) mengemukakan dimensi pengembangan karir meliputi Perencanaan karir (*Career Planning*) adalah sebuah proses individu dapat mengenali karir dan mengambil langkah untuk mencapai karir tersebut. Perencanaan karir merupakan sebuah proses (1) menyadari diri terhadap peluang, kesempatan, halangan, opsi-opsi dan konsekuensi; (2) mengenali tujuan karirnya; (3) penyusunan program kerja pendidikan, pengarahan karir dan urutan langkah untuk mencapai tujuan karir. Manajemen karir (*Career Management*) adalah proses organisasi untuk memilih, menilai, menugaskan, dan mengembangkan guna menyediakan sumber daya manusia yang bernilai untuk bisa memenuhi kebutuhan di masa mendatang. Marwansyah (2010) mengemukakan dimensi pengembangan karir menurut perspektifnya, ialah proses karier yang dimana merupakan serangkaian pekerjaan yang dijalani seseorang selama hidupnya sehingga mereka dapat memanfaatkan peluang untuk memaksimalkan keberhasilan dan kepuasan dari karier mereka.

Handoko (2011) menawarkan empat indikator yang mempengaruhi pengembangan karir yaitu, pertama, prestasi kerja merupakan hal penting dan

mendasar untuk memajukan karir. Kedua, pengenalan oleh pihak lain seperti atasan yang mengetahui potensi karyawannya sehingga ada kemungkinan untuk promosi jabatan. Ketiga, peran mentor dan sponsor yakni menawarkan dan menciptakan kesempatan karir bagi karyawan. Keempat, kesempatan untuk tumbuh dimana karyawan memanfaatkan peluang yang telah diberikan perusahaan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya Januardi (2017) mengkaji salah satu departemen Hotel Nirwana Gardens yakni *food and beverage service*. Hasil penelitiannya adalah tidak ada kenaikan jabatan pada karyawan yang sudah lama bekerja. Ia menemukan di lapangan bahwa karyawan yang berada di departemen *food and beverage service* memiliki jumlah karyawan sebesar 86 orang. Hal yang menjadi permasalahan bahwa jabatan seorang *waiters* yang berjumlah 33 karyawan sudah bekerja minimal 5 tahun bahkan 10-15 tahun. Akan tetapi 33 karyawan tersebut tidak mengalami peningkatan karir selama masa kerjanya.

Berdasarkan hasil pencarian informasi lanjutan sebagai data awal yang dilakukan melalui wawancara pada tanggal 12 April 2023 dimana narasumber adalah karyawan yang pernah bekerja hotel Nirwana Gardens. JF membagi cerita serta persepsinya tentang program pengembangan karir di Hotel tersebut yang kurang maksimal dalam hal pelatihan untuk menumbuhkan kepercayaan diri mereka. Serta JF masih merasa minder ketika berhadapan dengan karyawan lain yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan etos kerja yang bagus. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan sesuai dengan bidangnya lebih diunggulkan dan diapresiasi ketimbang mereka yang berpendidikan akhir SMA/SMK sederajat.

Beberapa karyawan juga tidak pernah diberi pelatihan. Semuanya berdasarkan pada belajar secara mandiri (otodidak) atau melihat cara kerja dari rekan kerja yang lain. Padahal pelatihan memiliki peran penting karena sebagai hal mendasar guna mempersiapkan karyawan mendapatkan promosi jabatan. Namun pada kenyataannya, karyawan yang sudah lama bekerja di suatu perusahaan tersebut tidak ada kenaikan karir, sehingga mereka berasumsi bahwa dengan berpindah perusahaan, mereka akan mendapatkan kenaikan karir dengan pengalaman yang sudah didapatkan.

Pengembangan karir menjadi salah satu hal yang terpenting untuk meningkatkan kepuasan bagi para karyawan. Para karyawan pastinya menginginkan adanya pengembangan di setiap karir yang dijejakinya. Menurut mereka, pengembangan karir sangat penting karena sebagai dasar motivasi untuk mengembangkan, mengasah keterampilan dan wawasan mereka. Dengan demikian, karyawan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara bertanggungjawab untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari perusahaan tersebut, sekaligus sebagai modal bagi mereka jika ada peluang untuk promosi jabatan. Jejak karir karyawan berhubungan dengan pengembangan karir yang dilakukan perusahaan. Perusahaan yang memberikan kesempatan pada semua karyawan dalam mengembangkan karirnya akan berdampak pada sikap karyawan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah pengembangan karir berpengaruh negatif terhadap perilaku *job hopping* pada karyawan hotel Nirwana Gardens. Maka dari itu peneliti tertarik untuk

meneliti hubungan antara pengembangan karir dengan perilaku *job hopping* pada karyawan hotel Nirwana Gardens.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Mengetahui hubungan pengembangan karir terhadap intensi *job hopping* pada karyawan hotel Nirwana Gardens

2. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

- i. Menambah ilmu pengetahuan, pemahaman dan wawasan yang lebih luas dalam hal pengembangan karir khususnya aktivitas yang dapat meningkatkan pengembangan karir.
- ii. Sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

b. Manfaat praktis

- i. Sebagai bahan informasi bagi pimpinan perusahaan untuk mempertimbangkan kebijakannya khususnya tentang pelatihan, tingkat pendidikan terhadap penilaian promosi jabatan karyawan, dan mengurangi perilaku *job hopping*.
- ii. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan di masa yang akan datang.