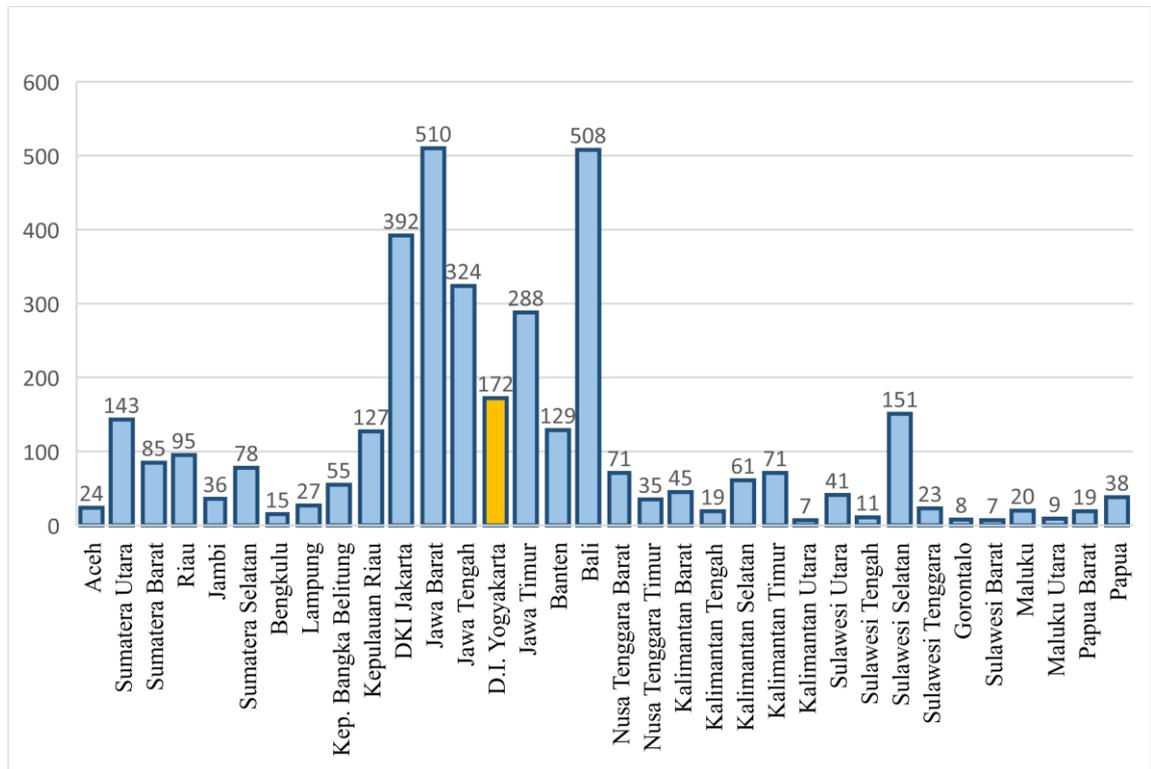


## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perhotelan merupakan salah satu industri potensial dan memiliki kontribusi yang tinggi dalam perekonomian. Hasil penelitian O'Neill dan Follmer (2020) menyatakan bahwa industri perhotelan adalah salah satu industri global terbesar, menyumbang sekitar 10,4% dari total produk domestik bruto dunia dan menghasilkan sekitar 1 dari 10 pekerjaan di seluruh dunia (WTTC, 2019). Secara keseluruhan, industri perhotelan memiliki peran penting dalam ekonomi global dan lapangan kerja bagi jutaan individu di seluruh dunia. Namun industri ini juga dicirikan dengan jam kerja yang tidak standar seperti panjangnya jam kerja karyawan dan akhir pekan tetap dihitung sebagai hari operasional kerja. Sehingga, menuntut sejumlah besar waktu dari karyawan dan penekanan yang tinggi pada karyawan untuk selalu berada ditempat kerja. Akibatnya, faktor tersebut menjadi potensi terjadinya konflik bagi karyawan yang juga pada saat bersamaan memiliki tanggung jawab di luar pekerjaannya seperti tanggung jawab pada keluarga. Dengan demikian, tanggung jawab pekerjaan seseorang dan tanggung jawab keluarga merupakan kombinasi yang unik untuk industri perhotelan (O'Neill & Follmer, 2020). Sumber ketegangan ganda ini disebut sebagai *work family conflict*.



Sumber: <https://www.bps.go.id> (2020)

**Gambar 1.1. Jumlah Akomodasi Klasifikasi Bintang Berdasarkan Provinsi di Indonesia**

Menurut data statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia tahun 2020, Provinsi D.I. Yogyakarta termasuk provinsi yang memiliki jumlah akomodasi hotel bintang terbesar keenam dengan jumlah mencapai 172 usaha hotel. Tingginya jumlah hotel di D.I. Yogyakarta menunjukkan tingginya serapan kerja pada industri ini. Selain itu, industri perhotelan juga dicirikan dengan durasi jam kerja karyawan yang panjang dan tidak terbatas pada akhir pekan (Sabtu-Minggu). Artinya, malam hari dan akhir pekan (Sabtu-Minggu) pekerjaan tetap beroperasi. Sehingga, menuntut sejumlah besar waktu dari karyawan dan penekanan yang tinggi pada karyawan untuk

selalu berada di tempat kerja. Akibatnya, faktor tingginya serapan kerja dan durasi jam kerja karyawan yang panjang pada industri perhotelan menjadi pemicu terjadinya konflik bagi karyawan yang juga pada saat bersamaan memiliki tanggung jawab di luar pekerjaannya seperti tanggung jawab pada keluarga. Berdasarkan data BPS yang disajikan pada Gambar 1.1, dimana D.I. Yogyakarta merupakan salah satu provinsi dengan perkembangan industri perhotelan yang tinggi, maka relevan untuk melakukan kajian mengenai kehidupan pekerja di industri ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai *work family conflict* yang terjadi pada karyawan yang bekerja di hotel yang ada di Yogyakarta.

Dalam konseptualisasi *work family conflict* Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasi adanya dimensi yang berkontribusi terhadap konflik. Konflik terjadi ketika karyawan menyelesaikan aktivitas dalam satu peran dan mencegah mereka untuk menyelesaikan aktivitas dalam peran lain. Kecenderungan ini terjadi karena seluruh perhatian dan pikiran tercurahkan pada satu peran saja akibat jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan terlalu padat. Pembagian peran antara pekerjaan dan keluarga menjadi sebuah problematika yang akan menimbulkan sebuah konflik yang dihadapi oleh karyawan dalam menjalani kedua peran ini. Kondisi ini akan menimbulkan adanya perasaan bersalah ketika karyawan tersebut bekerja. Perasaan bersalah ini akan bertambah dengan tuntutan dari dua sisi yaitu tuntutan di dalam pekerjaan dan juga

tuntutan di dalam keluarga yang akan memicu terjadinya *work family conflict*.

Merujuk dari hasil penelitian dan saran dari O'Neill dan Follmer (2020) bahwa industri perhotelan memiliki waktu kerja dan beban pekerjaan yang tinggi sehingga akan mengganggu peran lain diluar pekerjaan, penting bagi peneliti untuk mengetahui efek yang terjadi akibat *work family conflict*. *Work family conflict* memiliki efek konsekuensi negatif bagi perusahaan. Salah satu konsekuensi yang dapat berpengaruh pada perusahaan adalah *turnover intention*. Karyawan dengan jam kerja yang lama akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga, sehingga akan berdampak pada keinginan untuk keluar atau pindah dari perusahaan tersebut. Peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada hotel yang ada di Provinsi D.I. Yogyakarta.

Menurut Lathifah dan Rohman (2014) adanya *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Artinya ketika karyawan merasa memiliki konflik antara peran ganda (pekerjaan-keluarga) maka berefek pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. *Work family conflict* mempunyai hubungan positif terhadap *turnover intention* menurut Ghayyur dan Jamal (2013) dimana konflik ini mempengaruhi perilaku melalui penarikan diri seperti gangguan dalam keluarga, datang terlambat ke tempat kerja dan absensi. Penelitian yang dilakukan oleh Blomme et al. (2010) juga mengemukakan bahwa *work family conflict*

berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi konflik yang dirasakan seseorang maka semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaannya. Berbeda dengan penelitian Yani et al. (2016) yang mengemukakan bahwa *work family conflict* tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara positif antara *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan kajian terdahulu yang masih inkonsisten (Amelia, 2010; Blomme et al., 2010; Ghayyur & Jamal, 2013; Lathifah dan Rohman, 2014) dengan penelitian Yani et al. (2016), penting untuk mengetahui variabel-variabel potensial dalam meminimalkan konsekuensi negatif *work family conflict* terhadap *turnover intention*. *Core self-evaluation* merupakan faktor individu dalam mengevaluasi diri mereka sendiri. Hasil penelitian Peltokorpi dan Michel (2021) menyatakan bahwa *core self-evaluation* memoderasi hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention*. Sehingga responden dengan *core self-evaluation* yang lebih tinggi memiliki tingkat konflik dan *turnover intention* yang lebih rendah. Penelitian ini menggunakan teori *conservation of resources* (COR). Menurut teori *conservation of resources* (COR), sumber daya pribadi dapat mengurangi efek stresor pada hasil kerja karyawan (Hobfoll, 1989; Witt & Carlson, 2006). Sebagai sumber daya pribadi, *core self-evaluation* dapat mengurangi efek positif dari *work family conflict* pada *turnover intention*. Menurut Judge et al. (2005) *core self-evaluation* merupakan penilaian mendasar

karyawan terhadap diri sendiri mengenai kelayakan, kompetensi, dan kemampuan. Apabila karyawan memiliki penilaian yang positif terhadap dirinya maka karyawan tersebut akan mampu mengatasi berbagai situasi baik dalam domain kerja maupun keluarga.

Selain dari individu, faktor di luar individu juga diyakini dapat berperan dalam mengurangi konsekuensi negatif *work family conflict* terhadap *turnover intention*. Faktor lain dari luar individu yaitu, *managerial support* yang memoderasi pengaruh terjadinya *work family conflict* yang mengarah pada *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian Tran et al. (2021) menyatakan bahwa peningkatan dukungan manajerial terkait pekerjaan keluarga akan mengurangi terjadinya *work family conflict*. Hal tersebut menjadi penting dan menarik karena *managerial support* mampu memoderasi terkait hubungan *work family conflict* dengan *turnover intention*. *Managerial support* merupakan bentuk dukungan dari atasan kepada bawahannya. Menurut Wenzel (2008) dukungan atasan dapat membantu karyawan dalam menjembatani batas antara pekerjaan dan keluarga ketika karyawan berusaha mengintegrasikan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*: Peran *Core Self-Evaluation* dan *Managerial Support* sebagai Variabel Pemoderasi (Studi pada Karyawan Hotel di Provinsi D.I. Yogyakarta).”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *core self-evaluation* memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *managerial support* memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu *work family conflict* sebagai variabel independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen *core self-evaluation* dan *managerial support* sebagai variabel pemoderasi. Responden dari penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di hotel yang berlokasi di Provinsi D.I. Yogyakarta.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui apakah *core self-evaluation* memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

3. Untuk mengetahui apakah *managerial support* memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui *core self-evaluation* dan *managerial support* sebagai pemoderasi khususnya di bidang perhotelan. Selain itu penelitian dilakukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh derajat Sarjana pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini memperkaya literatur mengenai *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui *core self-evaluation* dan *managerial support* sebagai pemoderasi.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan, terkait dengan upaya meminimalisir terjadinya *turnover intention* akibat *work family conflict*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis terkait faktor-faktor yang memperlemah pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*.