

Skripsi

**FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA
TURNOVER KARYAWAN FOOD & BEVERAGE
SERVICE DI HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA**



Oleh

Eva Krisnawati

No.Mhs : 316200306

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA TURNOVER
KARYAWAN FOOD & BEVERAGE SERVICE DI HOTEL IBIS
STYLES YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata Terapan

Oleh
Eva Krisnawati
No.Mhs : 316200306

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA
TURNOVER KARYAWAN FOOD & BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA



Oleh
Eva Krisnawati
No.Mhs : 316200306

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Santosa, MM

Yudi Setiaji, SH, MM

Mengetahui.
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S. Sos., S.ST., M.M

BERITA ACARA UJIAN
FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA
TURNOVER KARYAWAN FOOD & BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA
SKRIPSI

Oleh

Eva Krisnawati

No.Mhs : 316200306

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji
dan Dinyatakan **LULUS**
Pada Tanggal 17 Desember 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama	: Drs. Prihatno, MM NIDN : 0526125901
Penguji II	: Drs. Santosa, MM NIDN : 0519045901
Penguji III	: Yudi Setiaji, SH, MM NIDN : 0508066401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Krisnawati
NIM : 316200306
Program Studi : Pengelolaan Hotel
Judul Penelitian : Faktor – Faktor Penyebab Tingginya Turnover
Karyawan Food & Beverage Service Di Hotel Ibis
Styles Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Desember 2017

Penulis

HALAMAN MOTTO

Sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai kamu untuk berperang bagimu melawan musuhmu, dengan maksud memberikan kemenangan kepadamu.
(**Ulangan 20 : 4**)

Ia seperti pohon, yang ditanam di tepi aliran air, yang menghasilkan buahnya pada musimnya, dan yang tidak layu daunnya; apa saja yang diperbuatnya berhasil
(**Mazmur 1 : 3**)

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.
(**Abu Bakar Sibli**)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena pertolongan dan kasih karuniaNya saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dalam anugrah.
2. Bapak dan ibu saya yang selalu mendukung apapun yang saya kerjakan dengan doa dan dukungan mereka melalui fasilitas finansial.
3. Dosen – dosen STP AMPTA Yogyakarta yang memberi saya ilmu dan membantu saya dalam perkuliahan maupun dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Teman – teman saya di STP AMPTA Yogyakarta yang sangat membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini sehingga dapat selesai.
5. Sahabat – sahabat saya yang selalu mendukung dan menyemangati.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta. Fokus kajian skripsi ini adalah mengetahui faktor – faktor apa saja yang menjadi penyebab tingginya turnover di Hotel Ibis Styles Yogyakarta pada departemen *Food & Beverage*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebagai wujud penghargaan bagi pihak – pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, MM selaku Pembimbing I yang telah bersedia dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Pembimbing II yang bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku dosen penguji utama dan selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memimpin dengan baik di kampus ini dan yang telah memberi saya kesempatan untuk menjelaskan isi skripsi ini secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S. Sos., SST., MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah membimbing dan mengarahkan selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak Andreas Stevano selaku HRD Manager Hotel Ibis Styles Yogyakarta yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta memberikan informasi terkait untuk penelitian ini.

6. Karyawan/i yang pernah bekerja di Hotel Ibis Styles Yogyakarta terutama pada *Food & Beverage Service* yang telah bersedia untuk meluangkan waktu menjadi responden untuk mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 17 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah	2
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	4
1. Sumber Daya Manusia	4
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia	7
3. Tingkat Kesejahteraan Karyawan	9
a. Gaji	9
b. Tunjangan	9
c. Fasilitas	11
4. Lingkungan Kerja	13
5. Turnover Karyawan	14

a. Faktor Eksternal	15
b. Faktor Internal	17
6. Indikator Turnover Karyawan	20
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Variabel dan Indikator	26
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Metode Analisis Data	31
1. Uji Kelayakan Instrumen	31
2. Uji Hipotesis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	37
B. Hasil Analisa Data Penelitian	40
C. Uji Instrumen	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Lama Bekerja	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.6 Tabel Coefficient	46
Tabel 4.7 Tabel Annova	48
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Data Kuisisioner
- Lampiran 3 Uji Validitas X
- Lampiran 4 Uji Validitas Y
- Lampiran 5 Hasil Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Organisationsion Chart Hotel Ibis Styles Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul faktor – faktor penyebab tingginya turnover karyawan Food & Beverage service dilakukan pada bulan Oktober 2017. Penelitian ini termasuk jenis penelitian dengan menggunakan angket sebagai instrumen penelitian dengan sampel sebanyak 15 orang, yaitu mantan karyawan yang sudah bekerja minimal 6 bulan di Hotel Ibis Styles Yogyakarta.

Dari hasil analisis setelah dilakukan analisis data ditemukan bahwa variabel turnover karyawan dilihat dari berbagai variabel yaitu variabel gaji (X1), variabel tawaran dari hotel lain (X2), variabel kebijakan (X3), variabel gaya kepemimpinan (X4), besarnya T_{Hitung} untuk variabel gaji adalah -1.505, untuk variabel tawaran -.087, untuk variabel kebijakan 0.640, dan untuk variabel gaya adalah -.038. dari nilai – nilai tersebut setelah dikonsultasikan pada tabel t pada taraf signifikan 5% dengan df 10 besarnya adalah 1,895. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari ke 4 variabel bebas hanya satu variabel yang signifikan yaitu variabel kebijakan manajemen, sedangkan pada variabel gaji, tawaran, gaya kepemimpinan H_0 nya diterima.

Berdasarkan uji simultan, keempat variabel bebas terhadap 1 variabel terikat dinyatakan bahwa nilai F sebesar 3.569 sedangkan besarnya F_{Tabel} 3.838, maka dinyatakan bahwa tidak signifikan sehingga H_0 nya diterima.

Keempat variabel bebas terhadap variabel sebesar 0.423 atau sebesar 42.3% sedangkan sisanya 57.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Faktor – Faktor, Turnover

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perhotelan kini sudah jauh lebih berkembang, ditandai dengan banyaknya hotel yang dibangun setiap tahunnya. Di Yogyakarta sendiri sekarang banyak sekali hotel – hotel baru yang di bangun dari hotel bintang 3 sampai hotel bintang 5. Pertumbuhan hotel yang pesat tidak terlepas dari pariwisata yang meningkat di Yogyakarta.

Dengan di bangunnya banyak hotel tentu terbuka juga banyak kesempatan untuk dapat bekerja di dunia perhotelan. Sekolah kejuruan perhotelan dan sekolah tinggi perhotelan juga sekarang banyak diminati untuk melanjutkan pendidikan, mengingat peluang kerja di hotel semakin besar. Namun hal yang terjadi ketika persaingan untuk dapat bekerja di dunia perhotelan memicu terjadinya *turnover* karyawan. Sebenarnya terjadinya *turnover* karyawan adalah hal yang wajar terutama di perhotelan, namun bagi beberapa hotel yang tingkat *turnover* karyawannya tinggi, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi manajemen hotel tersebut. Tingginya turnover di suatu hotel ataupun perusahaan pasti akan menghambat kinerja suatu departemen yang bersangkutan sehingga hal tersebut menjadi kendala untuk mencapai target kerja yang sudah di tentukan.

Sesuai dengan topik penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu mengenai turn over karyawan, turnover di bidang perhotelan sebenarnya hal yang sudah

biasa terjadi terutama pada departemen operasional. Dengan semakin banyaknya hotel yang di bangun di Yogyakarta tentunya menjadi peluang kerja yang baik bagi orang-orang perhotelan. Dalam penelitian ini penulis akan membahas dan meneliti mengenai faktor - faktor apa saja yang menjadi pemicu terjadinya turnover karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Ibis Styles Yogyakarta. Karena semakin banyaknya hotel di Yogyakarta, tingkat turnover juga tidak rendah. Tentunya mereka yang berpindah - pindah hotel tempatnya berkerja tidak selalu karena bermasalah di hotel sebelumnya, banyak juga yang mencari posisi jabatan atau gaji.

B. Rumusan Masalah

Dengan demikian penulis merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi tingginya turnover dalam hal ini faktor gaji, tawaran dari hotel lain, kebijakan manajemen dan gaya kepemimpinan karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Ibis Styles Yogyakarta?
2. Diantara faktor – faktor tersebut manakah yang paling berpengaruh terhadap turnover?

C. Batasan Masalah

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover* karyawan antara lain gaji, tawaran dari hotel lain, kebijakan manajemen dan gaya kepemimpinan.

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah pada tingginya turnover karyawan di *Food & Beverage Service* Hotel Ibis Styles Yogyakarta yang disebabkan oleh faktor - tersebut.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi tingginya turnover karyawan *Food & Beverage service* di hotel Ibis Styles Yogyakarta.
2. Mengetahui faktor apa yang menjadi faktor tertinggi penyebab terjadinya turnover.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan tentang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan terutama dalam bidang perhotelan.

2. Bagi Instansi

Dapat dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi Hotel Ibis Styles Yogyakarta dalam mengatur dan meningkatkan kualitas karyawan melalui kepemimpinan.

3. Bagi STP AMPTA

Dapat dijadikan bahan informasi yang berguna untuk mahasiswa-mahasiswi serta dosen-dosen STP AMPTA Yogyakarta.