

**Pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention*
Melalui *Job satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Whiz Prime
Hotel Kota Padang**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh gelar
Diploma Empat (D IV)*



Oleh:

RAHMI HARIYANI PUTRI

NIM 2018/18195193

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI WHIZ PRIME HOTEL KOTA PADANG

Nama : Rahmi Hariyani Putri
NIM/BP : 18135193/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE.,M.M
NIP. 198210022008121002

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Work Engagement* Terhadap *Turnover Intention*
Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di
Whiz Prime Hotel Kota Padang
Nama : Rahmi Hariyani Putri
NIM/BP : 18135193/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

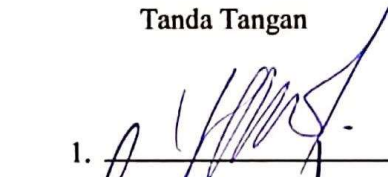
Padang, Agustus 2022


Tim Penguji


Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M
2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc
3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.

1. 

2. 

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rahmi Hariyani Putri
NIM/TM : 18135193 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

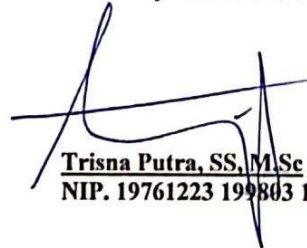
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Work Engagement* Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Whiz Prime Hotel Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.



Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Rahmi Hariyani Putri
NIM. 16135159

ABSTRAK

Rahmi Hariyani Putri, 2022. Pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variable mediasi di Whiz Prime Hotel Padang

Penelitian ini dilatar belakangi dengan di temukannya beberapa fakta masalah tentang tingkat turnover yang tergolong tinggi, *work engagement*, *job satisfaction* yang terjadi di Whiz Prime Hotel Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Job satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Whiz Prime Hotel Kota Padang. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah karyawan yang telah bekerja lebih dari 1 tahun di Whiz Prime Hotel Padang. Sampel dalam penelitian ini 41 orang responden. Teknik pengambilan sampel adalah *puposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan angket yang berisi 41 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan realibelitasnya yang dibagikan kepada karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software Smart PLS 3.0. Berdasarkan hasil penelitian pengolahan data dari 41 sampel, yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya, (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable *work engagement* dan *job satisfaction*. (2) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *work engagement* terhadap *turnover intention* di Whiz Prime Padang (3) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variable *job satisfaction* terhadap *turnover intention* (4) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *work engagement* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai mediasi pada Whiz Prime Hotel Padang. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disarankan agar pihak hotel agar bisa meningkatkan *work engagement* dan *Job satisfaction* karyawan agar dapat mengurangi terjadinya *Turnover Intention* di suatu perusahaan (5) *job satisfaction* mampu memediasi variable *work engagement* dan *turnover intention*.

Kata kunci : *Work engagement* , *Job satisfaction*, *Turnover Intention*

ABSTRAK

Rahmi Hariyani Putri, 2022. Pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variable mediasi di Whiz Prime Hotel Padang

This research was motivated by the discovery of several facts about the high turnover rate, work engagement, job satisfaction that occurred at Whiz Prime Hotel Padang. The purpose of this study is to determine whether there is an effect of work engagement on turnover intention through job satisfaction as a mediating variable at Whiz Prime Hotel, Padang City. The type of research is quantitative research with causal associative method. The research population is employees who have worked for more than 1 year at Whiz Prime Hotel Padang. The sample in this study was 41 respondents. sampling technique is purposive sampling. This research was conducted by giving a questionnaire containing 41 statements that have been tested for validity and reliability which are distributed to employees. The data analysis technique used in this study uses Smart PLS 3.0 software. Based on the results of data processing research from 41 samples, which have been tested for validity and reliability, (1) There is a positive and significant influence between the work engagement and job satisfaction. (2) There is a negative and significant effect between work engagement on turnover intention at Whiz Prime Padang (3) There is a negative and significant influence between job satisfaction on turnover intention (4) There is a negative and significant effect between work engagement on Turnover Intention through job satisfaction as mediation at Whiz Prime Hotel Padang. Based on the results of the research obtained, it is suggested that the hotel can increase work engagement and job satisfaction in order to reduce the occurrence of Turnover Intention in a company (5) job satisfaction able to mediate work engagement and turnover intention variables.

Key Word: *Work engagement* , *Job satisfaction*, *Turnover Intention*

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Job satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Whiz Prime Hotel Kota Padang”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga Peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S., M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dosen penguji I yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Feri Ferdian, S.St, M.M, Ph.D selaku penguji II skripsi yang memberikan kritik dan saran yang untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh *Staff* Whiz Prime Hotel Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini .
7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Mama Asnimar dan Ayah Yan Paunas terima kasih atas doa dan dukungan baik moril dan materil yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan.
8. Terkhusus untuk adik-adik tersayang kakak, Iqbal, Indah dan Bunga yang telah memberian semangat kepada penulis.
9. Kepada Hamdan Hafiz, terimakasih telah memberikan banyak dukungan semangat, dan bersedia membantu dalam banyak hal.
10. Rekan-rekan Manajemen Perhotelan 2018 yang seperjuangan serta semua pihak yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 5 Agustus 2022

Rahmi Hariyani Putri
18195193

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan umum	9
2. Tujuan khusus	9
F. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Bagi Hotel	10
2. Bagi Jurusan	10
3. Bagi Peneliti Lain	10
4. Bagi Peneliti	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Turnover Intention	12
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	12
b. Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	13
c. Indikator <i>Turnover Intention</i>	16
d. Dampak <i>Turnover Intention</i>	16
2. Work engagement	17
a. Pengertian <i>work engagement</i>	17
b. Aspek aspek <i>Work engagement</i>	18
c. Indikator <i>Work engagement</i>	19
3. Job satisfaction	20
a. Pengertian <i>Job satisfaction</i>	20
b. Faktor-faktor <i>Job satisfaction</i>	21

c. Indikator <i>Job satisfaction</i>	22
4. Hubungan antara <i>work engagement</i>, <i>Turnover Intention</i> dan <i>Job satisfaction</i>.....	24
B. Penelitian Relevan	26
C. Kerangka Konseptual.....	27
C. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Metode Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian.....	31
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Sampel.....	32
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	33
1. Jenis Data.....	33
2. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Analisis Data.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	40
I. Metode Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Analisis Statistik Inferensial	43
a. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
b. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	44
c. Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Hotel	48
2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4. Analisis Output PLS	55
a. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	55
c) Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	62
5. Pembahasan.....	67

BAB V	74
PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Karyawan yang Keluar dan Masuk Whiz Prime Hotel Padang Tahun 2019-2021	4
Tabel 2. Jumlah Karyawan Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang Berdasarkan Departement	32
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	35
Tabel 4. Kisi-Kisi Variabel penelitian	36
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan departement	51
Tabel 9. Distribusi Frekuensi <i>Work engagement</i>	51
Tabel 10. Distribusi Frekuensi <i>Job satisfaction</i>	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi 3 <i>Turnover Intention</i>	54
Tabel 12. Output Outer Loadings.....	56
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE)	59
Tabel 14. Output Cross Loadings.....	59
Tabel 15. Cronbach Alpha dan Composite Reliability	61
Tabel 16. R-Square.....	62
Tabel 17. Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	64
Tabel 18. Efek tidak langsung Spesifik	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang	2
Gambar 2. Kerangka Konseptual Pengaruh <i>Work engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui <i>Job satisfaction</i> Sebagai Variabel Mediasi Whiz Prime Hotel Kota Padang	28
Gambar 3. Hasil Model Struktural	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba	79
Lampiran 2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian.....	84
Lampiran 3. Hasil Olah Data Uji Coba.....	87
Lampiran 4. Uji Analisi Data Di Whiz Prime Hotel Padang	89
Lampiran 5. Surat izin uji coba	94
Lampiran 6. Surat balasan izin uji coba dari industri.....	95
Lampiran 7. Surat izin penelitian	96
Lampiran 8. Surat balasan izin penelitian dari industri	97
Lampiran 9. Dokumentasi pengesian kuesioner	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri terbesar di dunia pada saat era globalisasi adalah sektor pariwisata (Abubakar, 2016). Hal ini memberikan peluang besar bagi Indonesia, karena sektor pariwisata di Indonesia telah menjadi salah satu program prioritas perkembangan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang mana perkembangan ini didukung karena adanya potensi wisata di setiap daerah yang dapat dimanfaatkan untuk mendatangkan para wisatawan baik dari wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang juga akan dapat meningkatkan devisa negara.

Salah satu tujuan destinasi wisata wisatawan mancanegara ataupun domestik yang datang ke Indonesia adalah mengunjungi provinsi Sumatera Barat, sektor pendukung perkembangan pariwisata adalah dengan adanya jasa perhotelan. Hotel merupakan salah satu pertimbangan bagi orang-orang yang berwisata pada suatu daerah, karena hampir semua kebutuhan para wisatawan dapat terpenuhi saat di hotel, khususnya yaitu sebagai tempat beristirahat. Menurut Chair dan Pramudia (2017: 2) "Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan atau minuman, jasa *attendant room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furniture dan

perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah”.



Gambar 1. Gedung Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang

Sumber: Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2022

Whiz Prime Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang tiga (***) yang dimiliki secara pribadi oleh Bapak Alfian. Whiz Prime Hotel Padang juga merupakan salah satu dari beberapa hotel yang dikelola oleh *PT Intiwhiz International*. *PT Intiwhiz International* merupakan salah satu operator hotel terkemuka di Indonesia dengan portofolio memiliki lebih dari 28 hotel. Whiz Prime Hotel Padang mulai beroperasi pada tahun 2017. Memiliki 136 kamar yang diantaranya terdapat 5 *superior room*, 6 *Deluxe Room*, 1 *Junior Suite*, dan 48 *standart King room* serta 76 *standart twin room*. Whiz Prime Hotel Padang terletak di jalan Jalan Khatib Sulaiman No.48A Padang. Banyaknya Whiz Prime Hotel Padang yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia membuat Whiz Prime Hotel Padang menjadi salah satu hotel pilihan bagi wisatawan saat berkunjung ke Kota Padang.

Hotel di Kota Padang pun sudah berkembang sangat pesat, mulai dari hotel berbintang maupun hotel non berbintang, sehingga dampak dari

perkembangan hotel yang pesat ini juga menimbulkan persaingan dalam dunia perhotelan, sehingga hotel harus mengatur strategi agar hotel tidak kalah saing dengan hotel lainnya. Cara agar hotel tidak kalah saing adalah dengan cara mengembangkan fasilitas yang ada di hotel dan juga dengan cara meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Perusahaan perlu menganggap karyawan sebagai aset, bukan beban, dan bertujuan untuk menciptakan dan memelihara tenaga kerja terampil dan berkomitmen tinggi untuk meraih keuntungan kompetitif (Storey 2009; dalam Muhyi et al, 2016).

Fenomena yang sering terjadi dalam sistem pengelolaan SDM di suatu perusahaan adalah perilaku karyawan itu sendiri, yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah *Turnover Intention* yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Lee dan Bruvold mengatakan bahwa *Turnover Intention* dijadikan prediksi terkuat yang melandasi pemikiran karyawan sebelum karyawan tersebut memutuskan untuk keluar dari perusahaan (dalam Yamazakia, 2010).

Indikasi adanya ketidakpuasan karyawan juga ditemukan. Indikasi tersebut ditunjukkan berdasarkan wawancara secara acak dengan beberapa karyawan di Hotel Whiz Prime. Dari 10 orang karyawan yang diwawancarai bahwa dalam hal pemberian gaji, karyawan telah merasa puas karena gaji yang diberikan di atas Upah Minimum Kota (UMK), dalam hal pekerjaan karyawan merasa pekerjaannya yang diberikan kurang sesuai dengan *job desk* karena satu karyawan mendapatkan beberapa *job desk* yang tidak sesuai

dengan jabatannya, dalam hal rekan kerja karyawan merasa hubungan antara dirinya dan pekerja yang lain telah terjalin rasa kekeluargaan yang dekat, dalam hal promosi karyawan merasa kurang puas karena pemberian kesempatan kenaikan jabatan sangat terbatas dan lama, dalam hal peraturan yang ada karyawan merasa peraturan yang ada dapat menuntun karyawan lebih baik dalam melakukan pekerjaan.

Berikut adalah data jumlah Karyawan yang masuk dan keluar di Whiz Prime Hotel Padang tahun 2019-2021 yang dicantumkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Karyawan yang Keluar dan Masuk Whiz Prime Hotel Padang Tahun 2019-2021

Tahun	Persentase Karyawan Keluar	Peningkatan per tahun (%)	Persentase Karyawan Masuk	Peningkatan per tahun (%)
2019	37,5%	-	35,94 %	-
2020	47,62%	10,12%	36,5 %	0.56%
2021	50,81%	3,19%	45,90 %	9,4%

Sumber : HRD Whiz Prime Hotel 2022

Berdasarkan dari tabel 1 diatas, terhitung dari tahun 2019-2021, pada tahun 2019 karyawan Whiz Prime hotel yang keluar adalah 37,5% dan karyawan yang masuk 35,94%. Tahun 2020 karyawan yang 47,62% dan karyawan masuk hanya 36,5%. Tahun 2021 merupakan tahun yang paling banyak karyawan keluar yaitu 50% dan karyawan masuk 45,90%. Peningkatan karyawan yang keluar di tahun 2019 ke tahun 2020 adalah sebanyak 10,12% dan di tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak 3,19%. *Turnover* tertinggi yaitu sebanyak 50% berbanding terbalik dengan jumlah karyawan yang masuk, yaitu hanya 45,90%, pada tiga tahun terakhir. *Turnover Intention* di Whiz Prime hotel di tahun 2019 dan 2021 dikatakan

tinggi dikarenakan melebihi dari 10%. Menurut Gillies 1989 (dalam Ida Bagus, I Komang Ardana 2017. Vol 6) menyatakan perputaran karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun.

Dalam rentang 3 tahun dari data yang saya ambil, dunia sedang di landa krisis yaitu terjadinya penyebaran virus Covid-19 yang menyebabkan berubahnya tatanan kehidupan di masyarakat. Keadaan ini membuat perubahan mendadak untuk menyesuaikan dengan keadaan dimasa pandemi Covid-19. Salah satunya yaitu bidang pariwisata, pelaku usaha di bidang pariwisata terkena dampak besar dikarenakan adanya peraturan untuk tetap berada di rumah (*Stay at home*) dan larangan untuk bepergian, hal ini menyebabkan turunnya wisatawan lokal maupun internasional yang berkunjung ke Sumatera Barat terutama kota Padang.

Beberapa hotel di padang terpaksa untuk menghentikan operasional nya di karenakan tingkat *occupancy* yang sangat rendah dan tentunya karyawan terkena imbas dari pandemik ini yang mana banyak perusahaan dengan berat hati harus merumahkan beberapa karyawan nya.

Hotel Whiz Prime sendiri masih tetap beroperasi di era pandemi dikarenakan Hotel Whiz Prime Padang menerima tamu dari tenaga Kesehatan dan mengadakan paket isolasi mandiri yang dikhususkan bagi tamu yang bukan penderita Covid-19 yaitu tamu-tamu yang datang dari luar Sumbar. Hal ini yang membuat Hotel Whiz Prime Padang tetap beroperasi di masa pandemi, dan selama masa pandemi Hotel Whiz Prime Padang tidak

merumahkan satupun karyawan.

Berdasarkan wawancara secara langsung dengan karyawan yang pernah bekerja di Whiz Prime hotel, ditemukan beberapa alasan yang membuat karyawan melakukan *Turnover Intention* yaitu menurunnya *work engagement* karyawan yang mengakibatkan munculnya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya dan perusahaan.

Pekerja yang memiliki *work engagement* tinggi, maka akan memiliki pengaruh yang besar terhadap pekerjaannya dan akhirnya akan menjadi sangat terikat dengan pekerjaannya (Yalabik et al, 2013), ketika pekerja merasakan penurunan rasa semangat dan antusias karena kelelahan, mereka cenderung akan tidak menyukai pekerjaannya dan menjadi aktif untuk melihat kesempatan kerja di perusahaan lain (peningkatan *Turnover Intention*) (Siddigi, 2013).

Hal ini yang terjadi Di Whiz Prime, pada awalnya karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi kemudian dikarenakan beberapa hal seperti *job desk* yang tidak sesuai, sulitnya dalam hal promosi jabatan Tingginya beban kerja, tekanan jiwa, rasa lelah dengan pekerjaan dan tidak adanya rotasi departemen merupakan faktor yang membuat *work engagement* karyawan menurun terhadap pekerjaannya dan perusahaan tempat dia bekerja.

Selain dipengaruhi oleh *work engagement*, *Turnover Intention* juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu *Job satisfaction*. *Job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka

yakni seharusnya mereka terima (Robbins, 2003; dalam Wibowo, 2016).

Job satisfaction juga dipengaruhi oleh *work engagement*. *Work engagement* yang tinggi akan menyebabkan karyawan memiliki *Job satisfaction* yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki *work engagement*. Pekerja yang memiliki *work engagement* akan memiliki tingkatan energi dan mental yang tinggi dalam bekerja, bekerja dengan komitmen tinggi, tekun, keterlibatan tinggi, antusias, bangga, dan terikat kuat dengan pekerjaannya (Schaufeli & Bakker, 2004)

Hal ini sangat berdampak besar terhadap perusahaan, jika *Job satisfaction* karyawan rendah maka dalam hal bekerja karyawan tidak akan maksimal lagi dan tidak menikmati pekerjaannya yang akan menghasilkan pekerjaan yang tidak maksimal, dan berdampak terhadap operasional perusahaan yang ikut menurun, tentunya. Perusahaan akan mengalami beberapa kerugian dikarenakan hal tersebut.

Berdasarkan beberapa fakta masalah yang ada dan uraian sebelumnya maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Job satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Whiz Prime Padang**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah ternyata terdapat masalah sumber daya manusia yang dialami oleh banyak perusahaan termasuk Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang. Melalui pengamatan sepintas terhadap aktivitas harian karyawan Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang,

adanya masalah dapat teridentifikasi melalui fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. Tingkat *Turnover Intention* Karyawan Whiz Prime Hotel tergolong tinggi di atas 10% di 3 tahun terakhir.
2. Lebih banyak karyawan yang keluar dari pada yang masuk di setiap tahunnya.
3. Tingkat *Turnover Intention* Karyawan Whiz Prime Hotel pada tahun 2019 yaitu 37,5%, tahun 2020 yaitu 47,62% dan tahun 2021 yaitu 50,81%.
4. Karyawan aktif untuk melihat kesempatan kerja di perusahaan lain.
5. Rendahnya *work engagement* karyawan, di Whiz Prime Hotel di lihat dari berkurangnya rasa antusias dalam bekerja, dan tidak menikmati pekerjaannya lagi.
6. Rendahnya *Job satisfaction* karyawan di karenakan karyawan harus menunggu lama dan tidak di berikan waktu pasti dalam masalah jenjang karir.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah adalah upaya membatasi ruang lingkup masalah yang diteliti agar penelitian yang dilaksanakan dapat menjadi lebih terarah dan terfokus. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada masalah :

1. Tingkat *Turnover Intention* di Whiz Prime Padang.
2. *Work engagement* di Whiz Prime Padang.
3. *Job satisfaction* di Whiz Prime Padang.

4. Pengaruh *work engagement* terhadap tingkat *Turnover Intention* di Whiz Prime Padang.
5. Pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job satisfaction* sebagai variable mediasi

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan diantara variabel *work engagement* terhadap *Turnover Intention* di Whiz Prime Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan diantara variabel *work engagement* terhadap *Job satisfaction* di Whiz Prime Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan diantara variabel pengaruh *Job satisfaction* terhadap *turnover intetion* di Whiz Prime Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan diantara variabel pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variable mediasi di Whiz Prime Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui adakah pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* Melalui *Job satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Di Whiz Prime Hotel Kota Padang.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention*

- di Whiz Prime Padang.
- b. Mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *Job satisfaction* di Whiz Prime Padang.
 - c. Mengetahui pengaruh *Job satisfaction* terhadap *turnover intention* di Whiz Prime Padang.
 - d. Mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variable mediasi di Whiz Prime Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Hotel

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran berapa besar pengaruh *work engagement* dan *Job satisfaction* karyawan dalam bekerja, berapa besar *Turnover Intention* ,dan seberapa besar pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention* .

2. Bagi Jurusan

Hasil laporan ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam menambah pengetahuan khususnya di bidang perhotelan dan juga hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis.

4. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu peneliti serta menjawab rasa ingin tahu peneliti terkait pengaruh *work engagement* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* sebagai variabel mediasi, serta mengaplikasikan semua teori yang di dapat selama perkuliahan yang di pratian pada penelitian ini.