

PENGARUH BEBAN KERJA DAN *INSENTIF* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI GRAND BASKO HOTEL PADANG

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



DISUSUN OLEH:

**RICHI NURYA ADHA
19135257/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

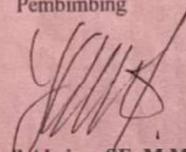
PENGARUH BEBAN KERJA DAN *INSENTIF* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI GRAND BASKO HOTEL PADANG

Nama : Richi Nurya Adha
NIM/BP : 19135257/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

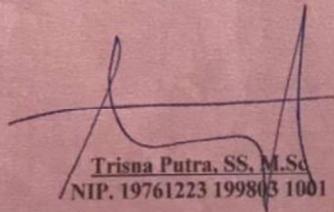
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmi Abrian, SE., M.M
NIP.198210022008121002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

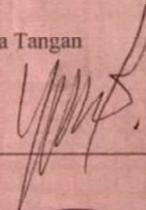
Judul : Pengaruh Beban Kerja dan *Insentif* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Di Grand Basko Hotel Padang
Nama : Richi Nurya Adha
NIM/BP : 19135257/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

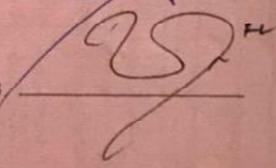
1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

2. 

3. Anggota : Feri Ferdian, S. ST, M.M, Ph.D, CHE

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Richi Nurya Adha
NIM/TM : 19135257/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

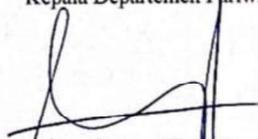
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Beban Kerja dan *Insentif* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Di Grand Basko Hotel 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,

Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199303 1001

Saya yang menyatakan,


Richi Nurya Adha
NIM. 19135257

ABSTRAK

Richi Nurya Adha, 2023, Pengaruh Beban Kerja dan Insentif terhadap Turnover Intention Karyawan di Grand Basko Hotel.

Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Peneliti melakukan studi sebagai hasil dari masalah yang ditemukan sehubungan dengan kemungkinan *turnover intention* di tempat kerja. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji bagaimana *turnover intention* staf di Hotel Grand Basko Padang dipengaruhi oleh beban kerja dan *insentif*. Jenis dari penelitian ini yaitu kuantitatif menggunakan pendekatan asosiatif kausal, jenis penelitian digunakan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* karyawan yang bekerja di Grand Basko Hotel Padang. Populasi penelitian ialah semua karyawan di Grand Basko Hotel Padang dengan total sampel 76. Teknik sampel yang digunakan dikenal sebagai *non-probability sampling*. Dengan memberikan survei kepada karyawan hotel, sehingga data primer dan sekunder dapat dikumpulkan. Pengujian hipotesis dari penelitian penulis menggunakan uji regresi linear sederhana yang dikelola dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23.00. Hasil penelitian: 1) Beban kerja termasuk dalam kategori cukup tinggi (62%), 2) *Insentif* dengan kategori rendah (40%), 3) *Turnover intention* dengan kategori sangat tinggi (81,55%). Dapat dilihat pengaruh dari variabel independen beban kerja dan *insentif* dengan variabel dependen *turnover intention* sehingga didapatkan hasil nilai Adjusted *R square* yaitu 0.584 sehingga dapat diterjemahkan pengaruh antara variabel independen beban kerja dan *insentif* terhadap variabel dependen *turnover intention* yaitu 58%. Hasil yang diperoleh dari Uji hipotesis regresi linear berganda mendapatkan nilai F hitung sebesar 53.607 dengan sign 0.00 dengan taraf signifikansi < 0.05 dan didapatkan nilai t 7.709 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, dimana variabel beban kerja dan *insentif* atau variabel X memiliki pengaruh signifikansi terhadap *turnover intention* sehingga penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau pedoman untuk peneliti lainnya tentang pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* di sebuah Hotel.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Insentif, Keinginan Berpindah, Karyawan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Dan *Insentif Terhadap Turnover Intention* Karyawan Di Grand Basko Hotel Padang”** sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

1. Ibu Prof.Dra.Asmar Yulastri,M.pd,P.Hd selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, dan juga selaku Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti S. Ant, M.Sc, selaku Pembimbing Akademik.
5. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. *Staff* Grand Basko Hotel Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Kepada Ibunda dan Ayah serta Keluarga Besar tercinta, terima kasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar Proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 6 April 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Aspek-aspek Teoritis.....	14
1. Beban Kerja.....	14
2. Insentif.....	18
3. Turnover Intention.....	21
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Variable Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variable	28
E. Populasi Penelitian	29
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen	33
I. Teknik Analisis Data	36
J. Uji Persyaratan Analisis	37
K. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	41
2. Deskripsi Data Variabel	45
3. Uji Persyaratan Analisis	47
4. Uji Hipotesis.....	51

B. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grand Basko Hotel Padang	2
Gambar 2. Kerangka Konseptual	25
Gambar 3. Normal Histogram.....	48
Gambar 4. Uji Heterokedastitas	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Karyawan di Grand Basko Hotel Padang	3
Tabel 2. Data Turnover karyawan Grand Basko Hotel Padang	5
Tabel 3. Skala Likert	31
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X1)	34
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Insentif (X2)	35
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Turnover Intention (Y)	35
Tabel 8. Reliabilitas Variabel	36
Tabel 9. Tingkat Capaian Responden	37
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	43
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel Beban Kerja (X1)	45
Tabel 15. Deskripsi Data Variabel Insentif (X2)	46
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel Turnover Intention (Y)	47
Tabel 17. Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	49
Tabel 18. Hasil Pengujian Multikolinearitas	50
Tabel 19. Hasil Pengujian Determinasi	51
Tabel 20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F	52
Tabel 21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji T	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kusioner Uji Coba	63
Lampiran 2. Tabulasi Instrumen Uji Coba.....	70
Lampiran 3. Uji Coba Validitas dan Realibilitas	77
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian	84
Lampiran 6. Surat Izin Uji Coba.....	85
Lampiran 7. Surat Balasan Uji Coba.....	86
Lampiran 8. Dokumentasi Pribadi	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Padang merupakan kota yang berada di provinsi Sumatera Barat, kota ini juga termasuk kota wisata dan salah satu tujuan wisata yang banyak diminati oleh para wisatawan. Kota ini terkenal dengan makanan khasnya yaitu Randang, kota Padang juga terkenal dengan tempat wisata yang menarik yaitu Pantai Air Manis, Gunung Padang, Pantai Marawa, Pantai Purus Padang yang menjadi ikon wisata kota Padang. Karena potensi wisata inilah yang menjadikan industri pariwisata di daerah tersebut mendapat perhatian dari pemerintah serta memberikan dampak positif bagi para pengusaha yang berkeinginan untuk membangun usaha khususnya di industri perhotelan yaitu menyediakan jasa akomodasi penginapan teruntuk wisatawan yang berkunjung untuk berwisata ke Kota Padang.

Hotel merupakan suatu usaha penginapan yang sering digunakan sebagai tempat menginap saat berwisata ke suatu tempat. Menurut Ira dan Heru (2017:1) hotel sendiri memiliki makna yaitu suatu bisnis jasa atau pelayanan yang di kembangkan dengan menyediakan tempat untuk menginap dan berkunjung sementara serta di kelola secara komersial yang menyediakan pelayanan, seperti kamar untuk penginapan dan juga makan dan minuman merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang memutuskan unuk menginap dengan memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum (Sulastiyono, 2011:5). Hotel adalah suatu akomodasi yang bergerak di bidang jasa yang

menyediakan tempat untuk menginap dengan adanya jasa pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya, seperti Grand Basko Hotel Padang yang berada di pusat Kota Padang dan juga termasuk Hotel ternama yang menjadi tujuan para wisatawan untuk menginap.

Grand Basko Hotel Padang termasuk hotel bintang 4 yang berada di Jl. Prof. Dr. Hamka No.2a, Air Tawar Tim., Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25132 Grand Basko Hotel Padang, Pemilik Grand Basko Hotel padang yaitu H. Basrizal Koto (lahir 11 Oktober 1959) pengusaha Indonesia asal Sumatra Barat, Basrizal atau yang biasa dipanggil Basko berbisnis di banyak bidang, di antaranya media, percetakan, pertambangan, peternakan, perhotelan, dan properti.



Gambar 1. Grand Basko Hotel Padang

Grand Basko Hotel Padang merupakan salah satu hotel terkenal di Kota Padang, Grand Basko Hotel Padang merupakan Hotel pertama di Kota Padang yang memiliki mall selaku pusat perbelanjaan yang menyatu dengan bangunan

Hotel, mempunyai 10 departement yang melakukan operasional dan memiliki 76 karyawan pekerja di Grand Basko Hotel tersebut, untuk dapat mengetahui pembagian karyawan pada masing-masing departemen dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Karyawan di Grand Basko Hotel Padang.

No	Department	Jumlah Karyawan
1	<i>Front Office Department</i>	10
2	<i>F&B Service Department</i>	6
3	<i>F&b Product Department</i>	6
4	<i>Housekeeping Department</i>	15
5	<i>Sales & Marketing Department</i>	15
6	<i>Finance</i>	5
7	<i>Human Resource Department</i>	2
8	<i>Engineering Department</i>	6
9	<i>IT</i>	3
10	<i>Security</i>	8
Total		76

Sumber: HRD Grand Basko Hotel Padang (2023)

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam suatu industri yang membutuhkan pengelolaan SDM yang baik. Menurut Hasibuan (2017), Sumber daya manusia adalah "ilmu dan seni mengelola hubungan manusia dan peran tenaga kerja agar aktif dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan, komunitas pekerja." Mangkunegara (2013:2) Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan penggunaan sumber daya yang tersedia dari individu. Pada manajemen sumber daya manusia terdapat berbagai aspek yang harus di perhatikan dalam penglolaanya salah satunya kinerja karyawan. Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa ada 76 karyawan yang saat ini

sedang aktif bekerja di Grand Basko Hotel Padang, jumlah permasing masing departemennya hanya terbagi berapa orang, seperti pada departemen *front office* 10 karyawan, *F&B Service* 6 orang karyawan, *F&B product* 6 karyawan, *housekepping* 15 orang karyawan, *sales&marketing* 15 orang karyawan, *Finance* 5 karyawan, *Human Resource Departement* 2 orang karyawan, *enginnering departement* 6 karyawan, *IT* 3, Security 8 orang karyawan.

Menurut Mathis dan Jackson (2008:84) *Turnover* adalah proses yang dimana terjadinya karyawan meninggalkan organisasi dan perlu untuk digantikan. Menurut (Harnoto, dalam Maarif dan Kartika 2014:208) *Turnover intentions* adalah seberapa besarnya keinginan untuk keluar dari organisasi/ perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya keinginan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik, berdasarkan teori ini, dapat di jelaskan bahwa salah satu faktor pendorong karyawan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan seperti tingginya tuntutan dan tekanan kerja atau beban, itulah yang dapat terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian dalam bekerja yang mengakibatkan timbulnya niat karyawan untuk mencari pekerjaan yang lebih sesuai dengan keinginan dan kemampuan dalam bekerja.

Tabel 1. Data Turnover karyawan Grand Basko Hotel Padang

Bulan	Karyawan Awal	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Akhir	Presentase LTO
Agustus	86	0	4	82	4,7 %
September	82	2	6	80	4,9 %
Oktober	80	1	5	76	5,1 %
November	76	0	8	68	11,1 %
Desember	68	2	11	59	14,1 %
Rata-rata presentase					7,10 %

Sumber: Humman Resource Development Grand Basko Hotel 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat data dan presentase karyawan yang masuk, karyawan yang keluar, dan karyawan akhir yang menetap dari bulan agustus hingga desember tahun 2022, dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa tiap bulannya terjadi peningkatan karyawan yang keluar dari Grand Basko Hotel Padang, bulan agustus terdapat 4 orang karyawan yang keluar, bulan september bertambah menjadi 6 orang karyawan yang keluar dari perusahaan, bulan oktober ada 5 karyawan yang berhenti di pekerjaan, november meningkat menjadi 8 orang dan di bulan desember lebih meningkat tingkat karyawan yang keluar menjadi 11 orang yang keluar pada pekerjaan di berbagai departement.

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa karyawan di Grand Basko Hotel, penulis mendapatkan terdapat beberapa karyawan yang mengeluh dan ingin berniat keluar dari pekerjaan atau mencari pekerjaan lain, penulis melakukan wawancara kepada 10 orang karyawan Grand Basko Hotel, 7 dari 10 orang

menyatakan ingin keluar dari pekerjaan, karena beban pekerjaan dengan gaji atau bonus yang dikeluarkan kurang sesuai dengan beban pekerjaan yang di berikan serta gaji yang lambat di keluarkan, dengan tekanan kerja yang cukup berat namun tidak adanya bonus atau *insentif* membuat karyawan mengeluh dan ingin berniat untuk berpindah ke tempat kerja yang lebih sesuai keinginan para karyawan tersebut.

Oleh karena itu ada dua faktor yang memungkinkan terjadinya *Turnover intention* karyawan di Grand Basko Hotel Padang yaitu beban kerja dan *insentif*, yang pertama yaitu pengaruh beban kerja, karena beban kerja di dalam suatu organisasi jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan berpengaruh signifikan terhadap stress kerja yang akan menyebabkan karyawan merasa tidak mampu untuk melanjutkan pekerjaan yang dirasa melebihi batas kemampuannya. Tuntutan kerja tentu saja dapat memberi tekanan pada seseorang jika tuntutan tugas kecepatannya dirasakan berlebihan dan dapat meningkatkan kecemasan. Sehingga menimbulkan keinginan atau niat karyawan tersebut untuk tidak melanjutkan kontrak kerja sebelum batas waktu yang sudah di tentukan. Penelitian yang di lakukan oleh Vanchapo (2020:1) menjelaskan beban kerja, yaitu suatu proses atau kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang karyawan dapat melakukan dan beradaptasi dengan sejumlah tugas tertentu, itu tidak menjadi beban kerja. Namun, jika karyawan tersebut tidak berhasil, tugas dan aktivitas menjadi beban kerja. menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Linda (2014) menyatakan bahwa beban kerja adalah usaha yang harus dilaksanakan seseorang berdasarkan suatu

permintaan pekerjaan tersebut untuk diselesaikan. Menurut Monika (2018) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang selama kurun waktu tertentu dalam melakukan suatu tugas atau kelompok tugas dalam kondisi normal. Dhania (2010) Dijelaskan bahwa beban kerja adalah sekumpulan aktivitas dalam bentuk fisik dan psikis yang membutuhkan kapasitas mental dan harus dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

Kemudian bersumber pada hasil pengamatan serta wawancara yang penulis jalani sepanjang Magang Bersertifikat 2 di Grand Basko Hotel Padang dari hasil tersebut ada terdapatnya sebagian permasalahan yang di temui berkaitan dengan beban kerja karyawan. permasalahan ini kerap terjalin pada *Food & Beverage Service Departement, Food & Beverage Product, serta Housekeeping Departement*. Berdasarkan pengamatan pada saat magang bersertifikat 2 di Grand Basko Hotel, yang kerap terjadi adalah waktu istirahat, pada hal ini ada sebagian karyawan kerap telat di jam istirahat di karenakan pekerjaan yang masih banyak, namun tidak bisa ditinggalkan karena kesibukan pada jam operasional, bahkan terkadang tidak sempat untuk istirahat makan dan sholat.

berikutnya yaitu adanya karyawan yang merasa kelelahan akibat target kerja yang harus sesuai tuntutan, karyawan yang pulang kerja hampir setiap harinya kerja melewati batas jam kerja yang seharusnya 8 jam perhari, dan pada saat jam operational terkadang informasi mengenai pekerjaan di sampaikan secara mendadak di karenakan pemesanan ruangan *event* secara bergantian back to back, hal ini dapat di lihat dari karyawan *banquet event* yang di informasikan satu hari sebelum acara, Pada saat karyawan *incharge handle event*, ada *event* baru yang

datang, sedangkan karyawan juga sedang menghandle pada hari itu, hal ini di karenakan banyak nya tamu yang memesan ruangan *event*, dan menginap di Grand Basko Hote Padang.

Dalam operasional kerja sering terjadinya *Jumping shift* contohnya yaitu ketika karyawan pulang kerja pada pukul 23.00 dan jam 6.45 kembali bekerja. Permasalahan ini sering terjadi bahkan setiap minggunya terdapat 2 kali *Jumping shift* secara berturut-turut. Faktor jumlah karyawan yang kurang menjadi salah satu penyebab sering terjadinya *Jumping shift*. Sebaiknya dengan standar hotel bintang 4 memiliki manajemen karyawan yang lebih baik salah satunya jadwal kerja yang dapat mempertahankan dan meningkatkan karyawan, bermenambah jumlah karyawan agar operasional berjalan sesuai tanggung jawab pada masing-masing pekerjaan, jika terus menerus di biarkan hal ini juga dapat menyebabkan karyawan sudah kelelahan di jam operasional pada saat hotel ramai pengunjung.

Kemudian terjadinya *turnover intention* karyawan Grand Basko Hotel Padang, selanjutnya yaitu *insentif*, sebaiknya perusahaan dapat memberikan balas jasa secara langsung kepada karyawan yang menunjukkan kelebihan prestasi kerjanya. cara tersebut sangat efektif untuk mendorong semangat kerja dan meningkatkan kinerjanya dengan beban kerja yang cukup tinggi , akan tetapi ketika karyawan merasa beban kerja yang menjadi tanggung jawab mereka kurang sesuai dengan kemampuannya namun *insentif* atau bonus dan penghargaan juga kurang mereka dapatkan, sehingga hal ini memungkinkan karyawan berniat untuk berpindah tempat ke perusahaan yang lebih sesuai dengan harapan dan keinginan

karyawan tersebut, pengertian *insentif* ini dapat di jelaskaskan menurut pendapat para ahli.

Menurut Suwatno dan Donni (2011:234) *insentif* adalah sesuatu yang membangkitkan minat dalam bekerja. Pengertian ini merupakan pendapat yang baik bila diterapkan pada organisasi karena kinerja dan produktivitas organisasi meningkat karena kinerja karyawan yang optimal. Menurut Sopiah dan Sangadji (2018:365) *Insentif* adalah imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan yang bersifat permanen karena kinerja mereka melebihi standar yang ditetapkan. Dengan asumsi bahwa uang dapat mendorong pekerja untuk bekerja lebih keras lagi, karyawan ingin dibayar sesuai dengan pekerjaannya. Sedangkan Menurut Sri Larasati (2018:99) *Insentif* merupakan penghargaan yang diberikan untuk memotivasi karyawan agar produktivitasnya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sesekali. Menurut pandangan di atas, insentif berarti imbalan selain upah, yang diberikan sebagai imbalan kepada orang-orang dengan efisiensi kerja yang tinggi atau yang melebihi standar yang ditetapkan oleh organisasi, atau imbalan yang dibayarkan kepada setiap karyawan harus sesuai dengan pekerjaannya. . hasil pada dasarnya adil dan sesuai serta memenuhi kebutuhannya sehingga karyawan merasa puas dengan imbalan yang ditawarkan oleh organisasi.

Berdasarkan teori diatas penulis juga mengamati permasalahan mengenai *insentif* pada saat melaksanakan magang bersertifikat 2 di Grand Basko Hotel Padang, dengan adanya beban kerja yang cukup tinggi dan tekanan kerja yang bisa dibilang cukup tinggi namun karyawan tidak mendapat bonus tambahan atau *insentif*, karyawan di tuntutan loyalitas terhadap pekerjaan namun, kurang adanya di

berikan penghargaan atau semacam gaji tambahan untuk menambah motivasi karyawan selama bekerja, serta kurangnya apresiasi terhadap karyawan yang giat dan berprestasi, sehingga berdasarkan yang terjadi antara beban kerja dan *insentif* tersebut, karyawan berniat untuk mencari tempat pekerjaan baru yang sesuai dengan kemampuan dan keinginan karyawan tersebut.

Beban kerja dan *insentif* atau bonus yang di berikan oleh hotel perlu di perhatikan mengingat hal tersebut dapat mempengaruhi *turnover intention*, karena jika karyawan yang berprestasi di hotel tersebut berniat untuk pindah ke tempat kerja yang lebih baik dan sudah mempertimbangkan jenjang karir di tempat yang baru, maka produktifitas hotel akan menurun, karna kekurangan karyawan yang mempunyai kinerja yang bagus, karena karyawan memiliki peranan penting dalam sebuah hotel. Mengingat pentingnya beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* karyawan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan *Insentif* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Grand Basko Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih tingginya angka turnover karyawan di Grand Basko Hotel Padang pada tahun 2022
2. Adanya karyawan yang berkeinginan untuk tidak melanjutkan kontrak kerja.
3. Masih adanya *jumping shift* karena kurangnya karyawan.

4. Masih kurang adanya apresiasi dan bonus tambahan atas pencapaian pekerjaan karyawan.
5. Waktu kerja yang *overtime* dikarenakan pekerjaan yang di tuntut selesai sebelum pulang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan tersebut, maka untuk terarahnya penelitian ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Beban kerja di Grand Basko Hotel Padang.
2. *insentif* di Grand Basko Hotel Padang.
3. Pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* Grand Basko Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang akan diteliti :

1. Bagaimana beban kerja di Grand Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana *insentif* di Grand Basko Padang?
3. Bagaimana *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* karyawan di Grand Basko Hotel Padang?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
6. Bagaimana pengaruh *insentif* terhadap *turnover intention* di Grand Basko

Hotel Padang.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka dapat di identifikasikan tujuan penelitian adalah :

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* Grand Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan seberapa besar beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh insentif terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
- c. Untuk mendeskripsikan *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
- d. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *insentif* terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
- e. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.
- f. Untuk Menganalisis seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* di Grand Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Grand Basko Hotel Padang

- a. Memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap turnover intention.
 - b. Sebagai sumbang pemikiran saran dan bahan pertimbangan mengenai beban kerja dalam pemberian beban kerja dan *insentif* di Grand Basko Hotel Padang.
 - c. Membantu para pimpinan dalam mengembangkan wawasan, pengetahuan dan kemampuan dalam mengurangi turnover intention karyawan.
2. Bagi Jurusan Pariwisata
- a. Penulis harapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan menjadi bahan tambahan untuk perkuliahan penelitian pariwisata dan perhotelan.
 - b. Untuk memeperoleh hasil terkait pengaruh beban kerja dan *insentif* terhadap kinerja karyawan di Grand Basko Hotel Padang.
3. Bagi Peneliti Berikutnya
- Penulis harapkan menjadi bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.
4. Bagi Penulis
- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi hotel dan Program Studi Manajemen Perhotelan terkait beban kerja terhadap turnover intention karyawan Grand Basko Hotel Padang.
 - b. Dapat mengaplikasikan ilmunya secara nyata dengan menghadapi kondisi lapangan.