

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA dan
KOMPENSASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* di
HARRIS RESORT BATAM WATERFRONT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sain Terapan (SST) Universitas Negeri Padang*



**OLEH :
EDO YOLANDA
17135016/2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWIWSATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

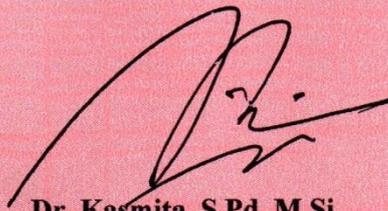
**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA dan
KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION di HARRIS
RESORT BATAM WATERFRONT**

Nama : Edo Yolanda
NIM/BP : 17135016/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

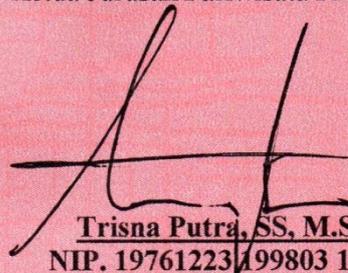
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 197009242003122001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* di Harris Resort Batam Waterfront
Nama : Edo Yolanda
NIM/BP : 17135016/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2021

Tim Penguji

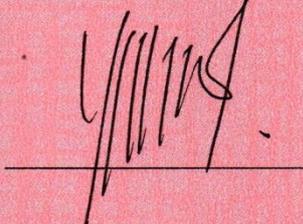
Nama

Tanda Tangan

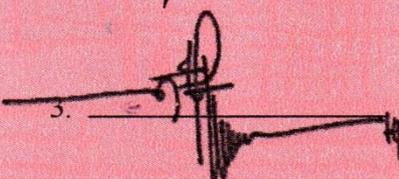
1. Ketua : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE., M.M

2. 

3. Anggota : Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 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 : Edo Yolanda
NIM/TM : 17135016 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

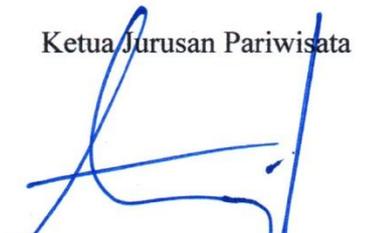
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention di Harris Resort Batam Waterfront” 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 Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,



Edo Yolanda
NIM. 17135016

ABSTRAK

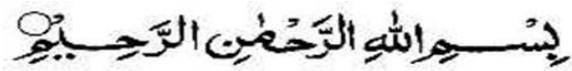
Edo Yolanda. 2021. “Pengaruh beban Kerja, Lingkungan Kerja dan kompensasi Terhadap Turnover Intention Karyawan di Harris Resort Batam Waterfront”

Penelitian ini dilakukan sebab adanya terdapat fakta masalah ditemukan pada saat melakukan penelitian di tempat meneliti tersebut, adapun fakta masalah yang ditemukan penulis adalah Tingginya tingkat turnover intention karyawan yang mencapai angka lebih dari 10% di setiap tahunnya, meningkatnya cost hotel akibat sering melakukan training karyawan baru, adanya keluhan karyawan mengenai jam kerja dan beban pekerjaan yang terlalu membebani karyawan lalu *insentif* yang diterima karyawan kurang memberikan rasa puas, hubungan pekerjaan yang kurang harmonis antar *department*. Penelitian ini memiliki tujuan umum yaitu melihat bagaimana angka peningkatan *turnover intention* di harris resort batam waterfront yang dilihat dari 11 indikator dan terdapat 4 variabel di dalamnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif *kuantitatif*, dan skala *likert*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis *regresi* berganda Populasi penelitian ini adalah karyawan Harris Resort Batam Waterfront. Sampel yang diambil penulis yaitu semua *staff* yang bekerja sebagai tenaga kontrak dalam jumlah 75 orang diambil menggunakan teknik keseluruhan sampel. teknik ini digunakan untuk melihat bagaimana perasaan seorang karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan pengujian ini didapati nilai hipotesis, diperoleh R Square yang disesuaikan sebesar 0.182 pengaruh independen kepada dependen sebanyak 18.2% serta 81,8% ditentukan oleh faktor lain. Selanjutnya didapati jumlah F hitung sebesar 5.249 total sig. $0.003 < 0.05$, dari nilai tersebut disimpulkan dari atribut ketiga variabel memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y). Didapatkan nilai t variabel beban kerja 0,289 dengan signifikansi $0.054 < 0,05$ Artinya tiap-tiap kenaikan 1 satuan beban kerja (X1) akan menurunkan tingkat *Turnover Intention* (Y) sebesar 0,289 dan Artinya memberikan pengaruh yang searah antara X1 terhadap (Y) dimana setiap kenaikan 1 satuan Beban kerja (X1) akan menurunkan tingkat *Turnover Intention* (Y) 6,920. Sedangkan Lingkungan kerja (X2) sebesar -0,234 dengan signifikansi $0.001 < 0,05$, berarti tiap-tiap kenaikan 1 satuan lingkungan kerja (X2) akan meningkatkan tingkat *Turnover Intention* (Y) sebesar 0,289 dan Kompensasi (X3) sebesar -0,385 dengan signifikansi $0.001 < 0,05$. Artinya tiap-tiap kenaikan 1 satuan kompensasi (X3) akan meningkatkan tingkat *Turnover Intention* (Y). Dari penelitian ini didapatkan hipotesis berupa H_a diterima dan H_o ditolak.

Kata kunci : Beban kerja, Lingkungan kerja, Upah/Kompensasi, *Turnover Intention*, Harris Resort Batam Waterfront.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tentang **”PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA dan KOMPENSASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* di HARRIS RESORT BATAM WATERFRONT”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun dalam penyusunan, tetapi berkat bantuan, bimbingan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Dr. Kasmita, S.pd, M.Si selaku dosen pembimbing akademik beserta selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Kedua orangtua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

7. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, April 2021
Penulis

Edo Yolanda
Nim. 17135016

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Aspek Teoritis	12
1. <i>Turnover Intention</i>	12
2. Beban Kerja	14
3. Kompensasi.....	18
B. Kerangka konseptual.....	20
C. Hipotesis.....	21
BAB III METODEDEOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Populasi dan Sampel Penelitian	24
1. Populasi Penelitian.....	25
2. Sampel Penelitian.....	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	27
1. Jenis Data	27
2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	28

H. Uji Coba Instrumen	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	33
I. Teknik Analisis Data.....	33
1. Mentabulasi Data.....	34
2. Deskripsi Data	34
J. Uji Persyaratan Analisis.....	34
1. Uji Normalitas	34
2. Uji Heteroskedastisitas	35
3. Uji Multikoleniaritas	36
K. Pengujian Hipotesis.....	36
1. Uji Regresi Linear Sederhana.....	36
2. Uji Regresi Linear Berganda	37
3. Uji Signifikan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
B. Deskripsi Data.....	42
C. Uji Persyaratan Analisis.....	66
D. Hipotesis.....	70
E. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data tentang keluar masuknya karyawan baru	4
Tabel 2. Konten analisis.....	5
Tabel 3. Sampel penelitian.....	26
Tabel 4. Pilihan jawaban skala likert pada variabel X dan variabel Y	28
Tabel 5. Kisi-kisi operasional variabel penelitian.....	29
Tabel 6. Reliabilitas Variabel Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi (X).....	31
Tabel 7 Reliabilitas Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	32
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen.....	37
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	39
Tabel 11 Deskripsi Data Variabel Beban Kerja.....	39
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja	40
Tabel 13 Deskripsi Data Indikator Target yang Harus dicapai.....	41
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Indikator Target yang Harus Dicapai	42
Tabel 15 Deskripsi Data Indikator Kondisi Pekerjaan	42
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Indikator Kondisi Pekerjaan.....	43
Tabel 17 Deskripsi Data Indikator Standar Pekerjaan	44
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Indikator Standar Pekerjaan	45
Tabel 19 Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja.....	45
Tabel 20 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja	46
Tabel 21 Deskripsi Data Indikator Suasana Kerja	47
Tabel 22 Distribusi Frekuensi Indikator Suasana Kerja	48
Tabel 23 Deskripsi Data Indikator Hubungan Kerja dengan Karyawan	49
Tabel 24 Distribusi Frekuensi Hubungan Kerja dengan Karyawan	49
Tabel 25 Deskripsi Data Indikator Tersedianya Fasilitas untuk Karyawan	50
Tabel 26 Distribusi Frekuensi Indikator Tersedianya Fasilitas untuk Karyawan	51
Tabel 27 Deskripsi Data Variabel Kompensasi	52

Tabel 28 Distribusi Frekuensi Variabel Kompensasi	53
Tabel 29 Deskripsi Data Indikator Penghargaan Non Finansial.....	54
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Indikator Penghargaan Non Finansial	54
Tabel 31 Deskripsi Data Indikator Penghargaan Finansial.....	55
Tabel 32 Distribusi Frekuensi Indikator Penghargaan Finansial	56
Tabel 33 Deskripsi Data Variabel <i>Turnover Intention</i>	57
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Turnover Intention</i>	57
Tabel 35 Deskripsi Dta Indikator Pikiran Untuk Keluar	58
Tabel 36 Distribusi Frekuensi Indikator Pikiran Untuk Keluar.....	59
Tabel 37 Deskripsi Data Indikator Pencarian Alternatif Pekerjaan.....	60
Tabel 38 Distribusi Frekuensi Indikator Pencarian Alternatif Pekerjaan	60
Tabel 39 Deskripsi Data Indikator Niat Untuk Keluar	61
Tabel 40 Distribusi Frekuensi Indikator Niat Untuk Keluar	62
Tabel 41 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 42 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 43 Hasil Uji Multikoleriaritas	66
Tabel 44 Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana Variabel Beban Kerja dan <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 45 Hasil Signifikan Uji F Variabel Beban Kerja dan <i>Turnover</i> <i>Intention</i>	68
Tabel 46 Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	69
Tabel 47 Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana Variabel Lingkungan Kerja Dan <i>Turnover Intention</i>	69
Tabel 48 Hasil Signifikan Uji F Variabel Lingkungan Kerja dan <i>Turnover</i> <i>Intention</i>	70
Tabel 49 Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	70
Tabel 50 Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana Variabel Kompensasi dan <i>Turnover Intention</i>	71
Tabel 51 Hasil Signifikan Uji F Variabel Kompensasi dan <i>Turnover</i> <i>Intention</i>	72
Tabel 52 Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	73

Tabel 53 Hasil Koefisien Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 54 Hasil Signifikan Uji F	76
Tabel 55 Hasil Koefisien Determinasi (R Square)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Screenshot Guest Coment By google.....	4
Gambar 2. Kerangka konseptual	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Coba Penelitian.....	100
Lampiran2. Surat Balasan Izin Uji Coba Penelitian dari Hotel.....	101
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	102
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dari Hotel.....	103
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 6. Tabulasi Uji Coba Penelitian.....	110
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Data Uji Coba Penelitian.....	114
Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	117
Lampiran 9. Tabulasi Deskripsi Data Responden Penelitian.....	119
Lampiran 10. Tabulasi Data Penelitian.....	122
Lampiran 11. Perhitungan Klasifikasi Skor Variabel.....	126
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	142

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu perjalanan yang dilakukan untuk berekreasi atau liburan yang bertujuan mendapatkan kesenangan disebut pariwisata. Pada saat ini pariwisata banyak diminati kaum muda maupun tua. Pariwisata di Indonesia sangat berkembang, yang mana dapat dilihat dengan bertambahnya jumlah wisatawan, baik domestik, maupun wisatawan asing. Para wisatawan telah banyak mengenal Indonesia melalui berbagai macam budaya, adat istiadat, dan kegiatan perekonomian. Oleh karena itu pemerintah dan berbagai macam lembaga pariwisata turut mengembangkan industri pariwisata di Indonesia.

Pariwisata menjadi kegiatan yang sangat banyak dilakukan oleh masyarakat, Pariwisata yang berasal dari kata wisata menurut Republik Indonesia No.9 tahun 1990 tentang kepariwisataan mendefinisikan wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mengembangkan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi.

Menurut Yulianingsih (2011 : 5), “Pariwisata adalah proses bepergian yang didorong berbagai kepentingan baik ekonomi, sosial budaya, agama, kesehatan maupun kepentingan lainnya yang dapat mempengaruhi pengalaman, kesenangan, kesukaan, rasa ingin tahu maupun belajar”. Pada saat ini Indonesia sedang mengembangkan kepariwisataannya terutama di daerah yang memiliki potensi untuk menarik para wisatawan dari berbagai negara yang salah satunya adalah kota Batam. Kota Batam merupakan salah satu kota yang terletak di

kepulauan riau dan menjadi salah satu kota yang kaya akan industri pariwisatanya baik makanan dan minuman, akomodasi maupun objek wisatanya.

Perkembangan industri pariwisata ini tidak lepas dari yang namanya hotel. Industri jasa perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan bermacam ragam variasi disiplin ilmu dan dinamika lingkungan pekerjaan. Hotel menjadi salah satu penunjang utama bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata ke suatu daerah tujuan wisata. Hotel juga berpotensi untuk memberikan tekanan pada lingkungan fisik tempat beroperasinya, dengan kata lain harus diupayakan sedemikian rupa agar operasional hotel memberikan tekanan minimal pada lingkungan fisik.

Menurut Sulastiyono (2011), "Hotel adalah jenis suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan berupa makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Industri perhotelan saat ini berlomba-lomba untuk mencari keuntungan yang sangat besar dengan cara meningkatkan pelayanan prima dan meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia, dengan adanya layanan akomodasi perhotelan maka, wisatawan yang berkunjung akan merasa nyaman bila berkunjung kesuatu daerah tujuan wisata, di kota Batam banyak didirikan hotel maupun resort berbintang salah satu hotel yang berbintang di kota Batam adalah Harris Resort Batam Waterfront.

HARRIS Resort Batam Waterfront yang merupakan salah satu hotel yang terdapat di kota Batam. HARRIS Resort Batam Waterfront merupakan salah satu

hotel yang bergabung dengan TAUZIA management yang sudah tersebar di berbagai kota seperti Solo, Pontianak, Samarinda, Bekasi, Malang dan Batam. HARRIS Resort batam waterfront berada di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 1, Marina City, Batam dan merupakan salah satu hotel *chain* di Indonesia. Hotel ini memiliki 298 kamar yang memiliki tiga jenis tipe kamar yaitu HARRIS Room, HARRIS Family Room, dan HARRIS Suite Room.

HARRIS Resort Batam Waterfront adalah hotel yang identik dengan tema warna orange dan keceriaan dalam pelayanannya. HARRIS Resort Batam waterfront memiliki 8 departemen yaitu *Front Office department, Housekeeping Department, Food and Beverage department, Human Resources Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department dan Accounting Department.*

Pada musim liburan dan penghujung akhir tahun HARRIS Resort Batam Waterfront selalu mengalami *full booked*. Meskipun demikian, hal ini tidak menjanjikan bahwa pengelolaan SDM mampu berjalan dengan baik tanpa adanya masalah ataupun hambatan sedikitpun. Pada kenyataannya, mengelola SDM bagi suatu perusahaan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, banyak masalah-masalah pengelolaan SDM ditemukan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri II di HARRIS Resort Batam Waterfront pada bulan Juli 2020 sampai januari 2021, penulis mengetahui bahwa adanya permasalahan terkait dengan pergantian karyawan yang cukup tinggi. Permasalahan ini secara terus menerus dapat menimbulkan masalah baru

yang disebut dengan *Turnover Intention* atau kecenderungan karyawan melakukan perpindahan ke perusahaan lain. Menurut Robbins (2015), “*Turnover Intention* merupakan kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan yang memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedia tawaran pekerjaan lain”. Rasio *turnover* karyawan sebuah perusahaan diluar batas toleransiketika mencapai angka 10% atau lebih dalam waktu satu tahun (Kasmir,2016). Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian menemukan bahwa presentase *turnover* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront berada diatas 10%. Cara mencari persenan turnover intention karyawan $\frac{1}{2}$ (jumlah karyawan – jumlah yang keluar) + (jumlah karyawan + jumlah karyawan masuk) Berikut ini merupakan data kondisi *turnover* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.

Tabel 1. Data tentang keluar masuknya karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan yang keluar	Jumlah karyawan yang baru	Turnover %
2018	108	28	6	34,7
2019	117	13	20	11,40
2020	75	16	2	18
Rata-Rata	21,36			

Sumber : HRD Harris Resort Batam Waterfront, 2021.

Berdasarkan tabel di atas ditemukan bahwa tingkat *turnover* di Harris Resort Batam Waterfront termasuk tinggi karena melebihi angka 10%, Yaitu Rata-rata 21,36% dalam 3 tahun belakang.

Permasalahan selanjutnya yang penulis temui di Harris Resort Batam Waterfront adalah Adanya keluhan karyawan mengenai bobot pekerjaan yang

diberikan hotel kepada karyawan karena karyawan merasa kurang mampu melakukan pekerjaan seperti satu karyawan harus melakukan dua pekerjaan dalam satu waktu yang bersamaan, contohnya *income audit* harus menghandle *account receivable* sehingga membuat karyawan mengeluh lalu tidak fokus mengerjakan pekerjaannya sehingga berdampak kepada pekerjaan mengenai data keuangan.

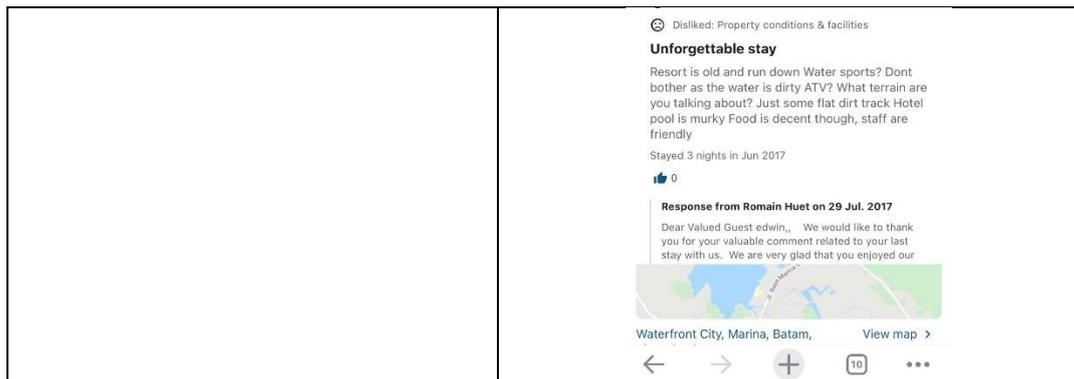
Adanya hubungan kerja yang kurang baik antar *department* contohnya *department accounting* dengan *department Front office* sering terjadinya *miss communication* mengenai *invoice* tamu, dari permasalahan tersebut terjadilah konflik antar *department*, dampak dari hal tersebut adalah sering terjadinya *complaint* tamu mengenai tagihan yang harus mereka bayar.

Upah yang diterima karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, adanya karyawan yang melakukan pekerjaan double job dan sering overtime tapi tidak diberikan insentif, apabila hal itu terus menerus terjadi maka tingkat keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan baru semakin tinggi hal ini berdampak kepada operasional hotel.

Terjadinya penurunan kualitas pelayanan

Tabel 2. Konten Analisis.

Kualitas Layanan	Guest Coment
	<p>Guest Coment</p> <p>张 China Friends Harris Room with Beach Access</p> <p>1.8/5 Stayed in Jun 2019 Posted Jul 4, 2019</p> <p>Original Text</p> <p>The resort is not good at all. Far from the city and no beach at all. The room is old with the smell of fungus. Not recommended.</p> <p>Response from Hotel Dear Valued Guest 张**, We would like to thank you for your valuable feedback related to your last stay with us. We thank you for your time to sharing your great experience during stay at HARRIS Resort...</p> <p>Translation provided by Google</p>



Sumber : Dokumentasi google

Semakin tinggi rasa ingin meninggalkan perusahaan maka terjadilah penurunan kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada tamu sehingga menyebabkan tamu *complaint* hal ini apabila terus terjadi maka akan merusak citra dari sebuah perusahaan. Hasil penelitian Engeline Imaculata Mandeno 2017, yang berjudul “Pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*” ditemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, hal ini dapat diartikan jika pengaruh kepuasan kerja yang rendah maka *turnover intention* tinggi, dan jika pengaruh kepuasan kerja yang tinggi maka *turnover intention* rendah.

Permasalahan seperti diatas akan membuat karyawan merasa belum puas dengan beban kerja yang diberikan perusahaan yang kemudian akan berdampak pada operasional, kesejahteraan karyawan dan bisa membuat karyawan berkeinginan untuk keluar dari perusahaan. Apabila permasalahan tersebut terus dibiarkan, maka akan terjadi *turnover intention* Menurut Robbins dan Judge (2015) dampak utama terjadinya *turnover intention* bagi perusahaan adalah biaya. Angka perputaran yang tinggi akan mengakibatkan banyaknya biaya perekrutan, seleksi, dan pelatihan. Selain itu tingkat perputaran karyawan yang terlalu besar

atau melibatkan karyawan berharga akan menjadi faktor pengganggu yang menghalangi efektifitas organisasi.

Hasil penelitian Engeline Imaculata Mandeno 2017, yang berjudul “Pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*” ditemukan kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap *turnover intention*, hal ini dapat diartikan jika pengaruh kepuasan kerja yang rendah maka *turnover intention* tinggi, dan jika pengaruh kepuasan kerja yang tinggi maka *turnover intention* rendah.

Hasil penelitian Ida Bagus Dwiwana Parta Yuda 2017, yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express” menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Perusahaan diharapkan memperhatikan waktu kerja karyawan agar mereka tidak merasa stress dan dapat menurunkan tingkat *turnover intention*.

Beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi karyawan di sebuah hotel perlu diperhatikan mengingat hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan. *Turnover intention* karyawan perlu menjadi perhatian di sebuah hotel karena mengingat karyawan memiliki peran yang penting dalam sebuah hotel. , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Di Harris Resort Batam Waterfront”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Tingginya tingkat annual turnover di Harris Resort Batam Waterfront melebihi 10 % setiap tahunnya.
2. Meningkatnya cost hotel, akibat sering melakukan trainee karyawan baru
3. Adanya keluhan karyawan mengenai gaji yang tidak sesuai dengan waktu dan beban kerja
4. Hubungan kerabat kerja yang kurang harmonis antar *department*
5. Terjadi penurunan kualitas layanan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Beban kerja
2. Lingkungan kerja
3. Kompensasi
4. *Turnover intention* karyawan
5. Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana beban kerja karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
2. Bagaimana lingkungan kerja karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
3. Bagaimana kompensasi karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
4. Bagaimana *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?

6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
7. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?
8. Bagaimana pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan beban kerja karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.
- b. Mendeskripsikan lingkungan kerja karyawan di Harris Resort Batam Waterfront
- c. Mendeskripsikan kompensasi karyawan di Harris Resort Batam Waterfront
- d. Mendeskripsikan *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.
- e. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.

- f. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.
- g. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.
- h. Menganalisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di Harris Resort Batam Waterfront.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah

1. Bagi Manajemen Harris Resort Batam Waterfront

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen hotel serta menjadi pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan perusahaan

2. Bagi jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Sebagai bahasan tambahan referensi atau dokumen akademik yang berguna untuk penelitian berikutnya terutama mengenai pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* di Harris Resort Batam Waterfront yang berpengaruh atau tidaknya terhadap suatu organisasi khususnya industri pariwisata dan perhotelan, serta dapat digunakan sebagai contoh dalam pemberian materi perkuliahan.

3. Bagi peneliti Berikutnya

Semoga bisa menjadi acuan untuk peneliti berikutnya terutama mengenai penelitian tentang pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap *Turnover Intention* di Harris Resort Batam Waterfront

4. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST). Selain itu, agr penulis mengetahui masalah-masalah yang terjadi di dunia industri dan menjadi pertimbangan serta perbandingan terhadap teori-toeri yang diperoleh selama kuliah.