

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGALAMAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TAMAN NONGSA
INDAH VILLAGE BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Agnesti Novela
21135123/2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWSATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan di Taman Nongsa Indah *Village* Batam

Nama : Agnesti Novela
NIM/BP : 21135123/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2025

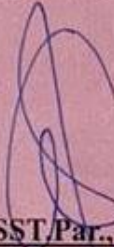
Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing,



Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE.
NIP. 198705202015041001

Kepala Departemen,



Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE.
NIP. 198705202015041001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agnesti Novela
Nim : 21135123
Judul : Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan di Taman Nongsa Indah *Village* Batam
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

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

Padang, November 2025

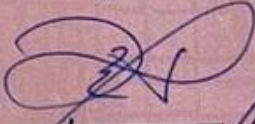
Nama

Tanda Tangan

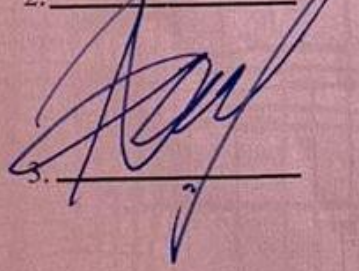
1. Ketua : Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par, CHE.

1. 

2. Anggota : Dr. Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM

2. 

3. Anggota : Violintikha Harmawan, M.Pd.

3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN 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 : Agnesti Novela
NIM/TM : 21135123/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Taman Nongsa Indah Village Batam"** adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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

Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
10000
6AAKX014542364
Agnesti Novela
NIM. 21135123

ABSTRAK

Agnesti Novela. 2025. Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Taman Nongsa Indah *Village* Batam

Industri perhotelan Indonesia, khususnya di kawasan strategis Batam, menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan untuk mempertahankan daya saing. Taman Nongsa Indah *Village* sebagai resort terkemuka mengalami gap kinerja konsisten antara target perusahaan (85.0) dengan pencapaian aktual (80.1-80.4) selama dua tahun berturut-turut. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan kondisi tingkat pendidikan karyawan; (2) mendeskripsikan kondisi pengalaman kerja karyawan; (3) mendeskripsikan kondisi kinerja karyawan; (4) menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan; (5) menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan; dan (6) menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village* Batam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan desain cross-sectional survey. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap Taman Nongsa Indah *Village* berjumlah 60 orang, dengan menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur untuk mengukur tingkat pendidikan (13 indikator) dan pengalaman kerja (12 indikator), serta data kinerja karyawan dari evaluasi perusahaan. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan uji prasyarat (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas) menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat pendidikan karyawan didominasi kategori Sedang (45.0%) dengan mayoritas lulusan SMA/SMK (51.7%); (2) pengalaman kerja terdistribusi merata pada kategori Rendah (31.7%), Sedang (30.0%), dan Tinggi (26.7%); (3) kinerja karyawan didominasi kategori Tinggi (38.3%) dengan mean 81.63; (4) tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t=1.077$, $p=0.286>0.05$); (5) pengalaman kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($t=-2.948$, $p=0.005<0.05$, $\beta=-0.432$); dan (6) tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($F=4.537$, $p=0.015<0.05$) dengan kontribusi 13.7% ($R^2=0.137$). Temuan negatif pengalaman kerja dijelaskan melalui fenomena burnout, complacency, kesulitan adaptasi teknologi baru, bias sistem evaluasi kinerja, dan ketidakpuasan struktur karir. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan program anti-burnout, revitalisasi sistem pelatihan, evaluasi sistem penilaian kinerja, pengembangan career path yang jelas, dan redesign compensation system untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kinerja karyawan, industri perhotelan, burnout, human capital theory

ABSTRACT

Agnesti Novela. 2025. *The Influence of Education Level And Work Experience On Employee Performance At Taman Nongsa Indah Village Batam*

The Indonesian hospitality industry, particularly in the strategic area of Batam, faces challenges in optimizing employee performance to maintain competitiveness. Taman Nongsa Indah Village as a leading resort experienced a consistent performance gap between company targets (85.0) and actual achievements (80.1-80.4) for two consecutive years. This research aims to: (1) describe the condition of employee education level; (2) describe the condition of employee work experience; (3) describe the condition of employee performance; (4) analyze the influence of education level on employee performance; (5) analyze the influence of work experience on employee performance; and (6) analyze the simultaneous influence of education level and work experience on employee performance at Taman Nongsa Indah Village Batam.

This study employed a quantitative approach with associative research type and cross-sectional survey design. The research population consisted of all 60 permanent employees of Taman Nongsa Indah Village, using total sampling technique. Data collection was conducted through structured questionnaires to measure education level (13 indicators) and work experience (12 indicators), along with employee performance data from company evaluations. Data analysis utilized descriptive analysis and multiple linear regression analysis with prerequisite tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and linearity) using SPSS version 26.

The research findings indicate that: (1) employee education level was dominated by the Medium category (45.0%) with the majority being high school graduates (51.7%); (2) work experience was evenly distributed across Low (31.7%), Medium (30.0%), and High (26.7%) categories; (3) employee performance was dominated by the High category (38.3%) with a mean of 81.63; (4) education level had no significant effect on employee performance ($t=1.077$, $p=0.286>0.05$); (5) work experience had a negative and significant effect on employee performance ($t=-2.948$, $p=0.005<0.05$, $\beta=-0.432$); and (6) education level and work experience simultaneously had a significant effect on employee performance ($F=4.537$, $p=0.015<0.05$) with a contribution of 13.7% ($R^2=0.137$). The negative finding of work experience was explained through phenomena of burnout, complacency, difficulty adapting to new technology, bias in performance evaluation systems, and dissatisfaction with career structure. This research recommends the development of anti-burnout programs, revitalization of training systems, evaluation of performance appraisal systems, development of clear career paths, and redesign of compensation systems to improve employee performance.

Keywords: *education level, work experience, employee performance, hospitality industry, burnout, human capital theory*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “*Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Taman Nongsa Indah Village Batam*”. Proposal penelitian ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
3. Bapak Hendri Azwar, S.St., M.Par., Ph.D. selaku dosen penasihat akademik.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2021 yang telah memberikan motivasi. Terutama untuk sahabat-sahabat penulis Ayu Wandira N, Annida Zahratin Nissa, Tasya Yusri.
6. Kedua orang tua tersayang. Bapak Efriwan dan Ibu Darmawati. Terimakasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun bapak dan ibu tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
7. Kepada kakak- kakak penulis Devi Sinta, Nofrianto, dan Eko Darmawan, terimakasih banyak atas dukungannya secara moral maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.
8. Terima kasih untuk diri sendiri Agnesti Novela karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit

apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri karna sudah mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Padang, 25 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
A. Kajian Teoretis	17
1. Kinerja Karyawan	17
2. Tingkat Pendidikan	25
3. Pengalaman Kerja	32
B. Penelitian yang Relevan	35
C. Kerangka Konseptual	39
D. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
1. Lokasi Penelitian.....	47
2. Waktu Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	47
1. Populasi.....	47

2. Sampel.....	48
D. Definisi Operasional Variabel	49
1. Tingkat Pendidikan (X_1)	49
2. Pengalaman Kerja (X_2)	49
3. Kinerja Karyawan (Y).....	50
E. Jenis dan Sumber Data	50
F. Instrumen Penelitian	51
G. Uji Coba Instrumen	56
1. Pengujian Validitas	56
2. Pengujian Reliabilitas	59
H. Teknik Pengumpulan Data	63
1. Tahap Persiapan	63
2. Tahap Pelaksanaan.....	63
3. Tahap Kontrol Kualitas.....	63
I. Teknik Analisis Data	63
1. Deskriptif Data.....	63
2. Uji Prasyarat Analisis	65
3. Analisis Inferensial	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Hasil Penelitian.....	70
1. Deskriptif Data Penelitian.....	70
2. Uji Prasyarat Analisis	118
3. Analisis Inferensial	120
B. Pembahasan	124
1. Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan.....	124
2. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	126
3. Pengaruh Simultan Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan	130
4. Analisis Fenomena Burnout dan Penurunan Kinerja.....	131
5. Implikasi Praktis dan Teoritis	134
6. Implikasi Manajerial dan Rekomendasi Praktis	135

BAB V PENUTUP.....	140
A. Kesimpulan.....	140
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Evaluasi Kinerja dalam 2 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 1.2. Lama Bekerja di Taman Nongsa Indah <i>Village</i> Batam	6
Tabel 1.3. Tingkat <i>Turnover</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	8
Tabel 1.4. Tingkat Partisipasi Pelatihan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	8
Tabel 1.5. Tingkat <i>Turnover</i> Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	10
Tabel 1.6. Tingkat Partisipasi Pelatihan Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	10
Tabel 3.1. Populasi Penelitian	48
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	51
Tabel 3.3. Skala Pengukuran Tingkat Pendidikan (X^2).....	52
Tabel 3.4. Skala Pengukuran Pengalaman Kerja (X^2).....	53
Tabel 3.5. Nilai Kinerja Karyawan (Y)	54
Tabel 3.6. Kriteria Pengujian Validitas.....	56
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Tingkat Pendidikan (X^2).....	57
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Pengalaman Kerja (X^2).....	58
Tabel 3.9. Kriteria Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 3.10. Interpretasi Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Tabel 3.11. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pendidikan (X^2).....	61
Tabel 3.12. Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Kerja (X^2).....	61
Tabel 3.13. Kategori Tingkat Pencapaian Responden.....	65
Tabel 3.14. Standar Pengujian Asumsi Klasik	67
Tabel 3.15. Interpretasi Kekuatan Korelasi.....	67
Tabel 3.16. Kriteria Pengujian Hipotesis	69
Tabel 3.17. Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2).....	69
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	72
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	73
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
Tabel 4.6. Klasifikasi Kategori Tingkat Pendidikan Keseluruhan	78
Tabel 4.7. Klasifikasi Kategori Kredensial Formal.....	80
Tabel 4.8. Klasifikasi Kategori Durasi Pendidikan.....	81
Tabel 4.9. Klasifikasi Kategori Sertifikat Keahlian	82
Tabel 4.10. Klasifikasi Kategori Bekal yang Cukup.....	84
Tabel 4.11. Klasifikasi Kategori Pembelajaran Intensif.....	85
Tabel 4.12. Klasifikasi Kategori Bidang Studi Sesuai Pekerjaan	86
Tabel 4.13. Klasifikasi Kategori Spesialisasi Relevan.....	88
Tabel 4.14. Klasifikasi Kategori Kemampuan Berpikir Analitis	89
Tabel 4.15. Klasifikasi Kategori Kemampuan Pemecahan Masalah	91

Tabel 4.16. Klasifikasi Kategori Memahami Konsep Baru	92
Tabel 4.17. Klasifikasi Kategori Integrasi Informasi	94
Tabel 4.18. Klasifikasi Kategori Komunikasi Lisan	95
Tabel 4.19. Klasifikasi Kategori Komunikasi Tertulis	96
Tabel 4.20. Klasifikasi Kategori Pengalaman Kerja Keseluruhan	98
Tabel 4.21. Klasifikasi Kategori Pemahaman dari Lama Bekerja	100
Tabel 4.22. Klasifikasi Kategori Memahami Budaya Organisasi	101
Tabel 4.23. Klasifikasi Kategori Menangani Berbagai Tugas.....	102
Tabel 4.24. Klasifikasi Kategori Rotasi Antar Departemen	104
Tabel 4.25. Klasifikasi Kategori Menghadapi Situasi Kompleks	105
Tabel 4.26. Klasifikasi Kategori Pengambilan Keputusan Sulit	106
Tabel 4.27. Klasifikasi Kategori Menyesuaikan Prosedur Kerja	108
Tabel 4.28. Klasifikasi Kategori Adaptasi Teknologi Baru.....	109
Tabel 4.29. Klasifikasi Kategori Belajar dari Keberhasilan.....	111
Tabel 4.30. Klasifikasi Kategori Belajar dari Kesalahan	113
Tabel 4.31. Klasifikasi Kategori Hubungan dengan Rekan Kerja	114
Tabel 4.32. Klasifikasi Kategori Aktif di Komunitas Profesi	115
Tabel 4.33. Klasifikasi Variabel Kinerja Karyawan	117
Tabel 4.34. Ringkasan Uji Normalitas	118
Tabel 4.35. Ringkasan Uji Multikolinearitas	119
Tabel 4.36. Ringkasan Uji Heteroskedastisitas	119
Tabel 4.37. Ringkasan Uji Linearitas	120
Tabel 4.38. Ringkasan Uji Koefisien Determinasi	120
Tabel 4.39. Ringkasan Uji F	121
Tabel 4.40. Ringkasan Uji Hipotesis.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Taman Nongsa Indah <i>Village</i> Batam; a). Tampak Atas, b). <i>Storey Villa</i> , c). <i>Bed Room</i> ,d). <i>Living Room</i>	3
Gambar 1.2. Distribusi Pendidikan per Departemen	6
Gambar 1.3. Perbandingan Skor Kinerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Gambar 1.4. Perbandingan Skor Kinerja Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	9
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	45
Gambar 4.1. Histogram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	71
Gambar 4.2. Histogram Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	72
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	74
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Gambar 4.6. Histogram Klasifikasi Kategori Tingkat Pendidikan Keseluruhan ..	79
Gambar 4.7. Histogram Klasifikasi Kategori Kredensial Formal.....	80
Gambar 4.8. Histogram Klasifikasi Kategori Durasi Pendidikan	82
Gambar 4.9. Histogram Klasifikasi Kategori Sertifikat Keahlian	83
Gambar 4.10. Histogram Klasifikasi Kategori Bekal yang Cukup.....	85
Gambar 4.11. Histogram Klasifikasi Kategori Pembelajaran Intensif.....	86
Gambar 4.12. Histogram Klasifikasi Kategori Bidang Studi Sesuai Pekerjaan ...	87
Gambar 4.13. Histogram Klasifikasi Kategori Spesialisasi Relevan.....	89
Gambar 4.14. Histogram Klasifikasi Kategori Kemampuan Berpikir Analitis	90
Gambar 4.15. Histogram Klasifikasi Kategori Kemampuan Pemecahan Masalah	92
Gambar 4.16. Histogram Klasifikasi Kategori Memahami Konsep Baru	93
Gambar 4.17. Histogram Klasifikasi Kategori Integrasi Informasi	94
Gambar 4.18. Histogram Klasifikasi Kategori Komunikasi Lisan	96
Gambar 4.19. Histogram Klasifikasi Kategori Komunikasi Tertulis	97
Gambar 4.20. Histogram Klasifikasi Kategori Pengalaman Kerja Keseluruhan ..	99
Gambar 4.21. Histogram Klasifikasi Kategori Pemahaman dari Lama Bekerja	100
Gambar 4.22. Histogram Klasifikasi Kategori Memahami Budaya Organisasi .	102
Gambar 4.23. Histogram Klasifikasi Kategori Menangani Berbagai Tugas.....	103
Gambar 4.24. Histogram Klasifikasi Kategori Rotasi Antar Departemen	104
Gambar 4.25. Histogram Klasifikasi Kategori Menghadapi Situasi Kompleks .	106
Gambar 4.26. Histogram Klasifikasi Kategori Pengambilan Keputusan Sulit ...	107
Gambar 4.27. Histogram Klasifikasi Kategori Menyesuaikan Prosedur Kerja ..	109
Gambar 4.28. Histogram Klasifikasi Kategori Adaptasi Teknologi Baru.....	110
Gambar 4.29. Histogram Klasifikasi Kategori Belajar dari Keberhasilan.....	111
Gambar 4.30. Histogram Klasifikasi Kategori Belajar dari Kesalahan	113
Gambar 4.31. Histogram Klasifikasi Kategori Hubungan dengan Rekan Kerja .	115

Gambar 4.32. Histogram Klasifikasi Kategori Aktif di Komunitas Profesi	116
Gambar 4.33. Histogram Klasifikasi Variabel Kinerja Karyawan	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	148
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	149

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 menunjukkan bahwa sektor akomodasi dan penyediaan makan minum berkontribusi sebesar 4,23% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dengan pertumbuhan 5,8% year-on-year, mengindikasikan recovery yang signifikan pasca pandemi COVID-19. Khususnya di Provinsi Kepulauan Riau, sektor pariwisata dan perhotelan menyumbang 18,7% dari total PDRB dengan tingkat okupansi hotel mencapai 72,3% pada tahun 2024, naik dari 58,1% pada tahun 2023. Data ini menunjukkan bahwa industri perhotelan telah memasuki fase pertumbuhan yang memerlukan optimalisasi kinerja sumber daya manusia untuk mempertahankan momentum positif dan meningkatkan daya saing.

Permasalahan global kinerja karyawan telah diakui sebagai determinan utama keberhasilan organisasi, terutama di industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas interaksi manusia. Maryani dkk. (2021) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Senen dkk. (2020) memperluas konsep ini dengan menjelaskan kinerja sebagai perilaku yang menghasilkan *outcomes*, dimana efektivitas dari perilaku tersebut dinilai dan dievaluasi sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja organisasi. Mediana dan Hwihanus (2024) mengidentifikasi tujuh dimensi kritis kinerja karyawan di industri perhotelan: kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, inisiatif, kerja sama, kepatuhan, dan komunikasi.

Industri perhotelan global telah mengalami transformasi fundamental dalam beberapa dekade terakhir, di mana sumber daya manusia (SDM) berkembang menjadi aset strategis yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan bisnis. Dalam era *interconnected economy* yang ditandai dengan persaingan multi-dimensi dan lintas teritorial, kualitas layanan yang superior menjadi faktor pembeda utama antar kompetitor (Alfawaire dan Atan, 2021 serta Hvidt, 2022). Karakteristik industri perhotelan yang sangat bergantung pada interaksi manusia dan kualitas layanan personal menjadikan kompetensi karyawan sebagai elemen krusial dalam mencapai kepuasan tamu dan keunggulan kompetitif (Park dkk., 2022).

Secara khusus, industri pariwisata Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, terutama di kawasan strategis seperti Batam yang berfungsi sebagai destinasi wisata internasional dan gerbang ekonomi Indonesia. Data dari Dinas Pariwisata Kota Batam menunjukkan tren positif dengan peningkatan jumlah wisatawan sebesar 15% setiap tahun sejak 2018 hingga awal 2023, meskipun mengalami sedikit penurunan akibat dampak pandemi Covid-19 (Mulda dkk., 2023). Pertumbuhan ini telah mengintensifkan persaingan antar penyedia jasa akomodasi dan layanan pariwisata, sehingga menuntut perusahaan-perusahaan perhotelan untuk terus meningkatkan kualitas operasional melalui optimalisasi kinerja karyawan (Dailami dan Thandzir, 2023).

Dalam dinamika tersebut, Taman Nongsa Indah *Village* sebagai salah satu pemain utama dalam industri perhotelan dan *resort* di kawasan Batam, Kepulauan Riau, menghadapi tantangan strategis dalam membangun, mengembangkan, dan mempertahankan SDM yang berkualitas tinggi. Perusahaan ini harus mampu

mengadaptasi strategi pengelolaan SDM yang efektif untuk menghadapi tuntutan pasar pariwisata yang terus berubah dan meningkatnya ekspektasi tamu terhadap standar layanan (Fira dan Rumengan, 2022). Gambar Taman Nongsa Indah *Village* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Taman Nongsa Indah *Village* Batam; a). Tampak Atas, b). *Storey Villa*, c). *Bed Room*, d). *Living Room*

Berdasarkan evaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam dua tahun terakhir, terdapat fenomena yang mengindikasikan adanya kesenjangan kinerja yang perlu dianalisis lebih mendalam. Tabel 1.1 menampilkan hasil evaluasi kinerja dalam periode tersebut.

Tabel 1.1. Hasil Evaluasi Kinerja dalam 2 Tahun Terakhir

Tahun	Target Skor Kinerja	Rata-rata Skor Kinerja	Gap
2022	85,0	80,1	-4,9
2023	85,0	80,4	-4,6

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah *Village*, 2024

Data evaluasi kinerja menunjukkan adanya kesenjangan yang konsisten antara target yang ditetapkan perusahaan dengan pencapaian aktual karyawan.

Meskipun terdapat peningkatan skor kinerja dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 0,3 poin, namun peningkatan ini masih jauh dari target yang ditetapkan yaitu 85,0. Gap kinerja yang terjadi pada tahun 2022 sebesar 4,9 poin hanya mengalami perbaikan marginal menjadi 4,6 poin pada tahun 2023.

Ketidakmampuan mencapai target kinerja selama dua tahun berturut-turut ini mengindikasikan adanya masalah struktural dalam manajemen sumber daya manusia yang memerlukan identifikasi dan penanganan yang lebih komprehensif. Target kinerja 85,0 yang ditetapkan perusahaan merupakan standar yang realistis dalam industri perhotelan bintang empat, mengingat standar internasional *hospitality* umumnya menetapkan *benchmark* kinerja pada rentang 80-90 untuk kategori "*good to excellent performance*" (Mediana dan Hwihanus, 2024).

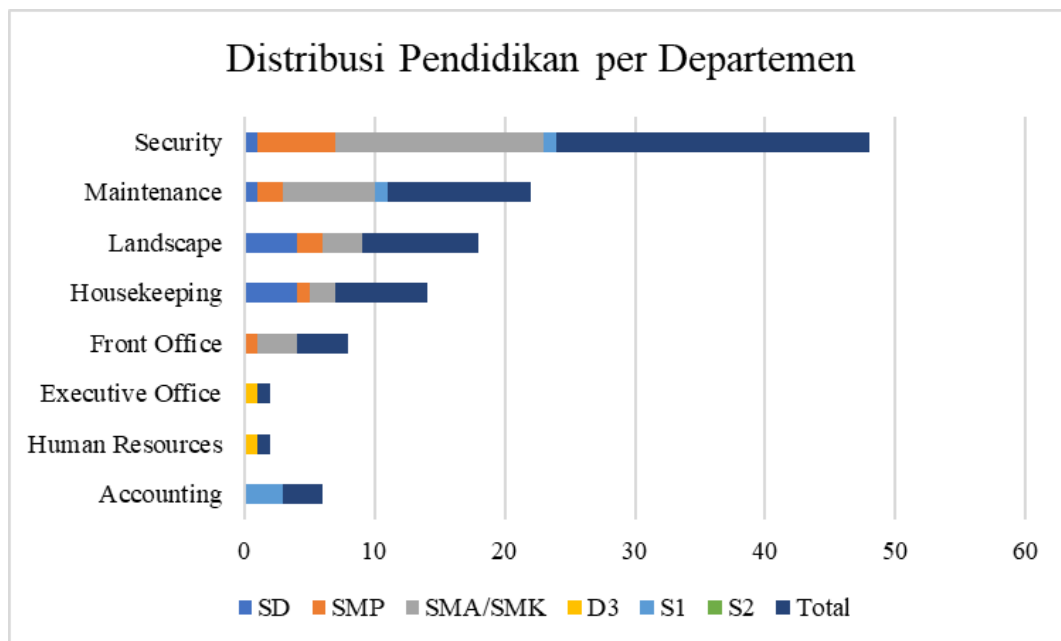
Stagnasi kinerja pada level 80-an menunjukkan bahwa karyawan telah mencapai tingkat kompetensi dasar namun belum optimal dalam mengembangkan *excellence* dalam pelayanan. Hal ini menjadi lebih kritis ketika dilihat dari konteks persaingan industri perhotelan di Batam yang semakin ketat, dimana diferensiasi melalui kualitas layanan superior menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis. Besaran gap yang relatif stabil (berkisar 4,6-4,9 poin) mengindikasikan bahwa strategi pengembangan SDM yang diterapkan selama ini belum efektif dalam menciptakan *breakthrough improvement* yang dibutuhkan untuk mencapai target organisasi.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dengan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja menjadi dua determinan yang paling sering dikaji karena terbukti memiliki

pengaruh signifikan. *Human Capital Theory* yang dikembangkan oleh Marginson (2019) menegaskan bahwa pendidikan merupakan investasi dalam pengembangan modal manusia yang akan menghasilkan pengembalian dalam bentuk peningkatan produktivitas dan kinerja. Indajang dkk. (2024) dalam penelitiannya di berbagai hotel bintang lima di Indonesia menemukan korelasi positif antara tingkat pendidikan karyawan dengan kualitas layanan dan kepuasan tamu, dimana tingkat pendidikan berkontribusi 34% terhadap variasi kinerja karyawan.

Di sisi lain, pengalaman kerja sebagai akumulasi pengetahuan praktis dan *tacit knowledge* telah terbukti sebagai prediktor kinerja yang kuat. Kasiani dkk. (2023) dalam penelitiannya di *resort-resort* Bali mendemonstrasikan bahwa karyawan dengan pengalaman kerja lebih dari lima tahun menunjukkan tingkat efisiensi dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan dengan rekan-rekan mereka yang kurang berpengalaman, dengan kontribusi pengalaman kerja sebesar 42% terhadap variasi kinerja. *Experiential Learning Theory* (Kolb dkk., 2001) menjelaskan bahwa pengalaman kerja memungkinkan individu untuk mengembangkan *tacit knowledge* yang sulit diartikulasikan namun sangat berharga dalam konteks praktis.

Berdasarkan data terbaru yang diperoleh dari Departemen Sumber Daya Manusia Taman Nongsa Indah *Village* (2024), profil demografis karyawan menunjukkan keragaman yang signifikan dalam tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang berpotensi mempengaruhi variasi kinerja. Gambar 1.2 menampilkan distribusi karyawan berdasarkan tingkat pendidikan per departemen.



Gambar 1.2. Distribusi Pendidikan per Departemen

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Taman Nongsa Indah Village memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (51,7%), diikuti oleh SMP (20%), SD (16,7%), Diploma 3 (3,3%), dan Strata 1 (8,3%). Komposisi ini mencerminkan karakteristik umum dalam industri perhotelan di Indonesia yang masih didominasi oleh tenaga kerja dengan pendidikan menengah, khususnya pada departemen operasional seperti *Housekeeping*, *Landscape*, *Maintenance*, dan *Security*. Selanjutnya, aspek pengalaman kerja karyawan dapat dilihat dari lama masa kerja berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.2.

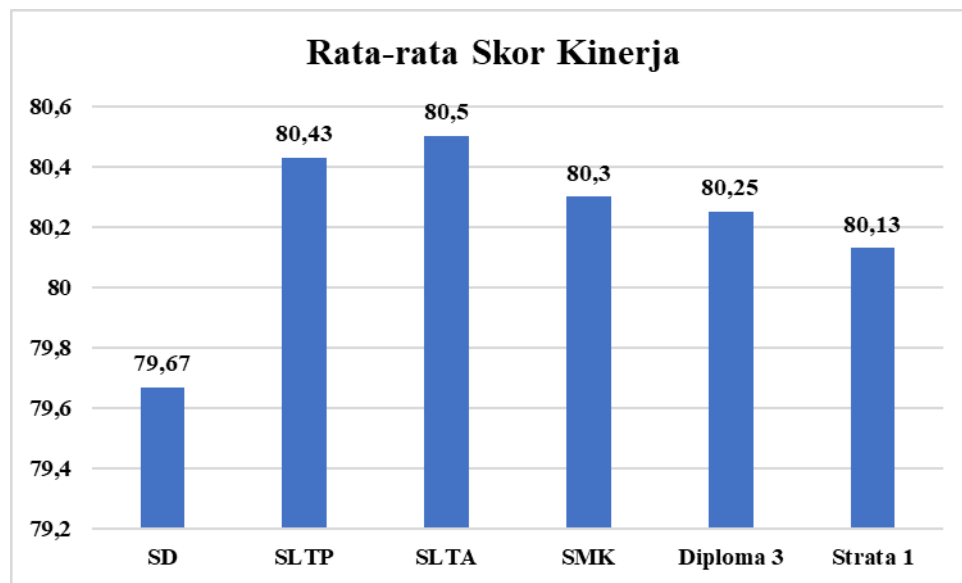
Tabel 1.2. Lama Bekerja di Taman Nongsa Indah Village Batam

Tingkat Pendidikan	Rata-rata Masa Kerja (Tahun)
SD	3,3
SLTP	4,6
SLTA	6,4
SMK	4,4
Diploma 3	5,7
Strata 1	4,6

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data tersebut mengungkapkan pola yang menarik dimana karyawan dengan tingkat pendidikan SLTA memiliki rata-rata masa kerja tertinggi (6,4 tahun), sementara karyawan dengan pendidikan SD memiliki rata-rata masa kerja terendah (3,3 tahun). Fenomena ini mengindikasikan adanya dinamika yang kompleks antara tingkat pendidikan, loyalitas karyawan, dan stabilitas tenaga kerja di industri perhotelan.

Analisis lebih mendalam terhadap hubungan antara tingkat pendidikan dan kinerja karyawan mengungkapkan pola yang tidak linear sebagaimana disajikan dalam Gambar 1.3.



Gambar 1.3. Perbandingan Skor Kinerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan
 Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan pendidikan SLTA memiliki skor kinerja tertinggi (80,50), diikuti oleh SLTP (80,43) dan SMK (80,30). Menariknya, karyawan dengan pendidikan Strata 1 justru memiliki skor kinerja yang lebih rendah (80,13) dibandingkan dengan karyawan berpendidikan SLTA. Fenomena ini mengindikasikan bahwa hubungan antara tingkat pendidikan formal

dan kinerja tidak selalu berbanding lurus, terutama dalam konteks pekerjaan yang membutuhkan keterampilan praktis dan pengalaman lapangan.

Aspek stabilitas tenaga kerja juga menjadi perhatian penting dalam analisis ini, sebagaimana tercermin dalam tingkat *turnover* berdasarkan karakteristik karyawan. Tabel 1.3 menampilkan tingkat *turnover* berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 1.3. Tingkat *Turnover* Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan	Jumlah yang Keluar	Tingkat <i>Turnover</i> (%)
SD	3	1	33,33
SLTP	7	0	0,00
SLTA	22	1	4,55
SMK	13	2	15,38
Diploma 3	7	1	14,29
Strata 1	8	1	12,50

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data *turnover* mengungkapkan bahwa karyawan dengan pendidikan SD memiliki tingkat *turnover* tertinggi (33,33%), sementara karyawan SLTP menunjukkan tingkat *turnover* terendah (0%). Karyawan dengan pendidikan tinggi (SMK, Diploma 3, dan Strata 1) menunjukkan tingkat *turnover* yang relatif moderat, berkisar antara 12,50% hingga 15,38%.

Dalam pengembangan SDM, data partisipasi dalam program pelatihan dan pengembangan mengungkapkan disparitas yang signifikan. Tabel 1.4 menampilkan tingkat partisipasi berdasarkan tingkat pendidikan.

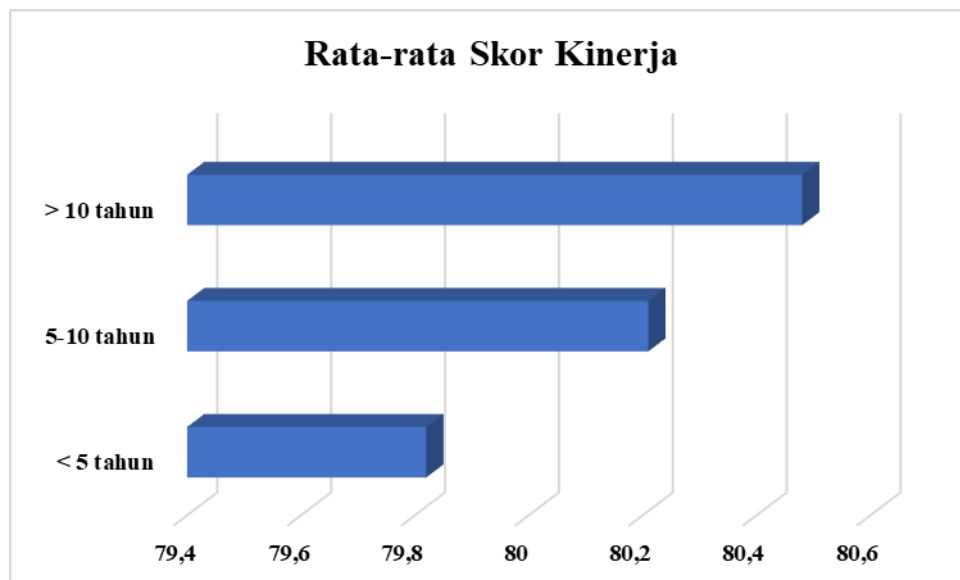
Tabel 1.4. Tingkat Partisipasi Pelatihan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah yang Pernah Mengikuti Pelatihan
SD	1
SLTP	3
SLTA	20
D3	2
S1	1

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan pendidikan SLTA memiliki partisipasi tertinggi dalam program pelatihan (20 orang), sementara karyawan dengan pendidikan SD dan S1 memiliki partisipasi terendah (masing-masing 1 orang). Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam akses atau motivasi terhadap pengembangan kompetensi berdasarkan latar belakang pendidikan.

Lebih lanjut, analisis kinerja berdasarkan pengalaman kerja menunjukkan pola yang lebih konsisten sebagaimana ditampilkan dalam Gambar 1.4.



Gambar 1.4. Perbandingan Skor Kinerja Berdasarkan Pengalaman Kerja
 Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data ini menunjukkan korelasi positif yang jelas antara lamanya pengalaman kerja dengan kinerja karyawan. Karyawan dengan pengalaman kerja lebih dari 10 tahun memiliki skor kinerja tertinggi (80,48), diikuti oleh kelompok 5-10 tahun (80,21), dan yang kurang dari 5 tahun memiliki skor terendah (79,82). Pola ini sejalan dengan penelitian Kasiani dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa

pengalaman kerja berkontribusi signifikan terhadap kemampuan adaptasi dan efisiensi operasional dalam industri perhotelan.

Selanjutnya, analisis *turnover* berdasarkan pengalaman kerja sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.5 menunjukkan pola yang berbeda.

Tabel 1.5. Tingkat *Turnover* Berdasarkan Pengalaman Kerja

Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah yang Keluar	Tingkat <i>Turnover</i> (%)
< 5 tahun	31	6	19,35
5-10 tahun	16	0	0,00
> 10 tahun	13	0	0,00

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data ini menunjukkan bahwa seluruh *turnover* karyawan terjadi pada kelompok dengan pengalaman kerja kurang dari 5 tahun (19,35%), sementara karyawan dengan pengalaman 5 tahun ke atas menunjukkan tingkat retensi yang sempurna (0% *turnover*). Fenomena ini mengindikasikan pentingnya periode adaptasi dan pengembangan keterampilan dalam fase awal karir, serta nilai strategis dari karyawan berpengalaman sebagai aset yang stabil bagi perusahaan.

Selanjutnya, analisis partisipasi pelatihan berdasarkan pengalaman kerja sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.6 mengungkapkan pola yang berbeda.

Tabel 1.6. Tingkat Partisipasi Pelatihan Berdasarkan Pengalaman Kerja

Masa Kerja	Jumlah yang Pernah Mengikuti Pelatihan
< 5 tahun	4
5-10 tahun	0
> 10 tahun	23

Sumber: Data Departemen SDM Taman Nongsa Indah Village, 2024

Data ini menunjukkan polarisasi yang ekstrem dimana karyawan dengan pengalaman kerja 5-10 tahun sama sekali tidak berpartisipasi dalam program pelatihan, sementara karyawan dengan pengalaman lebih dari 10 tahun memiliki

partisipasi tertinggi (23 orang). Fenomena ini mengindikasikan adanya gap dalam strategi pengembangan SDM, khususnya untuk kelompok karyawan dengan pengalaman menengah yang justru berada dalam fase kritis pengembangan karir.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan kinerja karyawan secara umum, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi dalam konteks industri perhotelan dan pariwisata di Indonesia, khususnya di kawasan Batam yang memiliki karakteristik unik sebagai zona ekonomi khusus dan destinasi wisata cross-border. Selain itu, studi spesifik tentang interaksi antara tingkat pendidikan dan pengalaman kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan di Taman Nongsa Indah *Village* belum pernah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan data empiris yang telah dipaparkan, Taman Nongsa Indah *Village* menghadapi dilema strategis dalam kebijakan rekrutmen, penempatan, dan pengembangan karyawan. Apakah lebih baik untuk memprioritaskan kandidat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi atau mereka dengan pengalaman kerja yang lebih luas? Bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dalam membentuk kinerja karyawan di berbagai departemen dan level hierarki? Bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan kekuatan dan mengatasi kelemahan dari berbagai kombinasi tingkat pendidikan dan pengalaman kerja?

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*. Hasil penelitian ini tidak hanya akan berkontribusi pada pengembangan teoritis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan

hospitality management, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi Taman Nongsa Indah *Village* dan industri perhotelan di Indonesia secara umum dalam mengoptimalkan kebijakan SDM mereka untuk meningkatkan kinerja organisasi dan daya saing dalam lanskap bisnis yang semakin menantang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. *Gap* kinerja konsisten antara target perusahaan (85,0) dengan pencapaian aktual karyawan (80,1-80,4) selama dua tahun berturut-turut menunjukkan masalah struktural dalam manajemen SDM.
2. Distribusi pendidikan tidak merata dengan dominasi karyawan SMA/SMK (51,7%) menciptakan tantangan standardisasi kompetensi di berbagai departemen.
3. Pola hubungan non-linear antara tingkat pendidikan dan kinerja dimana karyawan SLTA mengungguli karyawan S1 mengindikasikan pendidikan tinggi tidak selalu menjamin kinerja superior.
4. Tingkat *turnover* tinggi pada karyawan berpendidikan SD (33,33%) menunjukkan ketidakstabilan tenaga kerja pada segmen tertentu.
5. Disparitas akses pelatihan berdasarkan tingkat pendidikan dengan karyawan SLTA mendominasi partisipasi (20 orang) sementara SD dan S1 sangat rendah (masing-masing 1 orang).

6. Konsentrasi *turnover* hanya pada karyawan berpengalaman kurang dari 5 tahun (19,35%) mengindikasikan masalah retensi pada periode adaptasi awal.
7. Gap pengembangan SDM pada karyawan dengan pengalaman 5-10 tahun yang tidak berpartisipasi dalam program pelatihan sama sekali.
8. Variasi kinerja antar departemen dimana *Front Office* dan F&B lebih dipengaruhi pendidikan, sedangkan *Housekeeping* dan *Maintenance* lebih dipengaruhi pengalaman kerja.
9. Belum adanya penelitian empiris tentang interaksi tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Batam yang dapat menjadi dasar kebijakan SDM.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, untuk menjaga fokus dan kedalaman penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Tingkat Pendidikan.
2. Pengalaman Kerja.
3. Kinerja Karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi tingkat pendidikan karyawan di Taman Nongsa Indah Village?

2. Bagaimana kondisi pengalaman kerja karyawan di Taman Nongsa Indah *Village*?
3. Bagaimana kondisi kinerja karyawan di Taman Nongsa Indah *Village*?
4. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*?
5. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*?
6. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka didapatkan tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan kondisi tingkat pendidikan karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.
2. Mendeskripsikan kondisi pengalaman kerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.
3. Mendeskripsikan kondisi kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.
4. Menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.
5. Menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.
6. Menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village*.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait dengan pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kinerja karyawan di industri perhotelan dan pariwisata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Taman Nongsa Indah *Village*, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan terkait rekrutmen, penempatan, dan pengembangan karyawan berdasarkan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja.
- b. Bagi manajemen Taman Nongsa Indah *Village*, penelitian ini dapat membantu dalam menyusun strategi peningkatan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan faktor tingkat pendidikan dan pengalaman kerja.
- c. Bagi karyawan Taman Nongsa Indah *Village*, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya pendidikan dan pengalaman kerja dalam meningkatkan kinerja mereka.

- d. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama kuliah dalam situasi nyata di lapangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Taman Nongsa Indah *Village* Batam, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan karyawan didominasi kategori Sedang (45.0%) dengan mayoritas lulusan SMA/SMK (51.7%). Kredensial formal karyawan berada pada level yang cukup baik, meskipun masih terdapat kebutuhan peningkatan kualifikasi melalui program sertifikasi keahlian yang relevan.
2. Pengalaman kerja karyawan terdistribusi merata dengan kategori Rendah (31.7%), Sedang (30.0%), dan Tinggi (26.7%). Perusahaan memiliki kombinasi karyawan dengan berbagai tingkat pengalaman, meskipun masih terdapat kesenjangan dalam rotasi antar departemen dan partisipasi program pelatihan berkelanjutan.
3. Kinerja karyawan didominasi kategori Tinggi (38.3%) dengan nilai mean 81.63. Mayoritas karyawan (61.6%) memiliki kinerja baik hingga sangat baik, namun masih terdapat 33.3% dengan kinerja rendah yang memerlukan intervensi manajemen.
4. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = 1.077$, $p = 0.286 > 0.05$). Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks resort wisata, keterampilan praktis dan soft skills lebih penting dibandingkan pengetahuan teoretis dari pendidikan formal.

5. Pengalaman kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = -2.948$, $p = 0.005 < 0.05$, $\beta = -0.432$). Temuan ini dapat dijelaskan melalui fenomena burnout, complacency, kesulitan adaptasi teknologi baru, bias sistem evaluasi kinerja, dan ketidakpuasan terhadap struktur karir.
6. Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($F = 4.537$, $p = 0.015 < 0.05$) dengan kontribusi 13.7% ($R^2 = 0.137$). Sisanya 86.3% dipengaruhi faktor lain seperti motivasi kerja, disiplin kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan emotional intelligence.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya merevisi kebijakan rekrutmen dengan tidak terlalu menekankan tingkat pendidikan formal sebagai kriteria utama, melainkan lebih fokus pada soft skills, attitude, dan kesesuaian dengan budaya organisasi. Selain itu, perlu mengimplementasikan program rotasi kerja terstruktur dan merancang program sertifikasi internal yang relevan dengan standar industri perhotelan untuk meningkatkan kompetensi karyawan secara merata.
2. Manajemen perlu mengembangkan program anti-burnout dan wellness untuk karyawan berpengalaman, mencakup konseling psikologis dan stress management workshop. Penting juga untuk melakukan review sistem penilaian kinerja agar tidak bias, mengembangkan career path yang jelas

dengan multiple career tracks, serta meredesign compensation and reward system yang menghargai tenure dan expertise karyawan berpengalaman.

3. Karyawan berpengalaman sebaiknya mempertahankan growth mindset untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan teknologi serta standar industri, aktif berpartisipasi dalam program pelatihan, dan menjaga work-life balance untuk mencegah burnout. Sementara karyawan baru perlu memanfaatkan kesempatan pelatihan dan aktif mencari mentoring dari karyawan senior.
4. Peneliti dapat menggunakan pengalaman ini sebagai fondasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengeksplorasi variabel-variabel lain yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan (R^2 penelitian ini hanya 13.7%). Disarankan menggunakan mixed methods approach dan studi longitudinal untuk pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika hubungan antara karakteristik individual dan kinerja karyawan.
5. Penelitian ini memberikan kontribusi paradigma baru bahwa pengalaman kerja dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja, yang menantang asumsi konvensional. Penelitian mendatang perlu mengeksplorasi variabel moderator seperti budaya organisasi, sistem penghargaan, dan faktor psikologis (resiliensi, self-efficacy, work engagement) yang dapat memediasi hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja.
6. Penelitian mendatang disarankan untuk: (1) mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berkontribusi lebih besar terhadap kinerja seperti motivasi kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi; (2) melakukan studi komparatif antara

berbagai jenis properti hotel; (3) meneliti variabel mediator seperti burnout dan job satisfaction; serta (4) mengembangkan model struktural yang lebih kompleks untuk menangkap interaksi berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan di industri hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, F. F., & Yudiarso, A. (2023). Studi Meta-Analisis: Small Effect Size pada Korelasi Antara Proactive Personality dan Job Performance. *Psyche 165 Journal*, 204–209. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i3.272>
- Alfawaire, F., & Atan, T. (2021). The Effect of Strategic Human Resource and Knowledge Management on Sustainable Competitive Advantages at Jordanian Universities: The Mediating Role of Organizational Innovation. *Sustainability*, 13(15), Article 15. <https://doi.org/10.3390/su13158445>
- Alfiyah, H. A., Widawati, L., & Utami, A. T. (2024). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Intensi Turnover Karyawan Hotel Bintang Tiga. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 4(1), 364–371. <https://doi.org/10.29313/bcsps.v4i1.10059>
- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). *A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives : complete edition*. Addison Wesley Longman, Inc. <https://eduq.info/xmlui/handle/11515/18824>
- Annaufal, A. I. (2024). *Pengaruh Digital Inclusion dan Green Transformational Leadership Terhadap Green Performance: Peran Mediasi Green Motivation* [Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/50110>
- Ayibam, J. N. (2025). Artificial Intelligence in Public Procurement: Legal Frameworks, Ethical Challenges, and Policy Solutions for Transparent and Efficient Governance. *Alkebulan: A Journal of West and East African Studies*, 5(2), 54–69. <http://gnosipublishers.com.ng/index.php/alkebulan/article/view/24>
- Barck-Holst, P., Nilsson, Å., Åkerstedt, T., & Hellgren, C. (2022). Reduced working hours and work-life balance. *Nordic Social Work Research*, 12(4), 450–463. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1839784>
- Dailami, & Thandzir, M. (2023). Kebangkitan Industri Hospitality di Kota Batam Pasca Pandemi COVID 2019. *JURNAL MATA PARIWISATA*, 2(1), Article 1. https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_6
- Finstad, G. L., Giorgi, G., Lulli, L. G., Pandolfi, C., Foti, G., León-Perez, J. M., Cantero-Sánchez, F. J., & Mucci, N. (2021). Resilience, Coping Strategies and Posttraumatic Growth in the Workplace Following COVID-19: A Narrative Review on the Positive Aspects of Trauma. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 9453. <https://doi.org/10.3390/ijerph18189453>

- Fira, L., & Rumengan, M. T. I. (2022). The Influence of Work Facilities, Work Discipline and Leadership Style on Employee Performance. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.37776/manajer.v12i1.1234>
- Hawkes, A. J., Biggs, A., & Hegerty, E. (2021). Work Engagement: Investigating the Role of Transformational Leadership, Job Resources, and Recovery. Dalam *Leadership and Supervision*. Routledge.
- Hilmi, R., & Herdian, F. (2024). Analisis Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Hilal Dermawan Anugrah. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.58191/jomel.v4i2.264>
- Hvidt, M. (2022). Risks associated with an interconnected economy. Dalam *Facets of Security in the United Arab Emirates*. Routledge.
- Indajang, K., Candra, V., Angin, D. P., Ervina, N., & Simatupang, S. (2024). Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh Kemampuan Intelektual dan Disiplin Kerja. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i4.2878>
- Irfan, M., Khalid, R. A., Kaka Khel, S. S. U. H., Maqsoom, A., & Sherani, I. K. (2021). Impact of work–life balance with the role of organizational support and job burnout on project performance. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 30(1), 154–171. <https://doi.org/10.1108/ECAM-04-2021-0316>
- Jung, Y.-S., Jung, H.-S., & Yoon, H.-H. (2022). The Effects of Workplace Loneliness on the Psychological Detachment and Emotional Exhaustion of Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 5228. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095228>
- Kasiani, K., Sarjana, I., Kencanawati, A., Marheni, L., & Saputra, U. (2023). The influence of work experience and communication on secretary performance in five star hotels in Bali. *Informasi*, 53(1), 175–188. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i1.56629>
- Klusmann, U., Aldrup, Karen, Schmidt, Juliane, & and Lüdtk, O. (2021). Is emotional exhaustion only the result of work experiences? A diary study on daily hassles and uplifts in different life domains. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(2), 173–190. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1845430>
- Kolb, D. A., Boyatzis, R. E., & Mainemelis, C. (2001). Experiential Learning Theory: Previous Research and New Directions. Dalam *Perspectives on Thinking, Learning, and Cognitive Styles*. Routledge.

- Marginson, S. (2019). Limitations of human capital theory*. *Studies in Higher Education*, 44(2), 287–301. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1359823>
- Maryani, Y., Entang, M., & Tukiran, M. (2021). The Relationship between Work Motivation, Work Discipline and Employee Performance at the Regional Secretariat of Bogor City. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i2.14>
- Mediana, A. M., & Hwihanus, H. (2024). Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Dan Efisiensi Terhadap Fungsi Rekrutmen, Pelatihan Dan Pengembangan Karier, Dan Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Pada PT. Lintah Mas Indonesia (LMI) Cabang Surabaya. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.55606/jumia.v2i2.2586>
- Mulda, R., Nurhayati, N., Sari, M. E. P., Parlindungan, R., & Solihin, M. (2023). The Impact of COVID-19 on Batam City Government Regional Revenue of 2020. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), Article 2. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2663>
- Park, S., Kwun, David J., Park, Jeong-Yeol, & Bufquin, D. (2022). Service Quality Dimensions in Hotel Service Delivery Options: Comparison between Human Interaction Service and Self-Service Technology. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 23(5), 931–958. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1935392>
- Porcenasluk, S., O’Neachtain, Art, & Connolly, C. (2023). Reimagining a framework for teachers’ continuous professional development during curriculum reform. *Irish Educational Studies*, 42(4), 931–948. <https://doi.org/10.1080/03323315.2023.2250765>
- Putra, J., & Berliyanti, D. O. (2024). Antesenden Turnover Intention Pada Karyawan Bank Swasta di Jakarta. *Journal of Social and Economics Research*, 6(2), 817–836. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i2.679>
- Smith, K., Maynard, N., Berry, A., Stephenson, T., Spiteri, T., Corrigan, D., Mansfield, J., Ellerton, P., & Smith, T. (2022). Principles of Problem-Based Learning (PBL) in STEM Education: Using Expert Wisdom and Research to Frame Educational Practice. *Education Sciences*, 12(10), Article 10. <https://doi.org/10.3390/educsci12100728>
- Sood, H., & Ong, C. E. (2022). Revisiting Job Rotation and Stress. Dalam *Handbook of Research on the Complexities and Strategies of Occupational Stress* (hlm. 300–322). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3937-1.ch017>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suleman, A.-R., Bingab, B. B. B., Boakye, K. O., & Sam-Mensah, R. (2022). Job Rotation Practices and Employees Performance: Do Job Satisfaction and Organizational Commitment Matter? *SEISENSE Business Review*, 2(1), 13–27. <https://doi.org/10.33215/sbr.v2i1.730>
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2020). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 43, 22–34.
- Yalçın, B., & Yilmazer, A. (2024). İş Stresi ve Tükenmişlik Sendromunun Çalışan Performansı Üzerine Etkileri (The Effect of Job Stress and Burnout Syndrome on Employee Performance). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 12(1), 227–244. <https://doi.org/10.21325/jotags.2024.1377>
- Zona, M. A. (2021). Burnout, Emotional Intelligence, dan Work—Life Balance Pada Karyawan Perusahaan Tekstil di Sumatera Barat. *Journal of Economic and Business*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.36655/jeb.v2i2.564>