

Kajian *Burnout* sebagai Prediktor Kinerja Buruk dan Intensi Turnover dalam Manajemen Perhotelan. Studi Kasus di Hotel Santika Premiere ICE BSD

Daniel Howard Hasnan*, Supina

Universitas Bunda Mulia

*dhhasnan@gmail.com

Informasi Artikel

Received: 24 April 2024

Accepted: 08 Juli 2024

Published: 22 Juli 2024

Keywords:

workload, turnover intention, hotel, hospitality industry, burnout

Abstract

In the competitive business world, the hotel industry frequently struggles to retain quality personnel in today's competitive business environment. This study investigates the impact of workload on employee turnover at the Santika Premiere ICE BSD City Hotel, where it was discovered that high workload was the source of employees' complaints. This research is centred on the importance of examining and understanding its employees' burden. The purpose of this study is to determine the association between workload and turnover intention. The workload analysis theory was used to determine how differences in workload affect turnover intention, whereas the employee turnover theory was used to study factors impacting the possibility of people leaving an organisation. This study employed quantitative approaches with a sample technique known as saturation sampling. Data collection approaches included distributing surveys to 93 hotel staff. Data analysis is carried out using basic linear regression analysis with SPSS for Windows version 26. The results reveal a result of 0.183, or 18.3%, which may be regarded as an influence between workload and turnover intention. It means that as workload grows, so does turnover intention. As a result, this study's findings have various implications for managers to consider to prevent high turnover.

Abstrak

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, industri perhotelan sering menghadapi tantangan dalam mempertahankan personel berkualitas dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini. Penelitian ini menyelidiki dampak beban kerja terhadap turnover karyawan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, dimana diketahui bahwa beban kerja yang tinggi menjadi sumber keluhan karyawan. Penelitian ini berpusat pada pentingnya perusahaan memeriksa beban karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan keinginan berpindah tempat kerja. Teori analisis beban kerja digunakan untuk mengetahui bagaimana perbedaan beban kerja mempengaruhi niat berpindah, sedangkan teori pergantian karyawan digunakan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kemungkinan karyawan meninggalkan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang disebut dengan sampling jenuh. Pendekatan pengumpulan data termasuk mendistribusikan survei kepada 93 staf hotel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier dasar dengan SPSS for Windows versi 26. Hasilnya menunjukkan hasil sebesar 0,183 atau 18,3% yang dapat dikatakan sebagai pengaruh antara beban kerja terhadap niat berpindah. Artinya, seiring bertambahnya beban kerja, maka keinginan berpindah tempat kerja juga meningkat. Hasilnya, temuan penelitian ini memiliki berbagai implikasi yang perlu dipertimbangkan oleh para manajer untuk mencegah tingginya turnover.

Kata Kunci:

beban kerja, turnover intention, hotel, industri perhotelan, burnout

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat kompetitif, terutama di kota-kota besar yang berfungsi sebagai pusat bisnis dan pariwisata. Salah satu tantangan utama yang dihadapi hotel adalah tingginya tingkat turnover karyawan. Turnover yang tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja hotel, antara lain peningkatan beban kerja staf yang tersisa dan potensi penurunan produktivitas dan kualitas layanan. Santika ICE BSD City Hotel terletak di BSD City, kawasan bisnis dan pariwisata yang berkembang pesat. Hotel ini mengalami tingkat pergantian yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, yang menimbulkan permasalahan seperti penurunan produktivitas, penurunan kualitas layanan, dan beban kerja yang berlebihan pada karyawan yang tersisa. Tingkat turnover dapat dilihat dari kinerja hotel yang dapat dinilai dengan menganalisis review online.

Ulasan online, yang dianggap oleh Sarudin (2021) dan Berutu (2022) sebagai

faktor krusial, berfungsi sebagai penilaian terhadap penurunan kualitas. Hasil analisis mengungkapkan bahwa keberadaan review online, persaingan, hubungan baik, dan minat beli sangat berpengaruh dan positif. Lebih lanjut, sebagaimana dikemukakan Annishia & Prastiyo (2019), ada aspek lain yang berperan dalam penilaian hotel, yaitu fasilitas dan fasilitas hiburan lainnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Google Review, terdapat total 7.730 ulasan tentang Hotel Santika ICE BSD City. Dari jumlah tersebut, 307 ulasan secara khusus menyebutkan restoran dan makanannya. Di antara 307 ulasan tersebut, 87 di antaranya merupakan ulasan terbaru, yang mencakup rentang waktu dua tahun terakhir (2021–2023). Dari review pemesanan, terdapat total 193 review, dengan 17 review khusus berfokus pada restoran dan makanannya. Dari 17 ulasan ini, 15 ulasan dilakukan dalam dua tahun terakhir (2021–2023). Berikut tabel rating konsumen untuk Hotel Santika Premiere ICE BSD:

Tabel 1. Overall Rating Hotel Santika Premiere ICE BSD City

Sumber Data	Overall Rating (Average Bintang)	Jumlah Total Responden
Google Reviews	4.5 / 5	7,730
Booking.com	7.9 / 10	193

Sumber: data observasi penulis (2023)

Berdasarkan data yang penulis kumpulkan di Hotel Santika Premiere ICE BSD, terlihat bahwa hotel tersebut memperoleh penilaian yang relatif memuaskan dan positif dari konsumennya. Hotel Santika Premiere ICE BSD merupakan brand ternama, hal ini terlihat dari banyaknya responden di dua situs review terkemuka. Hal ini juga mencerminkan kualitas makanan yang disiapkan dan disajikan di restoran. Hal

ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas makanan yang disediakan oleh Santika Premiere ICE BSD. Namun, setelah ditelisik lebih jauh, ternyata ulasan rata-rata rating hotel tidak bisa semata-mata menjadi bukti kepuasan tamu terhadap makanannya. Berikut beberapa review yang penulis peroleh dari pelanggan Santika Premiere ICE BSD:

Tabel 2. Ulasan Breakfast

No	Rating	Ulasan
1	4 / 5	Breakfast was meh.. I was expecting more for 4 stars hotel. Plenty of

No	Rating	Ulasan
		indonesian food but lack of other western/ chinese food. even if u want sausages u had to ask for the staff because it wasnt on display. (*****udi *****mito)
2	4 / 5	Breakfast was complete but it is lacking in taste (*****na *****nisa)
3	5 / 5	Overall it is enjoyable, but the food is lacking in flavor (*****nus)
4	2 / 5	Their breakfast was definitely a disappointment, nothing were tasty, and somethings are not ready. (*****sini)
5	4 / 5	Overall its okay, but the breakfast and lunch was not satisfactory, heavy meals tasted good, but the others weren't as good and the menu lacked in variety (*****iarti)
6	3 / 5	The breakfast menu lacked in variety, and all of them had ordinary taste. the cups that were given for coffee and tea were all in plastic and paper cups (*****aeni)
7	1 / 5	Breakfast menu that was served was all plain, there aws no taste, like fried rice, fried noodles, and others. And the sausage was also hidden from the customers. (Ro*****t Ju*****s)
8	4 / 5	Great, but the breakfast is ordinary (***** *****anda)
9	3 / 5	Breakfast is average, with a lack of flavor and food variety compared to other santika hotels (*****yum *****anti)

Sumber: data diolah dari Google review Hotel Santika ICE BSD (2021 – 2023)

Berdasarkan tabel di atas, komentar konsumen yang disampaikan menunjukkan mayoritas kurang mendukung. Artinya, penelitian ini tidak bisa mengandalkan tabel 2 yang disajikan sebelumnya, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Table 3. Total Rating untuk Breakfast

Breakfast Rating (Stars)	1 (Worst)	2	3	4	5 (Best)
Total Ulasan	2	1	4	25	55

Source: Data diolah dari Google review Hotel Santika (2023)

Berdasarkan review Google terhadap Hotel Santika Ice BSD pada tahun 2021 hingga 2023, ditemukan total 87 review yang khusus mengomentari sarapan yang disajikan di hotel tersebut. Beberapa review menyebutkan sarapan yang disediakan kurang enak atau memuaskan mengingat beragamnya pilihan makanan yang ditawarkan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Berikut rating dari Booking.com:

Tabel 4. Ulasan Breakfast

No	Rating	Review
1	8 / 10	:(Breakfast (*****ntha, Sri Lanka)
2	1 / 10	No spa, bar, food is out, NO WORTH FOR THE CHARGES PAID (*****tiran, Malaysia)
3	6 / 10	Their breakfast was definitely a disappointment, nothing were tasty, and somethings are not ready. Their cutleries didn't even match which each other. They even gave me paper cup for my juice (*****issa, Indonesia)

No	Rating	Review
4	7 / 10	The breakfast menu should be improved. It was a little dissapointing when we found out that there were less variety of food served and the taste was so standard. (*****ci, Indonesia)

Source: data diolah dari ulasan Booking.com Hotel Santika ICE BSD (2021 – 2023)

Berdasarkan Tabel 4 yang tersaji diatas, pada paragraf ini menurut konsumen makanan dari Hotel Santika Premiere ICE BSD City juga kurang memuaskan dan kurang enak. Dan hal ini

membuktikan bahwa sarapan pagi yang disajikan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City kurang memuaskan konsumen yang menginap di Hotel Santika ICE BSD City.

Table 5. Total Rating untuk Breakfast

Rating Breakfast (Stars)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Best)
Total Ulasan	1	0	0	0	0	1	2	7	4	0

Source: Ulasan Booking.com Hotel Santika ICE BSD (2023)

Berdasarkan Tabel 5 yang tersaji di atas, terdapat total 15 konsumen yang telah memberikan review di website Booking.com pada tahun 2021 hingga 2023. Review yang ditulis konsumen khusus mengenai sarapan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Setelah melakukan wawancara dengan Chef de Partie (CDP) Hotel Santika ICE BSD City, data yang diperoleh menunjukkan bahwa pihak hotel saat ini sedang mengalami beban kerja yang sangat berat. Hal ini disebabkan lokasi hotel yang bersebelahan dengan ICE (International Convention Exhibition), tempat sering diadakannya berbagai acara. Dengan banyaknya tamu hotel, staf dapur harus bekerja lebih keras untuk memastikan kepuasan tamu yang maksimal, sehingga mengakibatkan beban kerja yang lebih tinggi bagi para karyawan.

Meski sulit menghadapi beban kerja yang berat, namun belum cukup penelitian yang dilakukan di Hotel Santika ICE BSD City untuk mengetahui apakah faktor tersebut mempengaruhi niat karyawan untuk keluar atau tidak. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengatasi kekosongan

informasi ini dengan menyelidiki hubungan antara beban kerja yang berat dan niat untuk keluar di kalangan karyawan hotel. Penulis akan menggunakan informasi yang diberikan di atas untuk memandu penyelidikan mereka mengenai dampak beban kerja terhadap niat karyawan untuk meninggalkan posisinya saat ini di Hotel Santika ICE BSD City.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hu et al. (2020), “beban kerja” adalah jumlah total pekerjaan atau catatan hasil pekerjaan. Beban kerja dapat menjadi contoh volume pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai suatu bagian tertentu. Menurut Bouza et al. (2020), jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan suatu kelompok atau individu dalam jangka waktu atau beban kerja tertentu dapat dilihat dari sudut pandang obyektif dan subyektif. Respon seseorang terhadap stres kronis di tempat kerja dikenal dengan istilah burnout. Burnout ditandai dengan perkembangan bertahap yang akhirnya menjadi kronis, yang mengakibatkan perubahan terkait kesehatan. Sindrom ini menimbulkan kerugian pada tingkat kognitif,

emosional, dan sikap, yang pada akhirnya mengakibatkan perilaku negatif terhadap pekerjaan, rekan kerja, pengguna, dan posisi profesional itu sendiri. Sindrom ini merupakan suatu kondisi psikologis yang dapat ditandai dengan sejumlah gejala. Penting untuk dicatat bahwa ini bukan masalah pribadi; melainkan merupakan konsekuensi dari aspek-aspek tertentu dari aktivitas profesional.

Masalah niat berpindah, yang diartikan sebagai keinginan seorang karyawan untuk keluar dari organisasi dalam jangka waktu tertentu, menjadi perhatian Lazzari dan Alvarez et al. (2021) secara serius. Fenomena yang dikenal sebagai pergantian karyawan menggambarkan proses dimana seorang karyawan keluar dari suatu organisasi. Hal ini dapat dikategorikan sebagai sukarela atau tidak, tergantung pada apakah pekerjalah yang mengambil keputusan untuk memutuskan hubungan kerja atau apakah pemberi kerjalah yang mengambil keputusan. Terdapat pengaruh yang positif dan cukup besar antara beban kerja terhadap niat berpindah, menurut Fitriantini et al. (2020) yang menyatakan bahwa pengaruh tersebut ada. Berdasarkan bukti tersebut dapat disimpulkan bahwa jika pegawai memandang beban kerjanya tinggi (berat), maka niatnya untuk meninggalkan jabatannya saat ini akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Temuan tersebut sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Riani & Putra (2017), yaitu penelitian yang temuannya juga menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan substansial terhadap niat keluar organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 6. Hasil Karakteristik Responden

Demografi	Kategori	Frequensi	%
Jenis Kelamin	Laki - laki	67	72
	Perempuan	26	28

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Santika ICE Hotel BSD. Hotel Santika ICE BSD adalah hotel bintang empat yang terletak di BSD City, Tangerang, Indonesia. Waktu penelitian adalah dari tanggal 16 Desember 2023 sampai dengan tanggal 22 Desember 2023. Penelitian ini menyangkut seluruh karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City yaitu 93 karyawan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan oleh teori (Qoyyimah et al., 2020), yaitu Pengambilan sampel jenuh. Dalam hal ini populasinya adalah karyawan yang sedang bekerja dan masih aktif di Hotel Santika ICE BSD City yang berjumlah 93 orang, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 93 orang karyawan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner dalam bentuk kertas fisik, yang akan dibagikan kepada karyawan Hotel Santika ICE BSD. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang dapat diisi oleh responden. Kuesioner akan disebarluaskan melalui tim HRD dan Manajemen Hotel Santika yang mendukung penyebaran kuesioner. Setelah karyawan mengisi kuesioner, jawabannya akan dicatat dan dimasukkan ke dalam komputer secara manual.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian menggunakan uji asumsi, uji normalitas, uji hipotesis regresi, dan uji koefisien determinasi (Sugiyono, 2019).

Demografi	Kategori	Frekuensi	%
	TOTAL	93	100
Status	Menikah	15	16
	Belum Menikah	78	84
	TOTAL	93	100
Departmen	F&B Product	29	31
	F&B Service	14	15
	Front office	14	15
	Engineering	6	6
	Housekeeping	9	10
	Accounting	7	8
	Finance	6	6
	Human Resource	2	2
	Marketing	5	6
	Head Of Departments	1	1
	Total	93	100
	Umur	18 - 24 tahun	35
25 - 31 tahun		47	50
32 - 38 tahun		10	11
39 - 45 tahun		1	1
Lebih dari 45 tahun		0	0
Total		93	100
Domisili	Jakarta	34	38
	Tangerang	57	60
	Depok	0	0
	Bogor	0	0
	Bekasi	2	2
	Total	93	100
Lama Bekerja	1 tahun atau kurang	57	61
	2 tahun	23	25
	3 tahun	7	8
	4 tahun	3	3
	5 tahun atau lebih	3	3
	Total	93	100

Sumber: Hasil penelitian data diolah (2023)

Berdasarkan tabel yang tersaji di atas paragraf ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik gender responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 72%. Pada saat yang sama, persentase perempuan di antara responden meningkat menjadi 28%. Mayoritas hotel adalah laki-laki karena beberapa divisi melakukan pekerjaan yang menuntut fisik seperti office boy, housekeeping, room boy, dan gardener yang bersentuhan langsung dengan

lapangan, sehingga mayoritas karyawannya adalah laki-laki. bekerja adalah laki-laki.

Berdasarkan tabel yang ada dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan status perkawinan sebagian besar masih lajang yaitu sebesar 84%. Sedangkan proporsi responden yang sudah menikah mencapai 16%. Banyak karyawan yang belum menikah karena sebagian besar karyawan yang bekerja di hotel tersebut

masih berusia muda; menurut Nurnaningsih et al. (2023), usia 20–30 tahun masih tergolong muda.

Berdasarkan tabel di atas, responden yang bekerja pada kategori makanan dan minuman (produk F&B) memiliki porsi terbesar, dengan proporsi sebesar 31%. Sedangkan proporsi responden terkecil berasal dari Kepala Departemen (HOD) yaitu 1%. Banyaknya pegawai pada bagian produk F&B karena menurut Pramesti dan Pradana (2022) pada bagian dapur terdapat banyak kategori seperti dapur panas, dapur dingin, pastry, butchery, area panggang, bagian saus, dan bagian persiapan. Sehingga membutuhkan lebih banyak karyawan dibandingkan departemen lain.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, kelompok umur dengan persentase responden tertinggi adalah 25 sampai 31 tahun atau mencapai 50% dari total keseluruhan. Kelompok umur 45 tahun ke atas tidak mendapat responden sehingga proporsinya paling rendah. Yogata dan Purba (2023) menemukan bahwa karyawan berusia 25–31 tahun lebih produktif di tempat kerja karena fisik

mereka yang muda dan energik, sehingga memungkinkan mereka memaksimalkan hasil kerja.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, proporsi responden terbesar berada di wilayah Tangerang dengan nilai nominal sebesar 60%. Pada penelitian ini tidak terdapat responden yang berdomisili di wilayah Depok dan Bogor sehingga memiliki proporsi terkecil. Karyawan hotel banyak yang tinggal di daerah tangerang karena hotelnya terletak di tangerang.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, proporsi responden terbesar berada pada kelompok 1 tahun kurang, dengan proporsi sebesar 61%. Pada penelitian ini kelompok umur 4 tahun dan 5 tahun atau lebih masing-masing berjumlah 3 orang responden sehingga mempunyai proporsi yang paling kecil. Banyak karyawan yang menjawab 1 tahun atau kurang untuk bagian ini karena hotel tersebut memiliki karyawan yang tidak loyal; hal ini juga membuktikan bahwa hotel juga mengalami turnover instruction (Denny & Prana, 2020).

Tabel 7. Hasil uji Validitas

Variabel	<i>Item-total Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
X1	.634	0.201	Valid
X2	.688	0.201	Valid
X3	.619	0.201	Valid
X4	.457	0.201	Valid
X5	.615	0.201	Valid
X6	.499	0.201	Valid
X7	.584	0.201	Valid
Y1	.595	0.201	Valid
Y2	.689	0.201	Valid
Y3	.750	0.201	Valid
Y4	.713	0.201	Valid
Y5	.399	0.201	Valid
Y6	.474	0.201	Valid

Sumber: Hasil penelitian data diolah (2023)

Temuan uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner memiliki korelasi item-total lebih besar dari 0,201 yang menunjukkan validitasnya.

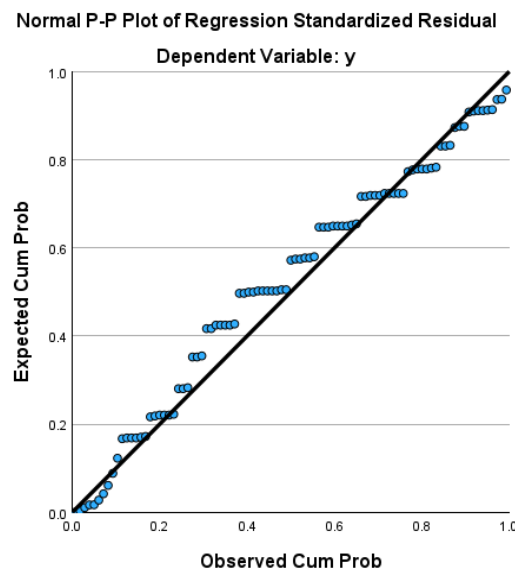
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X	.700	7
Y	.685	6

Sumber: Hasil penelitian pengolahan data SPSS (2023)

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan koefisien reliabilitas dengan nilai melebihi 0,60.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dianggap reliabel.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil penelitian pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil gambar diatas, maka hasil uji normalitas dengan metode p-plot pada gambar diatas mempunyai titik-titik yang mengikuti garis lurus dimulai dari kiri bawah ke kanan atas.

Titik-titik tersebut juga mengikuti dan mendekati garis lurus diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residu berdistribusi normal.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.266	3.312			2.797	.006
	x	.491	.109	.428		4.522	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil penelitian pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi (Sig.) pada variabel beban kerja sebesar 0,000. Oleh karena itu, dengan tingkat signifikansi yang ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan

hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention (Y).

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.183	.174	2.599

a. Predictors: (Constant), x

Sumber: Hasil penelitian pengolahan data SPSS (2023)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dilakukan mempunyai dampak yang cukup besar terhadap niat untuk meninggalkan jabatannya saat ini dan dampak tersebut bermanfaat. Nilai signifikansi (Sig.) pada variabel beban kerja kurang dari 0,001, yang akan dibandingkan dengan ambang batas signifikansi yang telah ditetapkan pada nilai kurang dari 0,05. Hal ini terlihat dari informasi yang diberikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa beban kerja (X) dan niat berpindah (Y) mempunyai hubungan satu sama lain. Pengaruh positif ini, dapat disimpulkan bahwa niat untuk berhenti seorang karyawan meningkat sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu tersebut.

Sejumlah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriantini et al. (2020) dan Purwati & Maricy (2019) mendukung temuan penelitian ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa variabel beban kerja (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel *turnover intention* (Y). Hal ini juga diamini oleh Fadilah et al. (2021) yang melakukan penelitian terhadap subjek tersebut dan menemukan bahwa kepuasan kerja memainkan fungsi mediasi dalam hubungan antara kinerja karyawan dan pengaruh iklim dan budaya organisasi. Temuan serupa juga ditemukan oleh

Attalia et al. (2022), yang meneliti perilaku kewarganegaraan organisasi dan menemukan bahwa perilaku tersebut dapat berfungsi sebagai mediator antara keterlibatan karyawan, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Fadilah et al (2021) melakukan kedua penelitian tersebut. Fakta bahwa hal ini terjadi menyiratkan bahwa tingkat keterlibatan dan dedikasi yang dimiliki karyawan terhadap organisasi tidak berpengaruh pada seberapa baik mereka melakukan pekerjaannya.

Perusahaan dapat melakukan banyak perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan retensi karyawan. Faktor tambahan yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sumarsono et al. (2023) untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain keterlibatan karyawan yang terbukti memberikan pengaruh positif besar terhadap kinerja karyawan, dan kreativitas juga terbukti memberikan pengaruh positif besar terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dilakukan secara substansial memengaruhi niat seseorang untuk meninggalkan jabatannya saat ini, dengan dampak yang ternyata bersifat positif. Artinya, semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan, semakin besar kemungkinan individu tersebut

merasa terdorong untuk mencari peluang baru atau meninggalkan posisi mereka saat ini. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi atau volume pekerjaan yang besar dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mencari perubahan, yang dalam konteks ini, diartikan sebagai dampak yang bermanfaat jika mengacu pada potensi untuk mengejar peluang karier yang lebih baik atau mengembangkan keterampilan baru di tempat lain.

Untuk mengatasi beban kerja yang berlebihan, disarankan untuk menerapkan deskripsi pekerjaan yang jelas agar karyawan memahami lingkup tugas mereka, mempekerjakan pekerja paruh waktu saat tingkat hunian hotel meningkat, dan meningkatkan standar rekrutmen dengan persyaratan seperti kemampuan berbahasa Inggris dan Mandarin. Selain itu, penggunaan sistem shift dapat membantu dalam mengelola beban kerja dengan membagi waktu pelayanan bagi tamu, serta melakukan pengawasan dan audit terhadap SOP untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun beban kerja bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F.B.B., Prastiyo, E. (2019). The Effect of Prices and Facilities on Guest Stay at The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 5(1)
- Attalia, N.M., Mintarti, R., Christin, S. (2022). Employee Engagement, Organizational Commitment and Employee Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 8(3).
- Berutu, F. (2022). Pengaruh promosi melalui media sosial Instagram terhadap minat Beli Tamu Di Hotel sunlake Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 8(2). <https://doi.org/10.30813/jhp.v8i2.3805>
- Bouza, E., Gil-Monte, P. R., Palomo, E., Bouza, E., Cortell-Alcocer, M., Del Rosario, G., & Soriano, J. B. (2020). Síndrome de Quemarse por el trabajo (burnout) en los Médicos de España. *Revista Clínica Española*, 220(6), 359–363. doi:10.1016/j.rce.2020.02.002
- Denny, A., & Prana, R. R. (2020). Pengaruh pengawasan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. *Insight Management Journal*, 1(1), 6–10.
- Fadilah, M.F., Armanu, A., Irawanto, D.W. (2021). Organizational Climate, Organizational Culture, and Employee Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 7(3).
- Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap turnover intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak di Rsud Kota mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 8(1), 23–38. doi:10.29303/distribusi.v8i1.100
- Hu, L.W., Yin, X.F., Zhang, S.H., Fan, Z.J., & Guo, Z. (2020). Evaluation of driving comfort on slopes of secondary highway in mountainous area based on driver workload. *Journal of Transportation Systems Engineering and Information Technology*, 20(6), 240–246 and 258.
- Lazzari, M., Alvarez, J. M., & Ruggieri, S. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*, 14(3),

- 279–292. doi:10.1007/s41060-022-00329-w
- Nurnaningsih, N., Tarang, B., & Isiswanty. (2024). Pengaruh Loyalitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Sulselbar Cabang Barru. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 346–352.
- Pramesti, D.K.D & Pradana, G.Y.K. (2022). Implementasi Hygiene Dan Sanitasi Dalam Kitchen Show Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*. 1(5), 257–270
- Qoyyimah, M., Abrianto, T. H., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pt. Inka multi solusi madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.24269/asset.v2i1.2548>
- Riani, Ni L. T., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Turnover Intention Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 6(11).
- Sarudin, A. A., & Maricy, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Job Insecuriy Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Bumi Raya Mestika Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 77–91.
- Sarudin, R. (2021). Analisis online review TRIPADVISOR.COM TERHADAP Minat Pembelian produk Jasa Akomodasi di hotel manhattan. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 7(1). <https://doi.org/10.30813/jhp.v7i1.2634>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian tindakan)*. (A. Nuryanto, Ed.) (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, T.G., Anuar, A., Mardiah, A., Putra, S.P. (2023). The Influence of Employee Engagement and Creativity on Employee Performance Through Organizational Citizen Behaviour. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 9(3).
- Wei, H. L., Fen, Y. X., Han, Z. S., Jian, F. zhi, & Zhi, G. (2020). Evaluation of Driving Comfort on Slopes of Secondary Highway in Mountainous Area Based on Driver Workload. *Journal of Transportation Systems Engineering and Information Technology*, 20(6), 240–246.