

Analisis Peran Human Resources Departement dalam Menangani Turnover Intention di Harris Hotel Batam Center

**Jennifer Elshi Agnesia Sambou¹, Pearl Losye Wenas², Radjab Djamali³,
Seska Mengko⁴**

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ elshysambou689@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran Human Resources Departement (HRD) dalam menekan turnover intention di Harris Hotel Batam Center. overover intention yang tinggi menjadi permasalahan serius karena dapat mengganggu stabilitas operasional dan menurunkan kualitas pelayanan. HRD memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung melalui fungsi rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, serta pengelolaan kesejahteraan dan hubungan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HRD telah menjalankan beberapa strategi untuk menurunkan niat keluar karyawan, namun masih diperlukan upaya yang lebih sistematis dalam hal komunikasi internal, pembinaan karyawan, dan peningkatan kepuasan kerja.

Kata Kunci – Human Resources, Turnover Intention, Peran HRD

Analysis of The Role of Human Resources Department in Handling Turnover Intention at Harris Hotel Batam Center

Abstract

This study aims to analyze the role of the Human Resources Department (HRD) in reducing turnover intention at Harris Hotel Batam Center. High turnover intention is a serious problem because it can disrupt operational stability and reduce service quality. HRD plays a crucial role in creating a supportive work environment through recruitment, training, career development, and welfare and labor relations management. This study used a qualitative descriptive approach using interviews and observations. The results indicate that HRD has implemented several strategies to reduce employee turnover intention, but more systematic efforts are needed in terms of internal communication, employee development, and increasing job satisfaction.

Keywords – Human Resources, Turnover intention, HRD Role

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu tahapan yang bertujuan untuk menyelesaikan segala masalah yang terjadi pada ruang lingkup karyawan, pegawai, manajer, tenaga kerja dan lain-lain agar dapat mendukung kegiatan

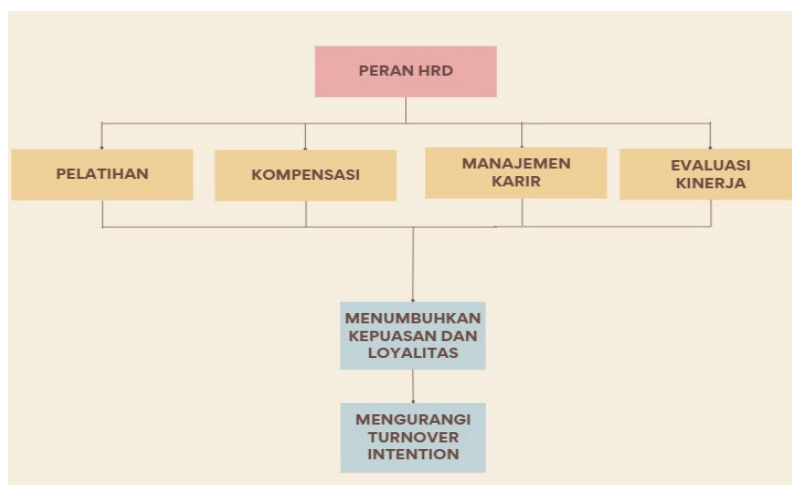
organisasi perusahaan untuk mendapatkan keberhasilan. Sumber Daya Manusia perlu diatur seoptimal mungkin demi mencapai suatu keberhasilan dari visi misi yang telah dibuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Namun dalam praktiknya, hotel sering menghadapi permasalahan dalam mempertahankan karyawan, terutama terkait dengan niat mereka untuk mengundurkan diri atau yang dikenal dengan istilah *turnover intention*. Masalah ini berdampak pada produktivitas kerja, kestabilan tim, dan kualitas pelayanan.

Turnover intention bisa menjadi awal dari terjadinya pergantian karyawan secara berulang. Jika tidak ditangani dengan baik, kondisi ini akan menimbulkan biaya tambahan untuk rekrutmen dan pelatihan, serta menurunkan semangat kerja tim yang tersisa. Dalam lingkungan hotel yang dinamis, stabilitas tim kerja menjadi hal yang sangat penting untuk mempertahankan standar layanan yang konsisten.

Pengalaman penulis selama 6 bulan berada di Harris Hotel Batam Center menemukan bahwa Dalam kurun waktu enam bulan terakhir, tercatat sebanyak 6 orang karyawan keluar dari Harris Hotel Batam Center, dengan rincian 2 orang dari departemen Housekeeping, 2 orang dari Food & Beverage Service (FBS), dan 2 orang dari Engineering. Alasan yang melatar belakangi keputusan tersebut beragam, mulai dari jam kerja panjang dan sistem shift, tawaran gaji serta peluang karier lebih baik di luar hotel, hingga faktor pribadi seperti mengikuti keluarga pindah domisili. Kepergian karyawan tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja bagi staf yang bertahan, menurunnya efektivitas kerja tim, serta adanya risiko penurunan kualitas layanan kepada tamu.

Human Resources Department (HRD) memiliki peran penting dalam menangani situasi ini. HRD diharapkan mampu merancang kebijakan dan program kerja yang dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Melalui pendekatan yang strategis seperti pelatihan, komunikasi yang baik, serta pemberian insentif yang sesuai, *turnover intention* dapat ditekan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran HRD di Harris Hotel Batam Center dalam menangani *turnover intention*, serta sejauh mana strategi yang telah diterapkan dapat menjadi solusi yang efektif dalam menjaga kestabilan tenaga kerja dan meningkatkan kinerja hotel secara keseluruhan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir *Sumber: Diolah oleh penulis*

Kerangka berpikir dalam penelitian ini didasarkan pada anggapan bahwa peran *Human Resources Department (HRD)* melalui fungsi strategis seperti pelatihan, kompensasi, manajemen karir, dan pengelolaan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention*. Berdasarkan teori Mobley dalam (Putri Dwi 2020), *turnover intention* dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan evaluasi kognitif terhadap kondisi kerja. Oleh karena itu, ketika HRD menjalankan fungsinya secara efektif, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya dapat menekan *turnover intention*. Dalam konteks industri perhotelan yang kompetitif dan penuh tekanan seperti di Harris Hotel Batam Center, peran HRD menjadi semakin vital dalam mempertahankan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif ini bersifat deskriptif dan mencakup analisis data yang bersumber dari data primer maupun sekunder. Menurut Steven Dukeshire & Jeniver dalam Sugiyono (2023) penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya berupa data bukan angka, penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai isu dan permasalahan yang akan dipecahkan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Harris Hotel Batam Center, yang terletak di Batam, Kepulauan Riau. Harris Hotel Batam Center dipilih sebagai lokasi penelitian karena hotel ini merupakan salah satu unit hotel besar bintang 4 dan memiliki jumlah karyawan yang cukup besar, sehingga relevan untuk dianalisis dalam konteks manajemen SDM di sektor perhotelan. Waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan, dimulai dari Februari hingga Agustus 2024. Pemilihan waktu ini bertujuan untuk memperoleh data yang mencerminkan kebijakan HR yang berlaku selama periode tersebut.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendalami secara mendalam mengenai peran HR dalam mengelola Sumber Daya Manusia di Harris Hotel Batam Center. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan rinci mengenai dinamika pengelolaan SDM di Harris Hotel Batam Center. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

- (1) Sumber Data Primer: Data utama yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu manajer HR, karyawan hotel, serta pengunjung atau tamu hotel. Wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dan observasi langsung telah dilakukan untuk memperoleh informasi terkait dengan kebijakan dan praktik HR, serta persepsi karyawan dan tamu mengenai pengelolaan SDM di Harris Hotel Batam Center.

- (2) Sumber Data Sekunder: Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber terpercaya dan tertulis, seperti artikel, jurnal, tulisan ilmiah, buku, dan jenis dokumen lainnya yang relevan dengan penelitian dan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam konteks ini, data sekunder mencakup profil hotel serta informasi mengenai kinerja *Human Resource* dalam hotel Harris Hotel Batam Center. Data sekunder juga berfungsi sebagai pendukung bagi data primer dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik berikut:

- Observasi; Peneliti juga telah melakukan observasi langsung di hotel untuk memahami interaksi antara karyawan dan tamu serta untuk melihat bagaimana kebijakan HR diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari hotel.
- Wawancara; Wawancara dilakukan dengan manajer HR, beberapa karyawan dari berbagai departemen, serta beberapa tamu hotel untuk menggali informasi terkait dengan pengelolaan SDM yang diterapkan di Harris Hotel Batam Center. Wawancara ini bersifat semi-struktural, dengan beberapa pertanyaan yang fleksibel dan terbuka untuk mendapatkan informasi lebih mendalam.
- Studi Literatur; Kajian Internet, dalam penelitian ini penulis mengambil referensi dari internet untuk menambahkan apa yang kurang penulis dapatkan dari penelitian secara langsung
- Metode Analisis Data; Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen akan dianalisis secara bertahap. Langkah pertama adalah memilah dan menyaring data yang berkaitan langsung dengan *turnover intention*, seperti alasan karyawan ingin resign, pandangan mereka terhadap kebijakan HRD, serta pengalaman selama bekerja di hotel. Setelah itu, data disusun secara rapi dalam bentuk ringkasan atau tema-tema tertentu, misalnya: tidak puas dengan gaji, beban kerja terlalu tinggi, kurangnya pelatihan, atau tidak adanya jenjang karir. Dengan cara ini, peneliti bisa melihat pola atau kecenderungan umum yang dirasakan oleh karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara pada informan yang dilakukan peneliti mengenai Analisis Peran *Human Resources Departement* Dalam Kaitan Dengan *Turnover intention* di Harris Hotel Batam Center

Data Turnover Karyawan

Berikut adalah data karyawan yang resign dari Harris Hotel Batam Center selama 1 Tahun dimulai dari bulan Febuari 2024 sampai Febuari 2025.

Bulan	Departemen	Jumlah Keluar
Feb 2024	-	0
Mar 2024	Housekeeping	1
Apr 2024	F&B Service	1
Mei 2024	-	0
Jun 2024	Housekeeping	1
Jul 2024	-	0
Agu 2024	F&B Service	1
Agu 2024	Engineering	1
Sep 2024	Engineering	1
Okt 2024	-	0
Nov 2024	-	0
Des 2024	-	0
Jan 2025	Engineering	1
Feb 2025	-	0

Departemen	Jumlah Keluar
Housekeeping	2
F&B Service	2
Engineering	4
Lainnya	0

Tabel 1. Wawancara dengan Karyawan

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN	JAWABAN
1.	Apa yang bisa menjadi alasan karyawan memutuskan untuk resign? Dan bagaimana tanggapan anda tentang kinerja HRD selama ini?	R1/ <i>Housekeeping</i>	Dari yang saya lihat ada beberapa teman yang keluar, kebanyakan karena jam kerja yang panjang.
2.		R2/ <i>Housekeeping</i>	Menurut saya, mungkin dari team HRD harus perbanyak training karyawan karena mungkin itu juga yang bisa saja membuat karyawan keluar
3.		R3/ <i>Housekeeping</i>	“Saya merasa HRD cukup terbuka mendengarkan masalah kami. Tapi kenyataannya, ada juga rekan yang resign karena merasa pekerjaan housekeeping berat sekali, apalagi saat hotel penuh
4.		R4/ <i>Housekeeping</i>	Team HRD sudah sangat bagus kerjanya..setau saya ada beberapa yang resign kemarin karena harus balik kampung halaman
5.		R5/ <i>Housekeeping</i>	Pernah saya minta tukar shift karena ada urusan keluarga, HRD bantu atur. Itu membuat saya nyaman. Tapi tidak semua orang punya situasi yang sama, jadi ada juga yang akhirnya memilih cari kerja yang jamnya lebih fleksibel.

6.	Apa yang bisa menjadi alasan karyawan memutuskan untuk resign? Dan bagaimana tanggapan anda tentang kinerja HRD selama ini?	R1/FB <i>Service</i>	HRD sering memberi motivasi, terutama di saat restoran ramai. Itu membuat saya bertahan. Tapi setiap orang berbeda' mentalitas dan saya tahu ada teman yang keluar karena tidak kuat dengan ritme kerja yang padat.
7.		R2/FB <i>Service</i>	Pelatihan dari HRD membantu staf menghadapi tamu asing, jadi mereka merasa lebih percaya diri.
8.		R3/FB <i>Service</i>	Gathering dari HRD membuat tim jadi lebih kompak. Tapi saya juga dengar ada rekan yang resign karena lebih memilih mau cari pengalaman kerja di kantor
9.		R4/FB <i>Service</i>	HRD mau mendengar ide dari staf. Itu bagus, saya merasa dihargai. Tapi teman saya ada yang pindah kerja ke coffee shop lain, katanya jam kerja lebih santai.
10.		R5/FB <i>Service</i>	Sejauh ini HRD sudah keren, alasan saya resign bukan karena tawaran kerja di tempat lain tapi saya harus menikah dan suami tidak mengizinkan saya untuk bekerja
11.		R1/ <i>Engineering</i>	HRD memberi pelatihan tentang keamanan kerja. Itu penting untuk kami. Walau begitu, ada juga teman yang keluar karena dapat tawaran di perusahaan industri dengan gaji lebih besar
12.		R2/ <i>Engineering</i>	HRD berusaha memberi arahan soal jalur karier, seperti sertifikasi teknisi. Itu bagus. Tapi ada staf yang tetap resign karena merasa promosi di hotel agak lambat dibanding di tempat lain.
13.		R3/ <i>Engineering</i>	Kemarin ada yang pindah karena mau fokus dengan bisnis yang di rintis
14.		R4/ <i>Engineering</i>	Saya suka karena HRD memastikan lembur kami dihitung. Itu bikin adil. Tapi saya tahu ada teman yang keluar karena tidak cocok dengan sistem shift malam.
15.		R5/ <i>Engineering</i>	HRD kadang memberi apresiasi sederhana, seperti ucapan terima kasih setelah proyek selesai. Itu menyenangkan. Tapi tetap saja ada yang memilih keluar karena merasa lebih cocok bekerja di sektor lain di luar perhotelan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan dengan department berbeda seperti pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada yang merasa kinerja HRD sudah bagus dan beberapa alasan karyawan resign karena harus pindah kota dan ada yang fokus pada bisnis yang di rintis bahkan ada yang harus menikah dan tidak diijinkan suami untuk bekerja lagi tapi hasil wawancara juga menunjukkan bahwa ada beberapa responden juga yang mengatakan perlunya tambahan latihan training dan menambahkan tentang kejelasan karir kedepannya yang memungkinkan karyawan. Dari situ dapat disimpulkan bahwa peran HRD dalam menangani *turnover intention* belum sepenuhnya optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi lapangan yang penulis lakukan di Harris Hotel Batam Center, maka penulis menyimpulkan penulis menemukan bahwa beberapa dari mereka memang pernah terpikir untuk keluar dari pekerjaan. Alasannya bukan karena masalah besar, tetapi lebih karena kelelahan kerja, jadwal yang padat, dan rasa jenuh. Mereka juga mengharapkan ada kejelasan tentang jenjang karier dari HRD. Dari hasil observasi, penulis melihat bahwa HRD sudah menjalankan tugas-tugas seperti pelatihan dan pendekatan dengan karyawan. Namun, masih perlu di tingkatkan lagi pendekatan langsung kepada karyawan agar HRD juga tidak hanya terlihat mengesampingkan departemen-departemen lain tapi HRD juga berfungsi dan juga hadir secara nyata di keseharian karyawan.

SARAN

1. Meningkatkan komunikasi langsung dengan karyawan. Penulis menyarankan agar HRD lebih sering terlibat langsung dalam mendengarkan keluhan, masukan, atau sekadar berdiskusi dengan karyawan di semua departemen. Komunikasi yang terbuka dan rutin dapat membuat karyawan merasa diperhatikan dan dihargai departemen untuk memastikan pembagian jadwal lebih adil dan manusiawi.
2. Menjelaskan jenjang karier secara terbuka. Penulis melihat bahwa salah satu hal yang membuat karyawan ragu untuk bertahan adalah karena tidak tahu arah karier ke depannya. HRD bisa membuat sistem pengembangan karier yang lebih jelas agar karyawan punya semangat untuk bertahan dan berkembang.
3. Memperhatikan semua departemen secara merata. HRD diharapkan tidak hanya fokus pada karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu (*frontliner*), tetapi juga memberikan perhatian yang sama kepada tim teknis atau pendukung lainnya, seperti *engineering* dan *Housekeeping*.
4. Dengan menerapkan saran-saran ini, penulis berharap HRD dapat membangun lingkungan kerja yang lebih sehat, menyenangkan, dan mendorong loyalitas karyawan, sehingga *turnover intention* bisa ditekan secara signifikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan Terima Kasih kepada seluruh responden dan semua yang terlibat yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul dengan baik.

REFERENSI

- [1] Desi, D. E., & Dosari, N. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. BPR Kerinci. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci.
- [2] Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 10–19.
- [3] Laili, I. (2016). Manajemen sumber daya manusia (Mengutip Flippo, E. B.). Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area.
- [4] Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 38-50 menurut Marwansyah (2014:3- 4).
- [5] Pasaribu, P. N., & Maulana, S. (2021). HR Strategic Role in Public Institution and Its Impact on Employee Satisfaction. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, Vol. 12, No. 1, Februari, hlm. 1–15. Sekolah Pascasarjana Universitas Ibn Khaldun Bogor.
- [6] Septiani, H., & Setiyati, R. (2024). Pengaruh Human Resource Development terhadap Turnover Intention melalui peran mediasi Employee Engagement. *CoValue: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Akuntansi*, Vol. 15, No. 9.
- [7] Septiari, N. K., & Ardana, I. K. (2016). Pengaruh job insecurity dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan pada Hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(10), 6429–6456.
- [8] Sugiyono. 2023. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.
- [9] Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(5), 29.