

Upaya minimalisasi turnover karyawan di harper kuta hotel bali

I Made Yudi Suartama, Ni Ketut Arismayanti, Nyoman Ariana

DIV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R Goris No. 7 Denpasar, Telp/Fax : (0361) 223798, Email : fakultaspariwisata_unud@yahoo.com
madeyudisuartam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh *Human Resources Department* dengan terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel. Data yang digunakan yaitu data kualitatif yang didapatkan berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *snowball sampling*. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: penyebab terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel ada tiga faktor, yaitu faktor eksternal hotel, faktor internal hotel dan faktor karyawan. Upaya manajemen hotel dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan yaitu faktor internal hotel dan faktor karyawan. Faktor internal hotel antara lain: penekanan kontrak gaji pada saat *interview*, tunjangan kesehatan selain BPJS, memberikan pelatihan kerja, memberikan promosi jabatan dan lingkungan kerja karyawan. Faktor dari karyawan yaitu manajemen mengevaluasi kinerja antara atasan dengan bawahan agar tidak terjadinya konflik, manajemen memberikan cuti terhadap karyawan yang sedang hamil dan memberikan hadiah berupa perlengkapan bayi, manajemen memberikan opsi seperti kenaikan gaji jika kinerja karyawan tersebut sangat baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah manajemen Harper Kuta Hotel hendaknya melakukan upaya-upaya baru dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan yang tinggi. Upaya baru yang dimaksud adalah memberikan suasana kerja yang nyaman dan mendengarkan aspirasi dari karyawan agar bisa mengatasi *turnover* karyawan yang tinggi di Harper Kuta Hotel.

Kata Kunci : Upaya, *Turnover*, Karyawan, Harper Kuta Hotel

Abstract

This study aims to determine the cause of employee turnover in Harper Kuta Hotel and know the efforts made by the Human Resources Department with the turnover of employees in Harper Kuta Hotel. The data used is qualitative data obtained based on the results of observation, interview, and literature study. Mechanical determination of informants were used that snowball sampling. Mechanical determination of informants using purposive sampling. Data analysis techniques used in this research is descriptive qualitative data analysis. These results indicate that: the causes of employee turnover in Harper Kuta Hotel there are three factors, namely the hotel external factors, internal factors and factor hotel employees. Hotel management efforts in minimizing the occurrence of employee turnover is internal factor and factor hotel employees. Internal factors hotels, among others: the emphasis salary contracts during the interview, health benefits besides BPJS, provide job training, sale of office and working environments of employees. Factors of employees that management evaluates the performance between superiors and subordinates in order not to conflict management provide leave to employees who are pregnant and giving the gift of baby equipment, management provides options such as salary increases if the employee's performance is very good. Advice can be given in this study is Harper Kuta Hotel management should make new efforts in minimizing the occurrence of high employee turnover. The new effort is meant is to provide a comfortable working atmosphere and listen to the aspirations of the employees to be able to cope with high employee turnover in Harper Kuta Hotel.

Key Words : Efforts, Turnover, Employees, Harper Kuta Hotel

1. Pendahuluan

Salah satu kabupaten yang paling berkembang dari sembilan kabupaten yang ada di Bali, yaitu Kabupaten Badung. Kabupaten Badung memiliki kawasan-kawasan daerah tujuan wisata yang terkenal diantaranya: Kawasan Wisata Tuban, Kawasan Wisata Nusa Dua, dan Kawasan Wisata Kuta. Kawasan Wisata Kuta salah satu kawasan yang memiliki beragam jenis akomodasi dari hotel melati hingga berbintang. Kawasan Wisata Kuta merupakan kawasan wisata terbuka yang memudahkan interaksi antara masyarakat dengan wisatawan. Kawasan Wisata Kuta memiliki tiga kecamatan yaitu,

Kecamatan Kuta, Kecamatan Kuta Utara dan Kecamatan Mengwi. Kecamatan Kuta memiliki tiga desa/kelurahan yang meliputi Kuta, Seminyak dan Legian. Berikut ini merupakan jumlah kunjungan Wisatawan Nusantara (Wisnu) dan Wisatawan Mancanegara (Wisman) ke Kabupaten Badung Tahun 2010 – 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara yang Datang ke Kabupaten Badung Tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)		Total Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
	Wisnu	Wisman		
2010	252.497	2.364.777	2.617.272	-
2011	509.328	2.791.017	3.300.345	3,05
2012	1.234.843	2.892.019	4.126.862	3,68
2013	437.787	3.148.443	3.586.230	(-2,41)
2014	590.178	3.681.342	4.271.520	3,06
2015	670.778	3.853.221	4.523.999	1,12
Total	3.695.357	18.700.819	22.426.228	8,5
Rata –Rata	615.893	3.116.803	3.737.705	1,7

Sumber: Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali,2016.

Berdasarkan dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dari tahun 2010 sampai 2015 cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya dengan rata-rata total jumlah wisatawan yaitu 3.737.705. Sempat mengalami penurunan pada tahun 2013 dengan persentase 2,14. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara ke kabupaten Badung menunjukkan besarnya kebutuhan akan sarana akomodasi dan sarana pendukung yang dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan wisatanya. Hotel merupakan sebuah gedung atau bangunan yang menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan terhadap orang yang berkepentingan dengan penginapan dan makanan bagi orang yang mengadakan perjalanan. Hotel dapat dibedakan berdasarkan fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut, semakin banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut tentunya berhubungan juga dengan besarnya tariff kamar di hotel tersebut.

Archipelago International group memiliki beberapa hotel di Indonesia yaitu Grand Aston, Aston, Aston City, Royal Kamuela, Royal Alana, Alana, Quest Hotel, Harper, Neo+, Neo dan Fave. Harper Kuta Hotel dari *Archipelago Brand* adalah Hotel yang pertama didirikan di Indonesia, dan hanya ada satu didirikan di Bali. Harper Kuta Hotel merupakan hotel berbintang empat yang terdapat di Kelurahan Legian. Hotel yang berlokasi Jalan Legian Nomor 73, Kuta. Harper Kuta Hotel memiliki 149 kamar, yang terdiri 98 kamar *Superior*, 40 kamar *deluxe*, 7 kamar *Family Suite Room*, dan Harper *Suite* yang berjumlah 4 kamar. Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang menginap di Harper Kuta Hotel tahun 2013 – 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Harper Kuta Hotel Tahun 2013 - 2015

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
2013	31.425	-
2014	90.848	289,09
2015	86.516	0,95
Rata-Rata Pertumbuhan		145,02

Sumber : *Human Resources* Harper Kuta Hotel,2016.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 menunjukan peningkatan dan penurunan rata-rata tingkat hunian kamar di Harper Kuta hotel pada tahun 2013 hingga 2015. Tingkat hunian kamar tertinggi dicapai pada tahun 2014 dengan jumlah wisatawan mencapai 90, 848 orang dengan persentase 289,09 persen

dan terendah pada tahun 2013 dengan jumlah wisatawan 31, 425 orang. Penurunan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2015. Hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya kompetitor yang berada di Kelurahan Legian seperti The One Legian, J4 Hotel, The Akmani, dan Legian Paradiso. Pencapaian tingkat hunian kamar di Harper Kuta Hotel tidak terlepas dari peranan karyawan. Karyawan merupakan suatu aset utama dalam usia kerja seseorang yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi. Karyawan menjadi motor penggerak operasional di Harper Kuta hotel. Karyawan di Harper Kuta hotel dibagi kedalam tujuh departemen diantaranya *Food and Beverage*, *Front Office*, *House Keeping*, *Human Resources*, *Accounting*, *Engineering*, *Sales and Marketing* dan *Executive Office*. Berikut disajikan jumlah karyawan Harper Kuta Hotel setiap departemen per Juni 2016 dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Jumlah Karyawan Harper Kuta Hotel Juni 2016

Department	Jumlah
<i>Executive Office</i>	2
<i>Front Office</i>	12
<i>Sales & Marketing</i>	7
<i>Human Resources Department</i>	6
<i>Accounting</i>	7
<i>Housekeeping</i>	14
<i>Food & Beverage</i>	20
<i>Engineering</i>	7
TOTAL	75

Sumber : *Human Resources* Harper Kuta Hotel,2016.

Berdasarkan Tabel 1.3 Harper Kuta Hotel memiliki karyawan berjumlah 75 orang. Jumlah karyawan terbanyak ada pada *Food & Beverage* berjumlah 19 orang, sedangkan jumlah karyawan yang sedikit ada pada *Executive Office* yaitu berjumlah 2 orang. *Turnover* adalah proses karyawan-karyawan yang meninggalkan organisasi dan harus segera digantikan. Jabatan yang ditinggali karyawan yang keluar tersebut akan kosong dan terpaksa diambil alih sementara oleh karyawan lain, hal tersebut juga akan mempengaruhi kinerja karyawan lain karena harus mengerjakan dua pekerjaan sekaligus. *Turnover* karyawan sebenarnya menjadi masalah serius untuk perusahaan apabila lebih dari 10 persen per tahun (Akhsanu, 2012). Untuk menggambarkan *turnover* karyawan yang terjadi di Harper Kuta Hotel selama setahun, berikut dapat dilihat tingkat *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Tingkat *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel Periode Juli 2015 – Juni 2016

Departement	Labour Turn Over(%)
<i>Front Office</i>	50
<i>Housekeeping</i>	30
<i>Engineering</i>	20
<i>Sales & Marketing</i>	60
<i>Admin & General</i>	40
<i>Human Resources Department</i>	50
<i>Accounting</i>	50
<i>Food & Beverage</i>	80

Sumber : *Human Resources* Harper Kuta Hotel,2016.

Berdasarkan Tabel 1.4 tingkat *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel terlihat tingkat *turnover* karyawan pertahunnya memang cukup besar. Seperti teori yang dikemukakan oleh (Akhsanu, 2012), bahwa tingkat *turnover* pertahun tidak melebihi batas normal, yaitu 10 persen. Namun pada satu tahun terakhir berdasarkan perhitungan tingkat *turnover*, tingkat *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel adalah sebanyak 33,5 persen. Dapat dilihat *turnover* terbanyak dialami oleh *food & beverage*

department yakni 80 persen dan yang paling sedikit yaitu *engineering department* yaitu 20 persen. Hal ini sangat mengejutkan, mengingat Harper Kuta Hotel adalah hotel berbintang empat yang pasti memiliki standar kualitas karyawan yang baik. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen khususnya pihak yang menangani Sumber Daya Manusia. Untuk minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel perlunya upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pihak manajemen hotel agar *turnover* di Harper Kuta Hotel bisa diminimalisasi. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang upaya minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah yaitu apa faktor penyebab terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel? dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh *Human Resources Department* untuk minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta?. Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian dalam artikel ini yaitu untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh *Human Resources Department* untuk minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta.

2. Metode penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Harper Kuta Hotel yang terletak di Kelurahan Legian tepatnya pada Jalan Legian nomor 73. Definisi Operasional Variabel yang digunakan yaitu, faktor penyebab *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel. Zeffane (2003) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal hotel, yakni pasar tenaga kerja, faktor internal hotel, yakni kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, dan faktor dari karyawan, seperti sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur, dan lama bekerja. dan upaya minimalisasi *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel. Upaya-upaya yang dimaksud adalah penekanan kontrak gaji pada saat *interview*, mendapatkan tunjangan yang lebih, memberikan pelatihan kerja, memberikan promosi jabatan, dan lingkungan kerja yang nyaman Data yang digunakan yaitu data kualitatif yang didapatkan berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *snowball sampling*. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. informan kunci yang ditetapkan adalah A.A Pradnya Darsika selaku *Sr. Human Resources*, Adhiatma Andri Putra selaku *Human Resources Admin*, dan I Wayan Sulendra selaku *Human Resources* Besakih Beach Hotel. Untuk informan pangkal dalam penelitian ini yang ditetapkan adalah mantan karyawan Harper Kuta Hotel yang berjumlah 10 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif.

3. Hasil dan pembahasan

Archipelago International group memiliki beberapa hotel di Indonesia yaitu Grand Aston, Aston, Aston City, Royal Kamuela, Royal Alana, Alana, Quest Hotel, Harper, Neo+, Neo dan Fave. Harper Kuta Hotel dari Archipelago Brand adalah Hotel yang pertama didirikan di Indonesia, dan hanya ada satu didirikan di Bali. Harper Kuta Hotel didirikan oleh PT. GRAHA BALI PROPERTINDO pada tanggal 29 Juli 2013. Harper Kuta Hotel ini memiliki konsep hotel *modern*, namun dengan daya tarik pedesaan, Harper Kuta Hotel menyampaikan nuansa perumahan dan fungsi seimbang, menawarkan layanan terbaik dan tidak pernah berakhir berinovasi. Harper Kuta Hotel berdiri di kawasan Jalan Legian, Kuta. Wisatawan biasa mendapatkan kehidupan malam '*night life*' dengan sesuka hati. Sebuah tempat yang sangat mudah dijangkau, karena letaknya yang sangat dekat dengan *Sky Garden*, *Bounty Club* dan pusat perbelanjaan. Harper Kuta Hotel juga didukung oleh sarana dan prasarana yang bisa memuaskan kenyamanan tamu pengunjung. Harper Kuta Hotel memiliki 149 kamar, yang terdiri 98 kamar *Superior*, 40 kamar *deluxe*, 7 kamar *Family Suite Room*, dan Harper *Suite* yang berjumlah 4 kamar. Selain fasilitas kamar terdapat juga fasilitas lain yang menunjang sarana dan prasana yang ada di Harper Kuta Hotel fasilitas tersebut adalah fasilitas kolam renang utama, kolam renang anak, restoran, *spa*, ruang pertemuan juga lahan parkir luas. Selain itu didukung dengan pelayanan resepsionis 24 jam, pelayanan dalam kamar, akses gratis *Wifi* di hotel dan transportasi antar jemput Bandara.

3.1 Faktor Penyebab Terjadinya *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel

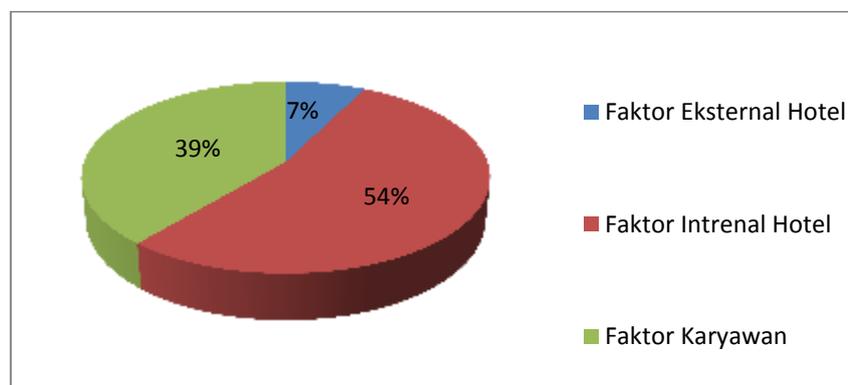
Seperti yang dikemukakan oleh Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2004) *turnover* berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *Turnover* adalah proses karyawan-karyawan yang meninggalkan organisasi dan harus segera digantikan. Salah satu kerugian terbesar yang akan dialami oleh perusahaan ketika banyak karyawannya yang meninggalkan perusahaannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi. Menurut Zeffane (2003) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi *turnover* karyawan yaitu faktor eksternal hotel, faktor internal hotel dan faktor karyawan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 karyawan yang telah *resign*, berikut ini merupakan faktor penyebab karyawan *turnover* di Harper Kuta Hotel dapat dilihat pada Tabel 3.1, berikut:

Tabel 3.1 Faktor Penyebab *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel

Faktor Penyebab <i>Turnover</i>	Jumlah Karyawan berdasarkan Hasil Wawancara (Orang)
Faktor Eksternal	
Tenaga Kerja	4
Faktor Institusi	
Kondisi Ruang Kerja / Lingkungan Kerja	6
Upah atau Gaji	8
Keterampilan Kerja	2
Promosi Jabatan	7
Peluang Karier dari Luar Perusahaan	6
Faktor Karyawan itu Sendiri	
Sikap	2
Jenis Kelamin	1
Minat	8
Umur	5
Lama Bekerja	5

Sumber : Hasil Modifikasi, 2016

Berdasarkan pada Tabel 3.1 hasil wawancara terhadap 10 karyawan yang telah *resign*, berikut ini merupakan persentase faktor penyebab karyawan *turnover* di Harper Kuta Hotel dapat dilihat pada Gambar 3.1, berikut:



Gambar 3.1 Faktor Penyebab *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel, Sumber: Hasil Modifikasi, 2016

Berdasarkan Gambar 3.1 faktor penyebab paling banyak karyawan *resign* dari Harper Kuta Hotel adalah faktor internal hotel yaitu 54 persen. Sedangkan penyebab karyawan *resign* paling sedikit di Harper Kuta Hotel adalah faktor eksternal yaitu hanya 7 persen.

3.2 Upaya yang telah dilakukan oleh *Human Resources Department* untuk minimalisasi *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel

Upaya yang dilakukan oleh pihak Harper Kuta Hotel dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel ada dua faktor, yaitu dari upaya faktor internal hotel dan faktor karyawan. Upaya internal hotel yang dimaksud antara lain: penekanan kontrak gaji pada saat *interview*, tunjangan kesehatan selain BPJS, memberikan pelatihan kerja, memberikan promosi jabatan, dan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan. Upaya dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan dari faktor karyawan di Harper Kuta Hotel antara lain, dari segi sikap, sikap merupakan keyakinan seseorang tentang suatu objek atau situasi yang relatif tetap dan teratur disertai dengan adanya perasaan tertentu dan memberikan dasar untuk merespon dengan cara tertentu yang dipilihnya. Dalam hal ini sikap yang dimaksud adalah sikap atasan dengan bawahan. Manajemen berupaya mengevaluasi kinerja antara atasan dan bawahan untuk mencegah terjadinya konflik. Manajemen sebagai perantara antara kedua belah pihak agar tidak terjadinya lagi hubungan yang tidak harmonis antara atasan dengan bawahan. Upaya yang telah dilakukan selanjutnya yaitu dari segi jenis kelamin, jenis kelamin yang dimaksud adalah status karyawan yang belum berkeluarga menjadi berkeluarga. Berdasarkan dari pendapat ahli dan pernyataan karyawan tersebut bahwa wanita lebih cenderung melakukan *turnover* karena wanita ingin lebih fokus terhadap keluarganya. Wanita yang sudah menikah dan mempunyai anak cenderung ingin memilih keluar dari tempatnya bekerja. Upaya yang telah dilakukan oleh manajemen dalam mengatasi permasalahan status memang tidak dapat dipungkiri, manajemen sudah memberikan cuti tiga bulan terhadap karyawan yang ingin melahirkan dan memberikan hadiah berupa perlengkapan bayi untuk karyawan perempuan yang sudah melahirkan. Upaya yang telah dilakukan oleh manajemen dalam mengatasi permasalahan status yaitu memberikan cuti tiga bulan untuk karyawan yang mau melahirkan, selain itu manajemen memberikan hadiah berupa perlengkapan bayi untuk karyawan perempuan yang melahirkan. Selanjutnya upaya yang telah dilakukan oleh manajemen agar minat keluar dari karyawan tersebut berkurang, yaitu memberikan opsi seperti kenaikan gaji jika kinerja karyawan tersebut sangat baik. Jika ada kesempatan atau ada posisi yang tidak ditempati, manajemen akan memberikan promosi jabatan terhadap karyawan yang berkompeten. Promosi jabatan yang diberikan di Harper Kuta Hotel adalah karyawan akan dipromosikan jika ada kesempatan atau ada posisi yang tidak ditempati atau kosong. Jika karyawan ingin mengembangkan kariernya namun kesempatan tidak ada, Harper Kuta hotel akan merekomendasikan karyawan tersebut ke unit lain atau masih dalam *Archeipelago Group*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu penyebab terjadinya *turnover* karyawan di Harper Kuta Hotel ada tiga faktor, yaitu faktor eksternal hotel, faktor internal hotel dan faktor karyawan. Upaya manajemen hotel dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan yaitu faktor internal hotel dan faktor karyawan. Faktor internal hotel antara lain: penekanan kontrak gaji pada saat *interview*, tunjangan kesehatan selain BPJS, memberikan pelatihan kerja, memberikan promosi jabatan dan lingkungan kerja karyawan. Faktor dari karyawan yaitu manajemen mengevaluasi kinerja antara atasan dengan bawahan agar tidak terjadinya konflik, manajemen memberikan cuti terhadap karyawan yang sedang hamil dan memberikan hadiah berupa perlengkapan bayi, manajemen memberikan opsi seperti kenaikan gaji jika kinerja karyawan tersebut sangat baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah manajemen Harper Kuta Hotel hendaknya melakukan upaya-upaya baru dalam minimalisasi terjadinya *turnover* karyawan yang tinggi. Upaya baru yang dimaksud adalah memberikan suasana kerja yang nyaman dan mendengarkan aspirasi dari karyawan agar bisa mengatasi *turnover* karyawan yang tinggi di Harper Kuta Hotel.

Ucapan terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan Jurnal yang berjudul “Upaya Minimalisasi *Turnover* Karyawan di Harper Kuta Hotel Bali “. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta bimbingan dalam segala hal yang berkaitan dengan jurnal ini, mengucapkan terima kasih kepada: Bapak Drs. I Made Sendra, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Ibu Ni Made Ariani, S.E., M.Par, selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Bapak Drs. I Nyoman Jamin Ariana, M.Par, selaku Pembimbing Akademik, Ibu Ni Ketut Arismayanti, SST.Par.,M.Par, selaku dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu, memberi bimbingan, petunjuk, dan motivasi selama proses penyusunan jurnal, Bapak Nyoman Ariana, SST.Par.,M.Par, selaku dosen Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk, dan motivasi selama proses penyusunan jurnal, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat demi kelancaran penulisan jurnal dari awal hingga akhir.

Daftar pustaka

- Anjani. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Republik Indonesia (diakses pada 29 Desember 2014 melalui <http://kbbi.web.id/karyawan>)
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzales, E. 2000, *Research on Work –related stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Belgium. pp 87.
- Dwi Syarifal, Gama. 2011. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention serta Dampaknya Terhadap Karyawan*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Handoko, T. Hani 2000, *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :BPFE
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ilham Akhsanu. 2012. “Turnover Karyawan – Kajian literature”. Surabaya. PH Movement Publication
- Ike Rachmawati Kusdyah 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : ANDI
- Kusumayadi. 2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mathis Robert L dan Jackson John H. 2002. *Human Resources Management*, Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Manullang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Ghalia Indonesia (diakses pada 1 Januari 2015 melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/33268/3/Chapter%20II.pdf>)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Surtisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Yoeti, O.A. (2001). *Ilmu Pariwisata : Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya*. Jakarta : Pertja
- Zeffane Rachid .2003 *Understanding Employee Turnover : The need for a Contingency Approach*. International Journal of Manpower