

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
*TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN**

**SKRIPSI**



**JAENNY MAPUTRY  
NIM: 952022005**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN  
PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN  
BALIKPAPAN  
2026**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
*TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan**



**Politeknik Negeri  
Balikpapan**

**JAENNY MAPUTRY  
NIM: 952022005**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN  
PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN  
BALIKPAPAN  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri  
Balikpapan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Ujian Skripsi**

**Disusun oleh:**

**JAENNY MAPUTRY  
NIM 952022005**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Febby Rio Pratama Syarif, S.Par., M.Par  
NIP. 199202102024061001**

**Pembimbing II**



**Auzan Tawadlu Akbar, S.Ab., M.Par  
NIP. 199305312024061001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN**

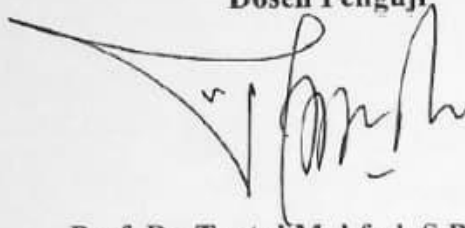
**SKRIPSI**

**Disusun Oleh**  
**JAENNY MAPUTRY**  
**NIM 952022005**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Balikpapan

**Disetujui Oleh:**

**Dosen Penguji**



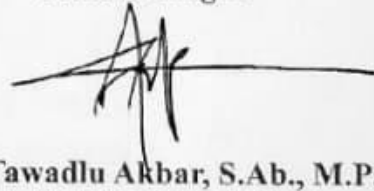
**Prof. Dr. Tuatul Mahfud, S.Pd., M.Pd**  
**NIP. 98609252012121001**

**Pembimbing I**



**Febby Rio Pratama Syarif, S.Par., M.Par**  
**NIP. 199202102024061001**

**Pembimbing II**



**Auzan Tawadlu Akbar, S.Ab., M.Par**  
**NIP. 199305312024061001**

**Diketahui Oleh:**

**Ketua Jurusan Pariwisata**



**Chardina Dianovita, S.Gz., M.Gz**  
**NIP. 198703162019032007**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jaenny Maputry  
Tempat/Tgl Lahir : Balikpapan, 10 Januari 2004  
NIM : 952022005

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN” adalah bukan merupakan hasil karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam kutipan yang saya sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Balikpapan, 10 Februari 2026  
Mahasiswa,



Jaenny Maputry  
NIM. 952022005

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jaenny Maputry  
NIM : 952022005  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Balikpapan Hal Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty/Free Right*) atas Tugas Akhir Saya yang berjudul: “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL PACIFIC BALIKPAPAN” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Balikpapan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Balikpapan, 10 Februari 2026  
Mahasiswa,



Jaenny Maputry  
NIM. 952022005

## ABSTRAK

Jaenny Maputry, Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Turnover Intention* Di Hotel Pacific Balikpapan, Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan.

*Turnover intention* menjadi tantangan utama industri perhotelan yang bergantung pada stabilitas SDM. Studi ini menganalisis pengaruh demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan, lingkungan eksternal, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Pacific Balikpapan. Penelitian melibatkan 71 karyawan dengan total sampling, dianalisis menggunakan SEM-PLS SmartPLS 3.2. Temuan menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan ( $p=0,019$ ), faktor lingkungan eksternal berpengaruh positif signifikan ( $p=0,001$ ), dan faktor konten pekerjaan berpengaruh negatif signifikan ( $p=0,049$ ) terhadap *turnover intention*. Faktor lain seperti demografis individu serta kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan. Hasil studi ini memiliki implikasi penting bagi manajemen Hotel Pacific Balikpapan, praktisi industri perhotelan, dan akademisi manajemen sumber daya manusia dalam merancang strategi retensi karyawan yang efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: *Turnover Intention*, komitmen organisasi, SEM-PLS, Hotel Pacific Balikpapan

## ABSTRACT

Jaenny Maputry, *Analysis of Factors Influencing Turnover Intention at Hotel Pacific Balikpapan, Bachelor of Applied Hospitality Management.*

*Turnover intention is a major challenge for the hospitality industry, which relies heavily on human resource stability. This study analyzes the influence of individual demographics, job satisfaction, job content, external environment, and organizational commitment on employee turnover intention at Hotel Pacific Balikpapan. The study involved 71 employees with a total sampling, analyzed using SEM-PLS SmartPLS 3.2. The findings indicate that organizational commitment has a significant negative effect ( $p=0.019$ ), external environmental factors have a significant positive effect ( $p=0.001$ ), and job content factors have a significant negative effect ( $p=0.049$ ) on turnover intention. Other factors such as individual demographics and job satisfaction do not have a significant effect. The results of this study have important implications for Hotel Pacific Balikpapan management, hospitality industry practitioners, and human resource management academics in designing effective and sustainable employee retention strategies.*

*Keywords: Turnover Intention, Organizational Commitment, SEM-PLS, Hotel Pacific Balikpapan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Emil Azmanajaya, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan, atas izin dan dukungan yang diberikan dalam proses penelitian ini.
2. Ibu Chardina Dianovita, S.Gz., M.Gz., selaku Ketua Jurusan Pariwisata, atas arahnya dalam penyusunan proposal ini.
3. Bapak Andi Yasir Amsal, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama penulisan.
4. Bapak Febby Rio Pratama Syarif, S.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Auzan Tawadlu Akbar, S.Ab., M.Par selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, yang dengan sabar memberikan masukan dan saran konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini.
6. Bapak Prof. Dr. Tuatul Mahfud, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penguji Skripsi
7. Pihak manajemen Hotel Pacific Balikpapan, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan selama proses penelitian.
8. Kedua orang tua dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat yang telah dengan caranya sendiri membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai mampu berada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini bukanlah karya yang sempurna dan masih banyak kekurangan. Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Balikpapan, 10 Februari 2026  
Penulis,

Jaenny Maputry  
NIM. 952022005

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Batasan Masalah.....	5
1.4    Tujuan Penelitian.....	6
1.5    Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI .....	8
2.1    Kajian Teori.....	8
2.2    Penelitian yang Relevan.....	13
2.3    Kerangka Berpikir .....	16
2.4    Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III .....	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1    Jenis Penelitian.....	19
3.2    Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3    Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	19
3.4    Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	20
3.5    Teknik Analisis Data .....	24

3.6	Prosedur Penelitian.....	25
	.....	26
	BAB IV .....	27
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
	4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	27
	4.2 Pembahasan .....	39
	4.3 Keterbatasan Penelitian .....	46
	BAB V.....	48
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
	5.1 Kesimpulan.....	48
	5.2 Saran.....	49
	DAFTAR PUSTAKA .....	xiii
	LAMPIRAN.....	xviii