

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia, khususnya di kota strategis seperti Balikpapan, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan selama dekade terakhir. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023 menunjukkan bahwa total kunjungan wisatawan ke Indonesia mencapai 13.902.420 orang, sementara kunjungan wisatawan mancanegara ke Balikpapan tercatat sebanyak 36.450 orang pada tahun 2024 (Ghofar, 2025). Berdasarkan data dari Badan Statistik Balikpapan, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) mengalami fluktuasi, dengan angka 54,6% pada Bulan Januari yang meningkat menjadi 59,91% pada Bulan Februari. Namun, terjadi penurunan sebesar 9% hingga mencapai 50,76% pada bulan berikutnya, kemudian stabil di 54,45% pada Bulan Mei. Selanjutnya, TPK mengalami lonjakan hingga 68,51% dan terus meningkat hingga mencapai 70,5% pada Bulan Juni. Fenomena ini menunjukkan peningkatan permintaan layanan akomodasi oleh wisatawan atau tamu di Balikpapan (Statistik, 2024).

Peningkatan volume kunjungan wisatawan atas permintaan fasilitas akomodasi yang memadai, seperti hotel, akan semakin intensif. Hotel di Kalimantan Timur akan memainkan peran krusial dalam menyediakan tempat tinggal yang nyaman dan aman bagi para pengunjung, baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi (Istiqomah & Mirawati, 2024). Selain itu, pengembangan peran sumber daya manusia menjadi sangat esensial, mengingat industri ini bersifat padat karya dan sangat bergantung pada layanan manusia. Hal ini menempatkan sumber daya manusia tidak hanya sebagai pelaksana fungsi operasional, tetapi juga sebagai perwakilan langsung dari merek dan citra perusahaan (Riani et al., 2024). Karyawan merupakan aset vital bagi perusahaan, sehingga harus dikelola secara efektif dan efisien, dengan perusahaan berkewajiban memenuhi kebutuhan seluruh karyawan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, dan produktivitas (Permatasari, 2013).

Kinerja perusahaan yang telah dibangun sebelumnya dapat terganggu, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh berbagai perilaku karyawan (Permatasari, 2013). Salah satu manifestasi perilaku karyawan tersebut adalah niat berhenti kerja (*turnover intention*), yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan atau berhenti dari perusahaan tersebut.

Turnover intention merupakan salah satu indikator penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perhotelan. Tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor ini adalah tingginya niat perputaran tenaga kerja (*turnover intention*), yang muncul di kalangan karyawan hotel dan dapat mengganggu stabilitas operasional serta kualitas layanan (Fitria Lia & Roekhudin, 2017). Perputaran tenaga kerja merupakan masalah yang cukup signifikan dalam suatu organisasi, karena jika tidak dikelola dengan baik, hal tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, target, dan sebagainya (Supriadi et al., 2021). Sebagai akibat dari berkurangnya jumlah karyawan, pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara optimal. Di sisi lain, niat perputaran tenaga kerja dapat berdampak negatif bagi organisasi, karena menciptakan ketidakstabilan dalam kondisi tenaga kerja, penurunan produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif, serta peningkatan biaya sumber daya manusia (Supriadi et al., 2021). Perputaran tenaga kerja dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi (Anshori et al., 2019).

Peningkatan stres kerja di perusahaan dapat memicu niat *turnover* karena beban kerja yang tinggi tidak sebanding dengan jam kerja yang tersedia, sehingga meningkatkan tekanan pada setiap karyawan. Hal ini berpotensi menyebabkan pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu dan menimbulkan penumpukan tugas dalam jangka panjang (Supriadi et al., 2021). Menurut Mualim (2020), stres dapat bersifat sementara atau jangka panjang, ringan atau berat, yang sangat bergantung pada durasi penyebabnya, intensitasnya, serta kemampuan karyawan untuk menghadapinya.

Menurut Firdausy (2020), pengaruh pada dasarnya merupakan esensi kepemimpinan. Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa efektivitas

kepemimpinan seseorang diukur berdasarkan besarnya pengaruh yang dimilikinya terhadap anggotanya. Pada perspektif tersebut, apabila pemimpin mampu mempengaruhi karyawan atau anggotanya, maka efektivitas tersebut akan meningkatkan produktivitas kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Sebaliknya, jika kondisi tersebut tidak terpenuhi, hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja, sehingga karyawan merasa tertekan dalam menjalankan tugas yang diberikan, yang berujung pada peningkatan stres kerja dan munculnya niat *turnover intention*.

Penyediaan kompensasi bagi karyawan merupakan salah satu tugas yang paling kompleks bagi perusahaan, sekaligus menjadi aspek yang paling signifikan baik bagi karyawan maupun bagi entitas perusahaan itu sendiri. Melalui langkah tersebut, perusahaan dapat memberikan kompensasi yang sebanding dengan kinerja yang dicapai oleh karyawan, hal ini dapat meningkatkan kenyamanan mereka dalam menjalankan tugas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019), dikemukakan bahwa kompensasi yang minim atau tidak sesuai dengan kontribusi yang diberikan karyawan kepada perusahaan dapat memperkuat niat *turnover intention* di kalangan karyawan tersebut.

Menurut Hakim (2016) ketika organisasi berupaya mempertahankan para profesional, maka organisasi tersebut harus mempertimbangkan untuk menawarkan peluang promosi di masa mendatang sebagai respons terhadap tingginya mobilitas karyawan. Akan tetapi, apabila hal tersebut tidak dilakukan, karyawan cenderung mencari tempat kerja baru yang menawarkan prospek promosi yang lebih baik, sehingga mereka memilih untuk meninggalkan organisasi.

Kondisi ini juga menunjukkan pentingnya perhatian serius terhadap faktor-faktor yang memengaruhi *turnover* dalam organisasi, yang terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu faktor eksternal, yang mencakup kondisi pasar tenaga kerja dan tingkat pengangguran; faktor organisasi, seperti gaya kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, dan sistem penghargaan; serta faktor individu, yang meliputi ketidakpuasan kerja serta evaluasi terhadap kinerja sesama karyawan (Demirtas & Akdogan, 2015). Berbagai penelitian sebelumnya yang menelaah *turnover intention* menunjukkan hasil yang beragam. Bayu et al. (2019) menemukan bahwa

kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*. Hal serupa juga dilaporkan oleh Wikansari (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Selain itu, penelitian oleh Gumilang (2016) menunjukkan bahwa variabel gaji, promosi, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan gejala perilaku stres kerja memberikan kontribusi pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan perbankan syariah, sedangkan supervisi, tunjangan, penghargaan, kondisi operasional, komunikasi, serta gejala fisiologis dan psikologis tidak memberikan pengaruh signifikan. Penelitian Made & Jumani (2017) juga mengonfirmasi bahwa stres kerja berkorelasi positif dengan *turnover intention*, sementara komitmen organisasional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di Hotel Taman Harum dan Hotel Bali Spirit.

Terdapat berbagai aspek dalam bisnis pariwisata di Kota Balikpapan, salah satunya adalah sektor perhotelan. Menurut Disporapar (2024) dalam unggahannya di *Instagram* 25 Maret 2024; total jumlah hotel di Balikpapan mencapai 76 unit, yang terdiri dari 3 (tiga) hotel bintang 5 (lima), 11 hotel bintang 4 (empat), 17 hotel bintang 3 (tiga), serta 45 hotel dengan klasifikasi bintang 2 (dua) kebawah. Salah satu hotel yang cukup lama beroperasi dalam bisnis Pariwisata di Balikpapan adalah Hotel Pacific. Hotel Pacific Balikpapan berupaya mencapai tugas dan tanggung jawabnya dengan merekrut karyawan yang kompeten di bidang masing-masing. Oleh karena itu, karyawan yang dipertahankan adalah mereka yang memiliki dedikasi tinggi dan mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Tentunya, organisasi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memahami karakteristik karyawan agar mereka tidak memiliki niat untuk berpindah (*turnover intention*). Pasalnya, jika niat *turnover* di kalangan karyawan tinggi, maka pencapaian tujuan organisasi akan mengalami hambatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, Hotel Pacific Balikpapan yang telah beroperasi selama 20 tahun dalam bisnis Pariwisata, memiliki tingkat *turnover intention* yang relatif rendah. Hal ini dijelaskan oleh *Human Resources Development* (HRD) Hotel Pacific Balikpapan yang mengatakan jumlah karyawan

yang masuk dan keluar selama 3 (tiga) tahun terakhir, yaitu 2023, 2024, dan 2025. Selama periode tersebut, tercatat 15 karyawan, terdiri dari 10 orang masuk dan 5 (lima) orang keluar. Kondisi ini membedakan Hotel Pacific dari kebanyakan hotel di Balikpapan yang umumnya memiliki tingkat *turnover intention* yang jauh lebih tinggi.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dari berbagai faktor terhadap keinginan karyawan untuk berhenti berkerja (*turnover intention*). Penelitian ini menguji pengaruh antara demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan, lingkungan eksternal, dan komitmen organisasi terhadap keinginan berpindah. Fokus penelitian ini ditujukan pada karyawan kontrak dan karyawan tetap di Hotel Pacific Balikpapan. Oleh karena itu, penulis memilih judul Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Turnover Intention* di Hotel Pacific Balikpapan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah peran demografis individu berpengaruh terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan?
2. Apakah peran kepuasan kerja berpengaruh terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan?
3. Apakah peran konten pekerjaan berpengaruh terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan?
4. Apakah peran lingkungan eksternal berpengaruh terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan?
5. Apakah peran komitmen organisasi berpengaruh terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan, dengan fokus pada variabel demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan,

lingkungan eksternal, serta komitmen organisasi terhadap niat berhenti kerja, penelitian ini hanya melibatkan seluruh karyawan kontrak dan karyawan tetap, sehingga hasil penelitian ini hanya berlaku untuk konteks dan populasi tersebut tanpa memperhitungkan karyawan magang serta faktor eksternal di luar variabel yang diteliti.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antar peran demografis individu terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
2. Untuk mengetahui pengaruh antar peran kepuasan kerja terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antar peran konten pekerjaan terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
4. Untuk mengetahui pengaruh antar peran lingkungan eksternal terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
5. Untuk mengetahui pengaruh antar komitmen organisasi terhadap niat berhenti kerja karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan atas pembahasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat berhenti kerja (*turnover intention*) di industri perhotelan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam memahami variabel-variabel seperti demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan, lingkungan eksternal, dan komitmen organisasi serta kaitannya dengan *turnover intention*. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menambah rujukan yang bermanfaat untuk penelitian lanjut di bidang sumber

daya manusia dan pengelolaan karyawan hotel, serta memperkaya kajian-kajian empiris tentang retensi tenaga kerja dan peningkatan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan panduan bagi pihak manajemen Hotel Pacific Balikpapan dan industri perhotelan pada umumnya dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Hasil penelitian dapat digunakan oleh manajer untuk mengevaluasi dan memperbaiki kebijakan yang berkaitan dengan demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan, lingkungan eksternal, dan komitmen organisasi agar tingkat *turnover intention* dapat ditekan. Penelitian ini juga memberi informasi kepada mahasiswa dan peneliti lain yang akan melanjutkan riset di bidang yang sama, serta menjadi acuan bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran praktik manajemen hotel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif, berdampak positif pada kinerja karyawan serta kualitas pelayanan hotel yang diberikan.

3. Manfaat Metodologis

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) yang memungkinkan analisis faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* di hotel Pacific Balikpapan secara simultan dan komprehensif. Pendekatan SEM ini memberikan keunggulan dalam menguji model konseptual yang kompleks serta validitas dan reliabilitas instrumen penelitian secara lebih akurat. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan kuantitatif yang kuat, serta memperluas aplikasi metode SEM dalam studi keberlanjutan di sektor *hospitality* maupun industri lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai berikut kajian teori terkait pemenuhan penelitian ini.

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perusahaan karena menentukan keberhasilan dari perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya (Mokodongan, 2024). Sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan perlu dikembangkan agar bisa meningkatkan kemampuan kerjanya di perusahaan, setiap perusahaan wajib untuk mendorong karyawannya untuk meningkatkan kinerja dan kemampuannya supaya tujuan dari perusahaan bisa cepat tercapai (Yosepa et al., 2020). Dengan adanya SDM yang baik, organisasi atau perusahaan akan memiliki kekuatan kompetitif yang lebih berdaya guna dan mampu bersaing secara positif.

2.1.2 *Turnover Intention*

Mobley et al. (1979) dalam Prawitasari (2016) mendefinisikan *turnover* sebagai berhentinya seorang individu dari keanggotaan suatu organisasi yang disertai dengan pemberian imbalan finansial oleh organisasi tersebut. Mobley et al. (1979) menjelaskan bahwa keinginan (intensi) untuk keluar dari organisasi merupakan prediktor dominan yang bersifat positif terhadap terjadinya *turnover*. Keinginan berpindah ini mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi tanpa tindakan pasti untuk meninggalkan organisasi. Menurut Yulia et al. (2025) *turnover intention* merupakan suatu persepsi subjektif yang dimiliki oleh individu mengenai keinginannya untuk meninggalkan pekerjaan saat ini demi mencari

peluang baru. Baik keputusan yang berasal dari inisiatif pribadi maupun yang diakibatkan oleh permintaan organisasi, kedua bentuk perpindahan tersebut dapat menyebabkan gangguan pada kelancaran operasional, dinamika tim kerja, serta kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Selain itu, Mobley et al. (1979) dalam Prawitasari (2016) mengemukakan beberapa aspek penting yang perlu dipahami dalam merumuskan definisi umum *turnover*, antara lain:

1. *Turnover* berfokus pada karyawan, dalam arti mereka yang menerima upah dari organisasi suatu kondisi yang menunjukkan keanggotaan dari organisasi sebagai suatu kondisi yang menunjukkan keanggotaan karyawan dalam organisasi.
2. *Turnover* berfokus pada penghentian atau pemisahan diri karyawan dari organisasi.
3. Definisi umum *turnover* dapat dipakai untuk berbagai tipe organisasi dan pada berbagai macam tipe hubungan karyawan – organisasi.

Turnover intention merupakan intensitas dan frekuensi seseorang memiliki keinginan atau kecenderungan untuk mengakhiri pekerjaan yang sedang dijalani dan mencari peluang kerja baru (Ariyabuddhiphongs, 2019). Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover* dalam organisasi terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu faktor eksternal, yang mencakup kondisi pasar tenaga kerja dan tingkat pengangguran; faktor organisasi, seperti gaya kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, dan sistem penghargaan; serta faktor individu, yang meliputi ketidakpuasan kerja serta evaluasi terhadap kinerja sesama karyawan (Demirtas & Akdogan, 2015).

Mobley et al. (1979) dalam Prawitasari (2016) juga menyatakan bahwa terdapat berbagai faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya, namun faktor determinan yang mempengaruhi keinginan untuk berpindah antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan Kerja Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling sering diteliti dalam model *turnover intention*. Aspek-aspek kepuasan yang berhubungan dengan keinginan individu

untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan terhadap upah dan promosi, supervisi yang diterima, rekan kerja, serta isi dan kondisi pekerjaan.

- b. Komitmen Organisasi dari Karyawan, karena hubungan antara kepuasan kerja dan keinginan meninggalkan tempat kerja hanya menjelaskan sebagian kecil varians, maka model *turnover intention* harus memasukkan variabel lain selain kepuasan kerja. Komitmen organisasi merupakan respon emosional individu terhadap keseluruhan organisasi dan berbeda dengan kepuasan kerja yang lebih spesifik pada aspek pekerjaan tertentu. Komitmen organisasi berperan penting sebagai faktor yang turut menjelaskan proses *turnover intention* sebagai bentuk perilaku karyawan.

2.1.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi *Turnover Intention* Karyawan

Berdasarkan penelitian Mobley et al. (1979) tentang faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan, terdapat berbagai faktor yang secara konsisten ditemukan berhubungan dengan *turnover*:

2.1.3.1 Faktor Demografis Individu

Mobley mengidentifikasi sejumlah variabel demografis dan personal yang memengaruhi *turnover intention*. Usia dan masa kerja berhubungan negatif dengan *turnover*, artinya karyawan yang lebih tua atau yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung memiliki niat bertahan lebih tinggi. Hal ini juga didukung oleh Prawitasari (2016) bahwa karyawan yang berusia muda memiliki tingkat *turnover intention* yang relatif tinggi. *Turnover intention* ini terjadi sebagai akibat dari ketidakstabilan pegawai muda dalam mempertahankan posisi pekerjaannya. Jika mereka menilai bahwa kondisi pekerjaan kurang memuaskan, mereka cenderung untuk mengajukan *resign* secara cepat dengan anggapan bahwa usia mereka masih muda dan memiliki peluang untuk mencari pekerjaan yang lebih sesuai. Mangione (1973) melaporkan bahwa tanggung jawab keluarga, seperti

status pernikahan dan jumlah tanggungan, biasanya berhubungan dengan penurunan *turnover intention*. Hubungan pendidikan dengan *turnover* bersifat variatif. Federico et al. (1976) menemukan bahwa pendidikan yang lebih tinggi umumnya berasosiasi dengan masa kerja lebih lama, sedangkan Hellriegel & White (1973) melaporkan tidak adanya hubungan signifikan. Prawitasari (2016) menguatkan bahwa *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Peningkatan jenjang pendidikan seseorang mendorong keinginan untuk mendapatkan penghargaan yang lebih, baik dalam bentuk sikap kerja maupun kompensasi.

2.1.3.2 Kepuasan Kerja

Menurut Mobley kepuasan kerja memiliki hubungan negatif yang konsisten dengan *turnover intention*, meskipun pengaruhnya menjelaskan sebagian kecil varian *turnover*. Aspek kepuasan seperti gaji, kesempatan promosi, supervisi, dan hubungan dengan rekan kerja merupakan bagian dari kepuasan kerja yang memengaruhi niat berhenti kerja. Hal ini juga dikuatkan oleh penelitian Habibie & Sabrina (2018) kepuasan kerja menjadi keterikatan efektif seseorang, hal ini dikonseptualisasikan sebagai respon efektif dan emosional, yang dimana karyawan membutuhkan kepuasan, dukungan supervisor, dan juga insentif sesuai dengan pekerjaan mereka. Selain itu, kepuasan terhadap supervisi dan gaya kepemimpinan yang baik secara moderat terkait dengan pengurangan *turnover* (Hellriegel & White, 1973; Ilgen & Dugoni, 1973). Faktor organisasi lainnya termasuk status sosial peran, pengetahuan tentang prosedur organisasi, dan ketersediaan sumber daya juga berkontribusi terhadap *turnover* (Marsh & Mannari, 1977).

2.1.3.3 Faktor Konten Pekerjaan

Konten pekerjaan seperti kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri dan motivasi intrinsik dalam memengaruhi *turnover intention*. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri secara konsisten menunjukkan korelasi negatif dengan *turnover* (Koch & Steers, 1978; Mobley et al., 1978). Karyawan yang merasa pekerjaan mereka relevan bagi karirnya (*role orientation*) dan yang mampu menjalankan tugas dengan baik cenderung memiliki niat bertahan lebih tinggi (Graen & Ginsburgh, 1977). Temuan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juanita & Prasetya (2021) menunjukkan bahwa motivasi berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian Wardana & Jamal (2020) juga mengungkapkan adanya hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan *turnover intention*. Sementara itu, Latansa, Rahmawati, dan Yasin (2024) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.1.3.4 Lingkungan Eksternal

Budaya Organisasi mengenai kemungkinan menemukan pekerjaan lain yang lebih baik juga menjadi faktor penting. Mobley et al. (1979) mencatat bahwa harapan menemukan posisi alternatif yang dapat diterima berkorelasi positif signifikan dengan niat berhenti kerja. Ekonomi makro, seperti tingkat pengangguran dan jumlah lowongan kerja, juga berpengaruh pada *turnover* secara gabungan (Woodward, 1975-1976). Namun, penelitian individual level mengenai persepsi alternatif masih terbatas. Menurut Mulyadi (2015), budaya organisasi merupakan kekuatan dan potensi yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk mengatur koordinasi dan kontrol terhadap perilaku anggota organisasi. Kekuatan budaya organisasi yang baik akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas informasi serta koordinasi perilaku di dalam organisasi.

2.1.3.5 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan faktor utama dalam memperjelas proses *turnover*. Dalam penelitian Mobley, Porter, Steers, Mowday, & Boulian (1974) mendefinisikan komitmen sebagai ikatan emosional dan identifikasi karyawan dengan organisasi, yang berhubungan negatif dengan *turnover*. Komitmen membantu menjelaskan varians perilaku *turnover* lebih baik dibandingkan kepuasan kerja semata (Marsh & Mannari, 1977). Menurut Farida (2019), komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Kharismawati (2016) menguatkan pernyataan tersebut dengan menyatakan bahwa tingkat komitmen yang tinggi dalam sebuah perusahaan mampu menekan tingkat *turnover intention* karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat komitmen organisasi, semakin kecil kemungkinan karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi.

2.2 Penelitian yang Relevan

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dan akan dijabarkan sebagai berikut.

1. *Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process* (Mobley et al., 1979)

Penelitian ini dilakukan oleh Mobley dan kolega untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan di lingkungan organisasi. Penelitian menggunakan variabel seperti kepuasan kerja, niat keluar (*turnover intention*), dan perilaku keluar aktual (*turnover behavior*). Dilaksanakan pada populasi karyawan di berbagai organisasi, penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara niat keluar dan perilaku keluar karyawan, di mana niat keluar merupakan prediktor utama terjadinya *turnover* aktual. Selain itu, kepuasan kerja terbukti

berpengaruh negatif terhadap niat keluar, yang artinya semakin rendah kepuasan kerja, semakin tinggi niat untuk pindah kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika perilaku karyawan terkait perpindahan kerja, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk mengurangi tingkat *turnover*.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Mandiri Tunas *Finance* Bengkulu (Prawitasari, 2016)

Penelitian yang dilakukan pada PT. Mandiri Tunas *Finance* Cabang Bengkulu yang bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan. Penelitian ini menggunakan metode *purposive convenience* sampling dengan sampel yang terdiri dari pimpinan dan karyawan kontrak yang relatif baru bergabung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti usia, lama bekerja, tingkat pendidikan, keikatan terhadap organisasi, kepuasan kerja, dan budaya perusahaan berperan signifikan dalam memengaruhi *turnover intention* karyawan. Karyawan muda dan yang memiliki masa kerja singkat cenderung memiliki niat berhenti kerja yang lebih tinggi, begitu pula karyawan yang merasa kurang dihargai terkait jenjang pendidikan mereka. Kepuasan kerja juga berpengaruh, dengan ketidakpuasan pada target kerja dan posisi yang ditempati meningkatkan risiko *turnover intention*.

3. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel (Habibie & Sabrina, 2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada karyawan Hotel XYZ menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis data melalui SPSS dan diagram kartesius, melibatkan 136 responden. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga kategori faktor utama yang memengaruhi *turnover intention*, yaitu faktor psikologis (kontrak psikologis, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan ketidakamanan kerja), faktor ekonomi (upah,

peluang eksternal, dan ukuran perusahaan), serta faktor demografi (usia dan masa jabatan). Analisis gap menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan karyawan terutama pada variabel profesionalisme, keselamatan kerja, dan gaji, yang menjadi penyebab dominan *turnover intention*. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memperbaiki kebijakan penggajian, meningkatkan keselamatan kerja, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme agar dapat mengurangi niat karyawan untuk berpindah kerja dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap organisasi.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali (Ardanata et al., 2018)

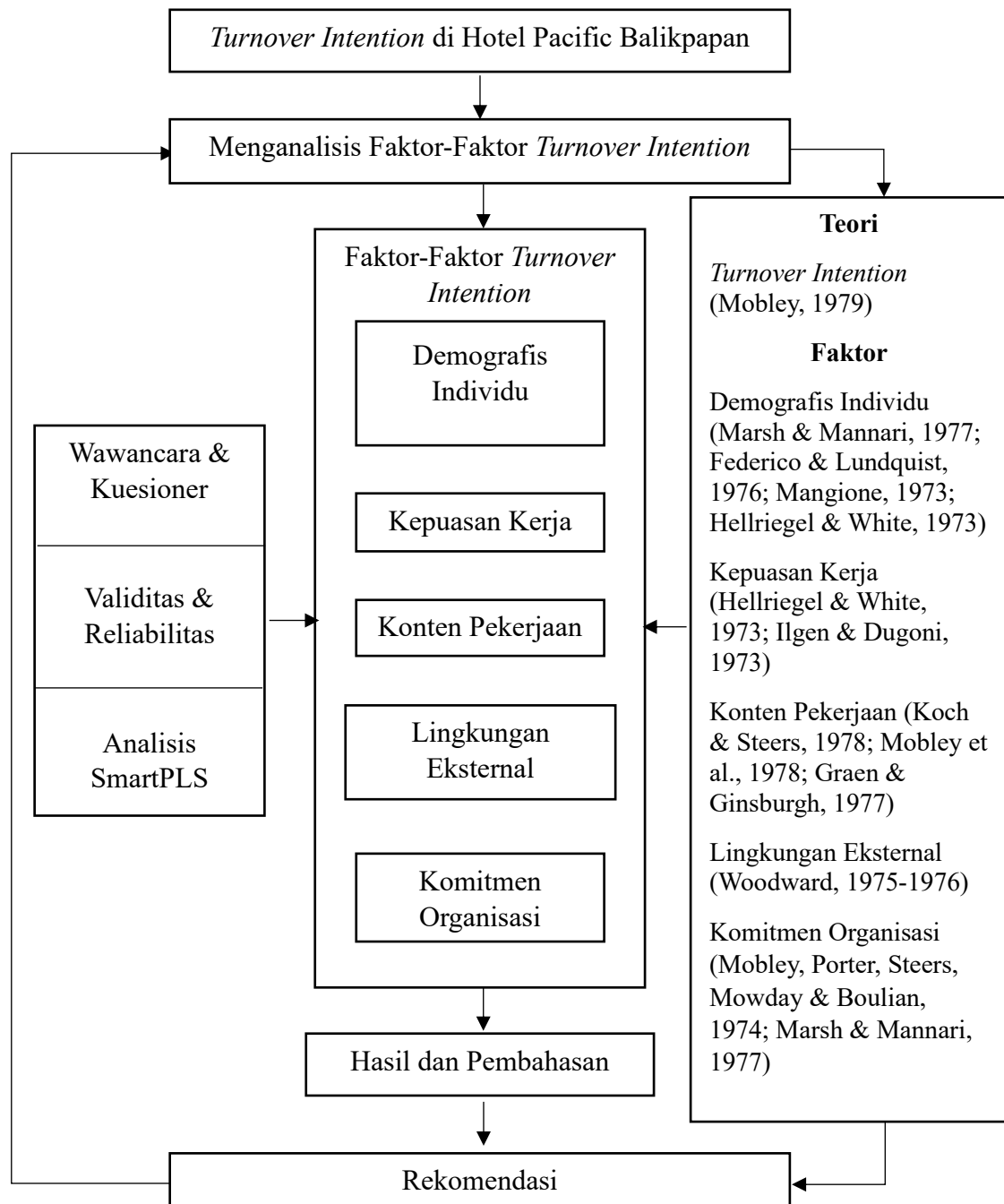
Penelitian ini dilakukan oleh Agni Dwi Ardanata dan kolega untuk menganalisis faktor-faktor dominan yang memengaruhi *turnover intention* karyawan di Eden Hotel Kuta Bali. Penelitian menggunakan variabel budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan karir, yang dianalisis melalui metode kuantitatif dan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner kepada 80 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi *turnover intention*, dengan kepuasan kerja dan jenjang karir yang jelas sebagai faktor utama dalam mengurangi niat keluar karyawan. Penelitian ini memberikan saran agar manajemen hotel lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan dan membangun hubungan yang baik untuk menurunkan tingkat *turnover*. Penelitian ini berkontribusi penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan untuk mempertahankan karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan penelitian terdahulu, teori, dan konsep untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan di Hotel Pacific Balikpapan yang meliputi demografis individu, kepuasan kerja, konten pekerjaan, lingkungan eksternal, dan komitmen organisasi, penelitian ini dilakukan dengan menghubungkan variabel-variabel tersebut untuk menganalisis pengaruhnya terhadap keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Permasalahan yang diangkat yakni tingginya *turnover intention* di sektor perhotelan yang berdampak pada kestabilan sumber daya manusia. Maka, penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan SmartPLS agar dapat menguji hubungan antar variabel secara statistik dan memberikan rekomendasi strategis pengelolaan sumber daya manusia yang efektif.

Secara keseluruhan, penelitian ini dimulai dari kondisi Hotel Pacific yang merupakan salah satu hotel lama di Balikpapan dengan tingkat *turnover intention* yang relatif rendah. Berdasarkan teori Mobley et al., (1979) dalam Prawitasari (2016), *turnover intention* adalah prediktor utama *turnover* aktual yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selain itu, stres kerja dan konflik peran seperti ambiguitas peran dan konflik pekerjaan-keluarga dapat menurunkan kepuasan dan komitmen karyawan, sehingga meningkatkan *turnover intention*. Variabel-variabel tersebut diuji dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan SmartPLS.

Penelitian ini bertujuan agar pengelolaan sumber daya manusia di Hotel Pacific dapat lebih optimal dengan menurunkan tingkat *turnover* melalui peningkatan kepuasan kerja, pengelolaan stres, dan penguatan komitmen organisasi. Pengelolaan konflik peran juga menjadi fokus agar karyawan merasa terikat dan puas sehingga berkontribusi pada stabilitas tenaga kerja. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar pengambilan kebijakan dan strategi yang tepat untuk meningkatkan retensi karyawan pada industri perhotelan di Balikpapan.

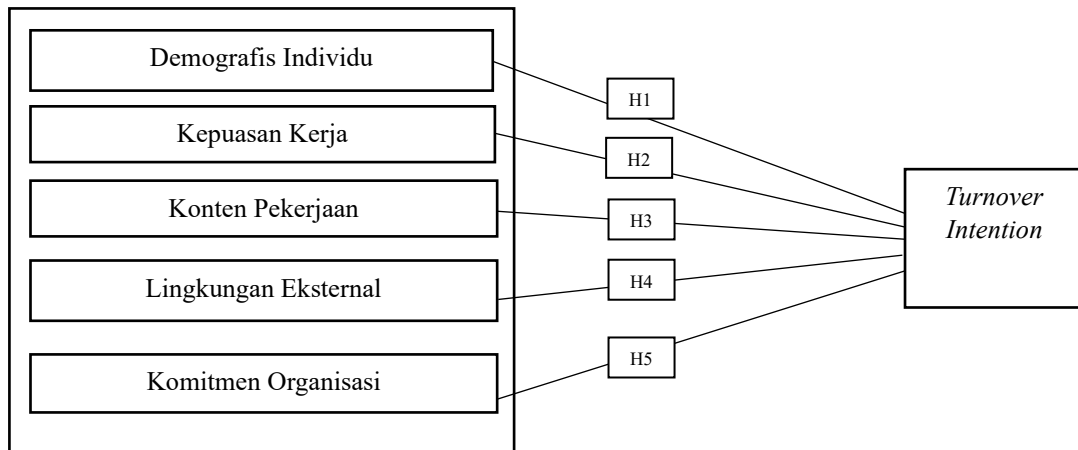


Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori, penelitian yang relevan, dan kerangka berpikir, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

1. H0: Tidak terdapat pengaruh antara demografis individu terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
H1: Terdapat pengaruh antara demografis individu terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
2. H0: Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
H2: Terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
3. H0: Tidak terdapat pengaruh antara konten pekerjaan terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
H3: Terdapat pengaruh antara konten pekerjaan terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
4. H0: Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan eksternal terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
H4: Terdapat pengaruh antara lingkungan eksternal terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
5. H0: Tidak terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.
H5: Terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*) karyawan di Hotel Pacific Balikpapan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sihontang (2023) pada buku metode penelitian kuantitatif, penelitian ini berperan sebagai suatu pendekatan sistematis dan metode yang terorganisir untuk memperoleh pemahaman atau menangani masalah, dengan pengumpulan data yang melibatkan serangkaian nilai numerik. Oleh karena itu, proses pengumpulan data melibatkan wawancara ke beberapa karyawan, penyebaran kuesioner, survei, dan penilaian untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner dalam menyelesaikan masalah atau merinci pemahaman terhadap suatu fenomena. Data yang didapat kemudian di analisa menggunakan *software* SmartPLS versi 3.2.9.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Pacific Balikpapan. Pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama 4 (empat) bulan, dari Oktober 2025 hingga Januari 2026, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan hasil. Waktu ini juga memungkinkan pengamatan kondisi operasional hotel dalam berbagai situasi, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi nyata karyawan Hotel Pacific Balikpapan secara menyeluruh.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari karyawan kontrak dan karyawan tetap yang bekerja dibagian operasional atau manajerial di Hotel Pacific Balikpapan. Jumlah keseluruhan karyawan di Hotel Pacific Balikpapan adalah 71 karyawan yang memenuhi kriteria tersebut.

3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah seluruh populasi karyawan kontrak dan tetap yang bekerja di Hotel Pacific Balikpapan. Teknik

Sampling dalam penelitian ini akan dilakukan dengan total sampling. Menurut Sugiyono dalam Mudian et al. (2018) total sampling merupakan teknik penetapan sampel seumpama seluruh anggota populasi dipakai menjadi sampel. Dengan demikian, seluruh 71 karyawan yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan responden. Pendekatan ini diambil agar data yang terkumpul dapat mewakili kondisi sesungguhnya dari populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi.

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berbentuk skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).

Tabel 3. 1 Skala Likert 5 Poin

No	Kode	Keterangan	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	N	Netral	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Kuesioner dibagikan secara langsung kepada karyawan Hotel Pacific Balikpapan. Teknik observasi non-partisipatif juga digunakan untuk melengkapi data melalui pengamatan perilaku kerja dan lingkungan hotel.

3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner. Responden diharuskan memilih beberapa alternatif jawaban yang sesuai dengan yang dialaminya atau dirasakannya.

Tabel 3. 2 Indikator dan Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Jumlah	Sumber
Demografis Individu (DF)	Usia (DF1)		5	Masita (2021); Habibie & Sabrina (2018); Prawitasari (2016);
	Seiring bertambahnya usia saya berkeinginan untuk pindah ke perusahaan lain.	DF1.1		
	Masa Kerja (DF2)			
	Saya merasa nyaman dengan jabatan saya saat ini.	DF2.1		
	Selama bekerja, saya merasakan adanya peningkatan dalam kemampuan dan tanggung jawab di pekerjaan saya.	DF2.2		
	Tanggung Jawab Keluarga (DF3)			
	Tanggung jawab keluarga memengaruhi keputusan saya untuk tetap bekerja.	DF3.1		
	Pendidikan (DF4)			
Pendidikan yang lebih tinggi mendorong saya untuk mencari posisi pekerjaan yang lebih sesuai dengan kualifikasi saya.	DF4.1			
Kepuasan Kerja (KK)	Gaji (KK1)		5	Rahman (2020); Habibie & Sabrina
	Saya merasa gaji yang saya terima sudah sesuai dengan beban dan tanggung jawab pekerjaan saya.	KK1.1		

	Saya pernah menerima gaji yang lebih tinggi sebagai penghargaan atas kinerja saya.	KK1.2		(2018); Ahsani et al. (2021); Suryani & Heryana (2021); Ratna et al. (2015)
	Kesempatan Promosi (KK2)			
	Kesempatan untuk naik jabatan di perusahaan membuat saya termotivasi untuk bertahan bekerja.	KK2.1		
	Supervisi (KK3)			
	Pengawasan dan arahan dari atasan membantu meningkatkan kinerja saya.	KK3.1		
	Hubungan Dengan Rekan Kerja (KK4)			
	Lingkungan kerja dengan rekan kerja menciptakan suasana yang kondusif.	KK4.1		
	Kepuasan Kerja (KP1)			
	Supervisor memberikan dukungan yang membuat saya merasa senang bekerja.	KP1.1		
	Saya puas bekerja karena insentif perusahaan sesuai dengan pekerjaan saya.	KP1.2		
	Motivasi (KP2)			
	Saya memiliki dorongan kuat untuk meningkatkan kualitas	KP2.1	4	Widodo, (2010); Habibie &

Konten Pekerjaan (KP)	kerja sebagai tanggung jawab profesional.			Sabrina (2018)
	Penghargaan dari perusahaan memotivasi saya untuk tetap bekerja.	KP2.2		
Lingkungan Eksternal (LA)	Kesempatan kerja yang lebih baik di luar perusahaan memengaruhi niat saya untuk pindah.	LA1	3	Ahsani et al. (2021)
	Lingkungan kerja yang nyaman dan aman membuat saya betah di perusahaan ini.	LA2		
	Saya menyadari bahwa di luar pekerjaan saya sekarang, ada pekerjaan lain yang bisa saya pilih.	LA3		
Komitmen Organisasi (KO)	Saya ingin tetap bekerja di perusahaan ini.	KO1	3	Habibie & Sabrina (2018); Rahman (2020)
	Saya loyal terhadap perusahaan ini.	KO2		
	Saya merasa bertanggung jawab untuk bertahan dan berkontribusi di perusahaan ini.	KO3		
Turnover Intention (TO)	Saya ingin mencari pekerjaan lain di luar perusahaan ini.	TO1	3	Ansamukti (2023); Aqilah et al. (2024)
	Saya sering berpikir untuk berhenti dari pekerjaan ini.	TO2		
	Saya tidak berniat berhenti dari pekerjaan ini.	TO3		

Jumlah	23
---------------	-----------

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

3.5 Teknik Analisis Data

Data hasil pengisian kuesioner yang mengukur variabel faktor demografi dan faktor pribadi, kepuasan kerja dan faktor organisasi, konten pekerjaan, lingkungan eksternal dan alternatif pekerjaan, dan komitmen organisasi di Hotel Pacific Balikpapan diolah menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Analisis ini dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS versi 3.2.9. PLS-SEM merupakan metode analisis model persamaan struktural berbasis varian yang mampu menguji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara simultan (Hair et al., 2021).

a. Outer Model (Model Pengukuran)

Analisis *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan uji reliabilitas konstruk variabel laten melalui indikatornya. Dalam penelitian ini, uji validitas konstruk diuji menggunakan nilai *loading factor* dengan kriteria nilai $>0,6$ (Hair et al., 2016). Selain itu, uji reliabilitas konstruk diuji menggunakan *Composite Reliability* (CR) dengan nilai $>0,7$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai $>0,5$ (Fajar et al., 2024 dalam Yarsasi dan Tahyudin, 2025).

b. Inner Model (Model Struktural)

Inner Model digunakan untuk menguji hubungan kausal antar konstruk laten dan mengevaluasi kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan 2 (dua) parameter:

1. Model Fit Analysis

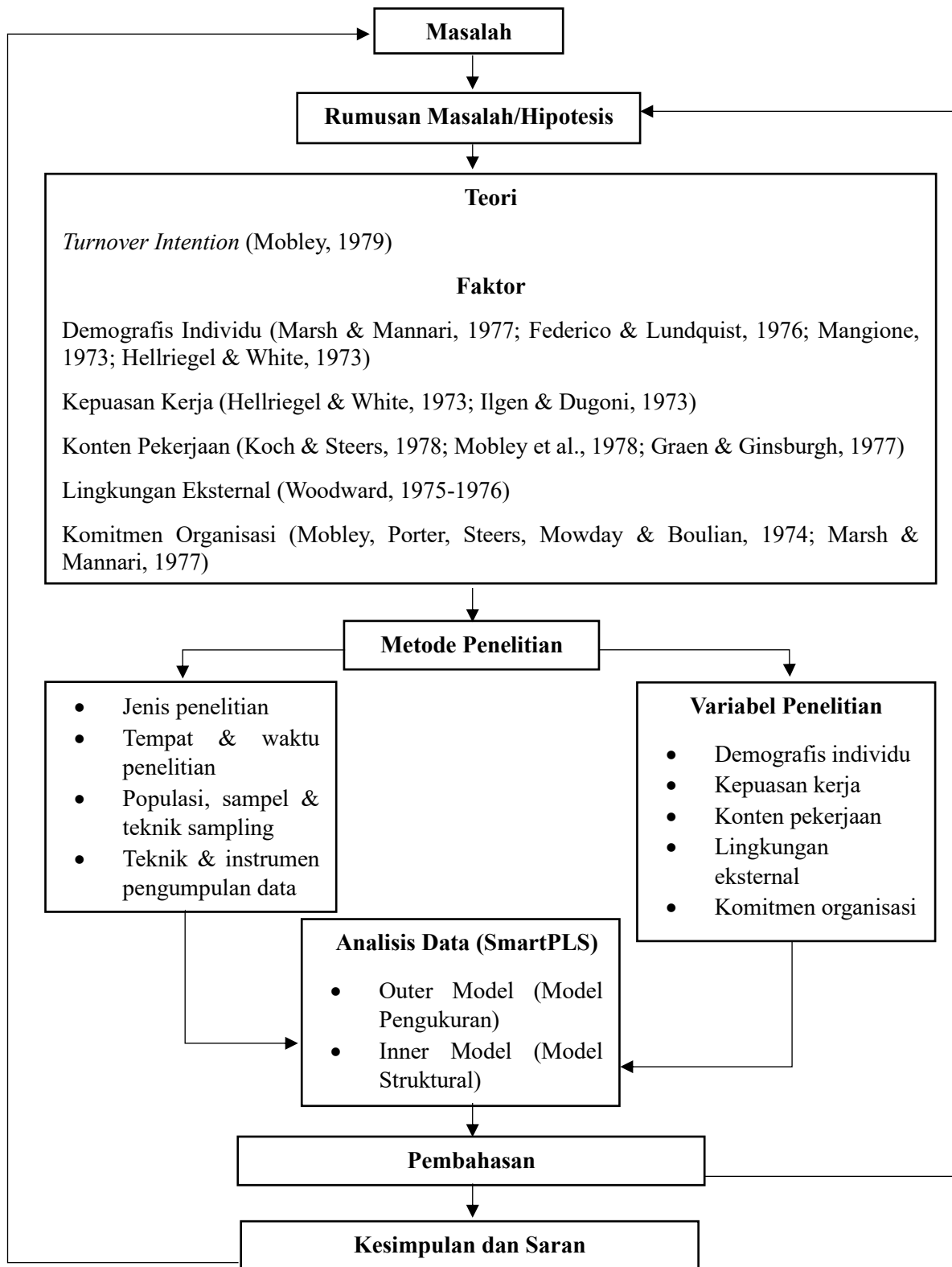
Model fit analysis mencakup penilaian kualitas model secara keseluruhan dengan membandingkan residual kovarians yang diamati dan diprediksi. Kriteria SRMR $< 0,08$ atau $\leq 0,10$ menunjukkan kecocokan model yang baik, sedangkan SRMR $> 0,10$ menunjukkan kecocokan yang kurang memadai (Hair et al., 2017; Henseler et al., 2014).

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien jalur antar variabel laten dengan metode *bootstrapping* menggunakan 5000 sampel *bootstrap* dan tingkat kepercayaan 95%. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistics* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$ (Yarsasi dan Tahyudin, 2025 dalam Sudaryono et al. 2024).

3.6 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Pacific Balikpapan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan kontrak dan tetap yang bekerja di hotel, dengan penentuan sampel menggunakan teknik total sampling sehingga seluruh 71 karyawan dijadikan responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert 5 poin serta pelengkap berupa observasi non-partisipatif pada lingkungan kerja hotel. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk memetakan karakteristik masing-masing variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan SmartPLS serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan setiap faktor terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil analisis menjadi landasan dalam pembahasan dan penyusunan rekomendasi pengelolaan sumber daya manusia di Hotel Pacific Balikpapan. Secara lebih jelas, adapun rancangan penelitian digambarkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025