

***TURNOVER INTENTION KARYAWAN DEPARTEMEN  
HOUSEKEEPING DI THE JAYAKARTA  
YOGYAKARTA HOTEL & SPA  
SELAMA PANDEMI COVID-19***

**PROYEK AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu  
syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV**



Disusun oleh:

Rio Luwinardo Hutapea

2021309057

**JURUSAN HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI  
BANDUNG**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

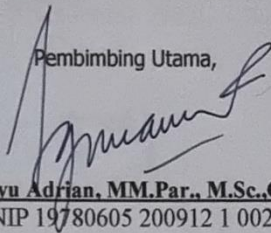
### LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

*TURNOVER INTENTION* KARYAWAN THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA SELAMA PANDEMI COVID-19

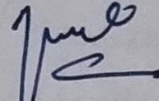
NAMA : RIO LUWINARDO HUTAPEA  
NIM : 2021309057  
JURUSAN : ADMINISTRASI HOTEL  
PROGRAM STUDI : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



I.G.A Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE  
NIP 19780605 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,

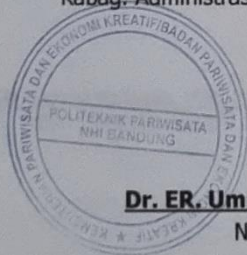


Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.  
NIP 19620129 199203 1 001

Bandung, 27 Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.  
NIP. 19730723 199503 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

*TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL THE JAYAKARTA  
YOGYAKARTA HOTEL & SPA SELAMA PANDEMI COVID-19

NAMA : RIO LUWINARDO HUTAPEA  
NIM : 2021309057  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing Utama,

**I Gusti Agung W. A. MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE**  
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,

**Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.**  
NIP. 19620129 199203 1 001

Penguji I,

**Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE**  
NIP. 19761226 201101 2 003

Penguji II,

**Dr. Brantas, M.Pd**  
NIP. 19610716 198403 1 001

Bandung, 15 Agustus 2022

Mengetahui,

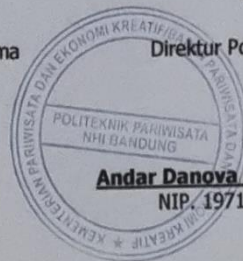
bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
NIP. 19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Andar Danoya L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001



## **MOTTO**

*“You didn’t come this far to only come this far”*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur, segala sembah dan sukacita hanya bagi Bapa, Putra dan Roh Kudus. Hanya kepada-Nya kita berlindung dari segala macam kejahatan dan keburukan diri, juga dunia luar. Barang siapa mendapat petunjuk dari Allah, maka dia tidak akan tersesat, namun barang siapa yang sesat maka dia tidak akan mendapat petunjuk dan berkat. Tak lupa pula peneliti mengucapkan rasa syukur dan terima kasih atas segala doa dan dukungan yang kunjung henti diberikan agar peneliti mampu Menyusun dan menyelesaikan Proyek Akhir ini. Dengan bangga Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada :

Bapak dan Ibu, kedua orang tua yang selalu menjadi orang pertama memberikan doa dan dukungan tulus dan terbaik. Pada setiap kondisi dan situasi, mereka adalah motivator utama peneliti sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa kakak dan keluarga peneliti lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang juga memberi dukungan terbaik sehingga peneliti memiliki jalan yang lancar seperti sekarang.

Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang sangat baik dan sabar dalam memberi arahan dan memberi ilmu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini. Waktu dan tenaga telah dicurahkan demi selesainya Proyek Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

Seluruh teman-teman Poltekpar NHI Bandung dari sekala program studi yang tak henti memberi dukungan serta motivasi. Sehingga selama berjuang dalam perkuliahan dan diluar perkuliahan, peneliti merasa sangat senang dan tidak melalui segala hal sendiri.



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Saya:

Nama : Rio Luwinardo Hutapea  
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 5 Oktober 1994  
NIM : 2021309057  
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: **“TURNOVER INTENTION KARYAWAN DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA SELAMA PANDEMI COVID-19”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia mnerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Rio Luwinardo Hutapea

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor Individu dan Faktor Lingkungan penyebab *turnover intention* di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa selama pandemic Covid-19. Terknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan kuesioner. Penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan 12 responden, sampel dalam penelitian ini adalah karyawan aktif Departemen *Housekeeping* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa pada level pelaksana. Selanjutnya data yang diperoleh akan diolah menggunakan aplikasi IBM – SPSS versi 28. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan maksud untuk menyajikan data dalam bentuk tabel lalu memaparkannya secara deskriptif. Hasil dari penelitian faktor individu *turnover intention* adalah adanya anggapan kurang baiknya penggajian untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karyawan dengan nilai 2,67. Namun 61,20% karyawan masih tidak memiliki niatan untuk keluar. Hasil dari penelitian faktor lingkungan *turnover intention* adalah karyawan merasa cukup tertarik dengan tawaran jabatan dan gaji pekerjaan lain. namun 68,3% masih tidak memiliki niatan untuk keluar dari pekerjaannya sekarang. Dalam hal ini perusahaan perlu mengambil langkah untuk mengontrol *turnover intention* agar tidak terjadinya *turnover* yang sebenarnya.

Kata kunci : *turnover intention*, faktor individu dan faktor lingkungan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the individual factors and environmental factors that cause turnover intention at The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa during the Covid-19 pandemic. The data collection techniques used were interviews, observations and questionnaires. Determination of the sample used is purposive sampling with the number of samples used 12 respondents, the sample in this study were active employees of the Housekeeping Department of The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa at the implementing level. Furthermore, the data obtained will be processed using the IBM - SPSS version 28 application. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis with the intention of presenting the data in tabular form and then describing it descriptively. The results of the individual factor research on turnover intention are the notion that the salary is not good enough to meet the daily needs of employees with a value of 2.67. However, 61.20% of employees still have no intention of leaving. The result of the environmental factor research on turnover intention is that employees feel quite interested in job offers and other job salaries. however 68.3% still have no intention of leaving their current job. In this case, the company needs to take steps to control turnover intention so that there is no actual turnover.*

*Keywords : turnover intention, individual factor and environmental factor*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang merupakan syarat kelulusan dalam menempuh studi pada program Diploma IV, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Administrasi Hotel di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dengan judul,

### ***“TURNOVER INTENTION KARYAWAN DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA SELAMA PANDEMI COVID-19”.***

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung ke dalam pembuatan Proyek Akhir ini. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP., selaku Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc, CHRMP Sebagai Pembimbing Utama.
6. Bapak Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.Par., selaku Pembimbing Pendamping.
7. Ibu Inri Da Costa selaku General Manager The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak Yudi Sunyoto selaku HRM The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa yang telah bekerja sama dengan baik dan kooperatif dalam memberikan data untuk kelancaran penelitian penulis.
9. Orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan melalui doa-doa dan kasih sayangnya yang selalu melimpahi penulis hingga penulis mampu menyelesaikan Proyek Akhir ini.
10. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat untuk diucapkan satu persatu yang telah membantu penelitian dan pengerjaan karya tulis ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis dengan seluruh kerendahan hati sadar bahwa terdapat beberapa hal yang mungkin kurang berkenan dikarenakan pengetahuan penulis yang masih terbatas oleh pengalaman penulis sehingga mungkin adanya ketidaksempurnaan dalam pembuatan Proyek Akhir ini. Apabila ada kritik dan saran yang membangun maka akan penulis terima agar menciptakan hasil yang lebih baik. Semoga Proyek Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Bandung, Juni 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
1. Tinjauan Teori Hotel.....	9
2. Tinjauan Teori Sumber Daya Manusia.....	10
3. Tinjauan Teori Turnover Intention .....	11
B. Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	19
B. Objek Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampling .....	20
D. Metode Pengumpulan Data .....	20
E. Definisi Operasional Variabel .....	22
F. Analisis Data .....	23
G. Jadwal Penelitian .....	26

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Hasil Penelitian.....	27
B. Pembahasan .....	45
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
A. Simpulan.....	47
1. Faktor Individu Turnover Intention Karyawan Departemen Housekeeping di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa .....	47
2. Faktor Lingkungan Turnover Intention Karyawan Departemen Housekeeping di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa .....	48
B. Rekomendasi .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	16
----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Karyawan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	5
TABEL 2 Rata-rata <i>Turnover</i> The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa .....	6
TABEL 3 Matrix Operasional Variabel.....	22
TABEL 4 Jadwal Penelitian .....	26
TABEL 5 Kepuasan Terhadap Pekerjaan Yang Disepakati .....	28
TABEL 6 Kepuasan Terhadap Pekerjaan Yang Diinginkan .....	29
TABEL 7 Gaji Sesuai Dengan Pekerjaan .....	29
TABEL 8 Gaji Dapat Mencukupi Kebutuhan Sehari-hari.....	30
TABEL 9 Komitmen Karena Keuntungan .....	31
TABEL 10 Komitmen Karena Keharusan.....	31
TABEL 11 Memiliki Pikiran Untuk Keluar .....	32
TABEL 12 Keinginan Untuk Mencari Lowongan Kerja.....	32
TABEL 13 Keinginan Untuk Meninggalkan Organisasi.....	33
TABEL 14 Niat Untuk Tetap Bekerja Karena Pekerjaan .....	33
TABEL 15 Niat Untuk Tetap Bekerja Kerana organisasi.....	34
TABEL 16 Transfer Pengetahuan Dari Atasan .....	35
TABEL 17 Transfer Pengetahuan Dari Perusahaan .....	35
TABEL 18 Trasfer Keterampilan Dari Atasan .....	36
TABEL 19 Transfer Keterampilan Dari Perusahaan .....	36
TABEL 20 Keinginan Untuk Bekerja Keras Karena Diri Sendiri.....	37
TABEL 21 Keinginan Untuk Bekerja Keras Karena Perusahaan.....	37
TABEL 22 Analisis Deskriptif Faktor Individu <i>Turnover Intention</i> Karyawan.....	38
TABEL 23 Rata-rata Nilai Hasil Pengolahan Kuesioner Faktor Individu Turnover Intention Karyawan.....	39
TABEL 24 Rasa Tanggung Jawab Pada Pekerjaan .....	40
TABEL 25 Daya Tarik Gaji Di Pekerjaan Lain.....	42
TABEL 26 Daya Tarik Jabatan Di Pekerjaan Lain .....	42
TABEL 27 Analisis Deskriptif Faktor Lingkungan <i>Turnover Intention</i> Karyawan .....	43
TABEL 28 Rata-rata Nilai Hasil Pengolahan Kuesioner Faktor Lingkungan <i>TurnoverIntention</i> Karyawan .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis .....	53
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 3 Surat Izin Lokasi Usaha.....	59
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	60
Lampiran 5 Hasil <i>Turn It In</i> .....	61
Lampiran 6 Tabulasi Kuesioner .....	62
Lampiran 7 Uji Validitas Kuesioner.....	63

## DAFTAR PUSTAKA

- Akibaba, A. (2006). *Measuring Service Quality in Hotel Industry . A Study in A Business Hotel in Turkey .*
- Bariqi, M. D (2018) Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*. Vol.5 (2). 64-69. ISSN :2460-3775
- Dunggio, S (2020) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Dungingi Kota, Vol. 07 No.1. 1-9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Engel et al. . (2000). *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Budiyo Edisi Keenam, jilid 1. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Iskandar, Y. C dan Rahadi D. R (2021). Strategi Organisasional Penanganan *Turnover* Melalui Pemberdayaan Karyawan, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 19(1), 102-116, E-ISSN : 2716-2532
- Kementrian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease*. Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, 1-136.
- Lestari, N. A (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah(*Turnover Intention*) Karyawan Pada Perusahaan Jasa. Dalam Tjahjono, H. K, Bunga Rampai, *Manajemen Sumberdaya Manusia Dan Perilaku Organisasional* (hal 113-124), Program Pasasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; Yogyakarta
- Maghfiroh, A. (2021). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 403-411. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2138>
- Mobley, W.H. (2002). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Terjemahan. Jakarta: PT Pustaka Binawan Pressindo.
- Morrell, dkk. (2001). *Unweaving leaving: the use of models in the management of employee turnover*. *Business School Research Series*, 1-65.
- Nabilah. F. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intentions Karyawan Di Kantor Pusa PT Asuransi Tri Pakarta Jakarta. Universitas Taruma Negara, D.K.I Jakarta
- Nawawi, H(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Ketujuh, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

- Pratiwi, R. S(2016). *Turnover Intention Karyawan Depertemen Food and Beverage Service Di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Ridlo, I. A. (2012). *Turnover Karyawan “Kajian Literatur”*. Surabaya : Public Health Movement-Indonesia
- Tamengkel, L. dan Rumawas, W. (2020). *Analysis of Factors That Influence Employees Turnover Intention (Study of Starred Hotel Employees in North Sulawesi)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 10(01). 32-40. DOI : <https://doi.org/10.35797/jab.10.1.2020.28841.32-40>
- Siregar, A. (2006). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Produksi Pada PT. Riau Crumb Rubber Factory*. Universitas Sumatera Utara, Medan
- Siagian, S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Zeffane. (2003). *Organizational Behavior A Global Perspective*. Australia: John Wiley and Sons Australia Ltd