



PROYEK AKHIR
ANALISIS *TURNOVER* KARYAWAN DI IXORA HOTEL
PENANG

VRIIS AYUWISIA
NIM. 2147017

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025



PROYEK AKHIR
ANALISIS *TURNOVER* KARYAWAN DI IXORA HOTEL
PENANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

VRIIS AYUWISIA
NIM. 2147017

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : Vriis Ayuwisia
2. NIM : 2147027
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

ANALISIS *TURNOVER* KARYAWAN DI IXORA HOTEL PENANG

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Hamsu Hanafi, MM
2. Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, Saya bersedia dituntut di dalam ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 06 Juli 2025

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 19820624 200502 1 001

Yang membuat pernyataan,



Vriis Ayuwisia
NIM. 2147027

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/47 /KK.01.04 /PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing Saudara/i:

1. Nama : Vriis Ayuwsia
2. NIM : 2147027
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

ANALISIS *TURNOVER* KARYAWAN DI IXORA HOTEL PENANG

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan di hadapan Tim penguji Ujian Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 21 Juli 2025

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,



Dr. Hamsu Hanafi, MM
NIP. 19611010 199203 1 001

Pembimbing 2,



Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D
NIP. 19700313 199803 1 002

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

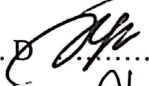
Proyek Akhir dengan judul “Analisis *Turnover* Karyawan di Ixora Hotel Penang” yang diajukan oleh Vriis Ayuwisia, NIM 2147027 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 07 Februari 2025, dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Kamis tanggal 24 bulan Juli tahun 2025.

Disahkan oleh,
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Harry Rachmat Widjaja, MM.Par
NIP. 196602111992031002

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Dr. Hamsu Hanafi, MM 
2. Penguji 1 : Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D 
3. Penguji 2 : Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par 

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya”

(Amsal 4:18)

“The scary news is, you’re on your own now. But the cool news is, you’re on your own now”

(Taylor Swift - 2022)

“There is nothing impossible to him who will try”

(Alexander the Great)

“Everytime you level up, you lose something. It’s not loss. It’s you evolving”

(Vriis Ayuwisia – 2025)

“Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, saya mempersembahkan karya tulis ini kepada kakek saya yang baru saja meninggalkan kami 5 hari yang lalu dan sebagai perwujudan dari rasa terimakasih saya kepada kedua orang tua saya yang luar biasa, Bapak Aspi dan Ibu Inda yang selalu memanjatkan doa tulus untuk anak pertamanya, untuk adik saya Klara, tante saya Mardi dan Om, serta Sepupu saya Larisa, nenek saya dan orang-orang yang telah memberikan dukungan untuk saya dan tak lupa pula untuk almamaterku kampus Politeknik Pariwisata Makassar.”

ABSTRAK

Vriis Ayuwisia. 2025. Analisi *Turnover* Karyawan di Ixora Hotel Penang. Proyek Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing: Dr. Hamsu Hanafi, MM, selaku pembimbing utama dan Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D. selaku pembimbing pendamping. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk Menganalisis faktor-faktor lingkungan kerja (fisik, psikososial, dan organisasional) yang memengaruhi kenyamanan karyawan di Ixora Hotel Penang, dan (2) Mengkaji hubungan antara lingkungan kerja dan retensi karyawan untuk menentukan sejauh mana kondisi lingkungan berkontribusi terhadap *turnover* atau loyalitas karyawan. Penelitian dilakukan pada Ixora Hotel dengan objek penelitian yaitu kondisi lingkungan kerja di Ixora Hotel dengan upaya retensi yang dilakukan oleh manajemen. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara online, dan dokumentasi dan analisis data dilakukan dengan secara deskriptif kualitatif, yang digunakan untuk menggambarkan setiap objek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ketidakmerataan fasilitas, komunikasi yang tidak efektif di beberapa departemen, serta lemahnya penerapan budaya perusahaan menjadi faktor pendorong tingginya *turnover* (2) Selain faktor finansial (gaji yang rendah), kurangnya kesempatan pengembangan karir juga menjadi alasan karyawan memilih resign.

Kata Kunci: *Turnover* Karyawan, Lingkungan Kerja, Retensi Karyawan.

ABSTRACT

Vriis Ayuwisia. 2025. *Employee Turnover Analisis at Ixora Hotel Penang. Final Project. Hotel Management Study Program Hospitality Department of Makassar Tourism Polytechnic. Adviser: Dr. Hamsu Hanafi, MM, the main supervisor and Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D. as the supervisor. This research aimed : (1) to analyze the work environment factors (physical, psychosocial, and organization) that effect employee comfort at Ixora Hotel Penang, and (2) to examine the relationship between work environment and employee retention to determine the extent to which environmental conditions contribute to employee turnover or loyalty. The research was conducted at the Ixora Hotel, focusing on the work environment and retention efforts undertaken by management. Data collection techniques included observation, online interviews, and documentation, while qualitative descriptive analysis was used to describe each research object. The results of this study indicate that (1) Unequal facilities, ineffective communication in several departments, and weak implementation of company culture are factors driving high turnover (2). Apart from financial factors (low salaries), lack of career development opportunities is also a reason why employees choose to resign.*

Keywords: *Employee Turnover, Work Environment, Employee Retention.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan kasih dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir ini yang berjudul “ANALISIS *TURNOVER* KARYAWAN DI IXORA HOTEL PENANG”. Tujuan dari penyusunan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitality, Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab. Bab 1 memuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian), bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, bab 3 berisi metode penelitian (pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data), bab 4 merupakan analisis masalah yang diajukan dalam penelitian ini, sekaligus merupakan hasil penelitian, sedangkan bab 5 merupakan kesimpulan serta saran-saran yang diajukan.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai, dan selalu menjadi inspirasi terbesar dalam hidup penulis.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Aspi Mardianto dan Ibu Nurwida yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan dukungan finansial yang tak terhingga kepada penulis sehingga menjadi semangat utama penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
3. Kepada Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja M.M.Par., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.

4. Bapak Muh.fajri,S.ST.Par.,M.M, selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., S.E., M.Si., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Kepada Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
7. Kepada Ibu Lily Dianafitry Hasan, A.Md, S.Sos., MM selaku Ketua Prodi D4 Pangelolaan Perhotelan.
8. Kepada Bapak Dr. Hamsu Hanafi, MM, selaku dosen pembimbing I proyek akhir ini, dengan segala keterbatasan penulis telah banyak memberikan bimbingan, saran dan masukan serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dengan ikhlas dan sabar mulai dari persiapan, seminar proposal, hingga seminar hasil penulisan proyek akhir ini.
9. Kepada Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph. D, selaku dosen pembimbing II proyek akhir ini, yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan masukan serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dengan ikhlas dan sabar mulai dari persiapan, seminar proposal, hingga seminar hasil penulisan proyek akhir ini.
10. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta staf di Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang telah mengajar dan mendidik berbagai macam ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Kepada Mr. John McNeill selaku *General Manager* Ixora Hotel Penang.
12. Kepada Ms. Nurfarahin Zulaika selaku *Human Resources Assistant* Ixora Hotel Penang serta para staf Ixora Hotel yang dengan ikhlas dan sabar selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dari awal penulis melakukan penelitian hingga penulis menyelesaikan Proyek akhir ini.

13. Kepada Adik, Tante, Om, Kakek and Nenek saya serta seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi serta menopang baik dalam hal spiritual maupun material, sehingga proses penulisan Proyek Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
14. Sahabat penulis Nurafivah Ramli, Aminta Azalia, Hidayat Saputra, Isnawati, Almeizar dan Nurul Fadhilah Irwan yang selalu memberi dukungan dan menemani penulis dalam kondisi apapun tanpa pernah mengeluh, selalu mengusahakan yang terbaik untuk saling membantu menyelesaikan proyek akhir.
15. Kepada teman-teman penulis Mathilda dan Putri bersama teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang menjadi teman seperjuangan semasa perkuliahan sampai dengan penyusunan proyek akhir ini selalu menjadi teman yang baik dan mau sama-sama berjuang hingga mendapatkan gelar yang menjadi tujuan akhir di Politeknik Pariwisata Makassar.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga apa yang di muat dalam proyek akhir ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Adapun segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.

Makassar, 19 Juni 2025

Penulis,

Vriis Ayuwisia

DAFTAR ISI

Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak	vi
<i>Abstrack</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	16
B. Jenis dan sumber data.....	16
C. Teknik pengumpulan data	17
D. Teknik analisis data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	19
B. Penyajian Data.....	33

C.	Analisis Data	42
D.	Hasil dan Pembahasan	45
BAB V PENUTUP		51
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57
RIWAYAT HIDUP		68

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data <i>turnover</i> karyawan Ixora Hotel Penang periode 2022-2024	3
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ixora Hotel Penang	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan judul	57
2. Surat Keputusan Penugasan Dosen Pembimbing	58
3. Undangan Seminar Proposal	59
4. Surat Permohonan Izin Penelitian	60
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	61
6. Naskah Wawancara	62
7. Panduan Wawancara	64
8. Undangan Seminar hasil.....	66
9. Dokumentasi Wawancara.....	67

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, L. (2020). *Pengaruh Konflik Terhadap Turnover Pegawai Honorer Pada Kantor Camat Sendang Agung Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2019*.
- Degustia, F., Karyawan, T., Kerja, S., Kerja, K., & Organisasi, K. (2025). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Karyawan di Bank Mandiri Pekanbaru Sudirman Atas*. 05(01), 292–304.
- Din, M. A. O., & Zakaria, Z. Bin. (2011). Pelancongan Budaya di Malaysia : Membina Konsepnya (Cultural Tourism in Malaysia : Configuring its Concept) Pengenalan Konsep Pelancongan Budaya dalam Dunia Akademik. *Jurnal Melayu*, 6, 1–11.
- Ginting Suka, S. (2022). Hubungan Retensi Karyawan, Komitmen Organisasi dan Turnover Intention dengan Kinerja Karyawan di PT Cigna Insurance. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 4(2), 12–23.
<https://doi.org/10.51353/jmbm.v4i2.640>
- Hadi, S. P., & Irbayuni, S. (2021). Article Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK Dan BI)*, 7(3), 769–784.
<http://jurnal.murnisadar.ac.id/index.php/EKBI/article/view/342%0Ahttp://jurnal.murnisadar.ac.id/index.php/EKBI/article/download/342/205>
- Harry. (2025). *Targetkan 35,6 Juta Wisman, Malaysia Luncurkan Visit Malaysia 2026*. Kompas Gramedia. <https://venuemagz.com/news/targetkan-356-juta-wisman-malaysia-luncurkan-visit-malaysia-2026/#:~:text=Pada awal Januari 2025%2C Malaysia meluncurkan program,maskot%2C theme song%2C dan livery untuk pesawat.>
- Ii, B. A. B., Teori, A. L., & Karyawan, R. (2016). *SI_111901436_Bab 2*. 9–26.
- Lestari, N. S., Zainal, V. R., Chan, S., & Nawangsari, L. C. (2023). Turnover

- Intention in the Hotel Industry: The Employees' Perceptions. *Jurnal REKSA: Rekayasa Keuangan, Syariah Dan Audit*, 10(1), 13–23.
<https://doi.org/10.12928/jreksa.v10i1.7689>
- Liawati. (2024). Dinamika Organisasi Pengaruh Lingkungan Kerja, Fisik, Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–120. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Nias, F. P. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Analisis Turnover Karyawan di Kantor Koperasi Konsumen Osseda*.
- Peden Doma Bhutia. (2025). *Inside Malaysia's Target to Hit 35.6 Million Tourism Arrivals by 2026*. Skift.Com. <https://skift.com/2025/01/07/inside-malysias-target-to-hit-35-6-million-tourism-arrivals-by-2026/>
- Puspita, D. S. (2024). *Upaya Penurunan Turnover Intention Melalui Perceived Organizational Support , Career Development , Dan Work Life Balance Pada Karyawan Generasi Z Bank Bum Di Kota Semarang*. 2(1), 1–15.
- Susilo, A. (2013). Pengaruh Retensi Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja. *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 247–261.
<https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JSAB/article/view/31>
- Sutrisno, S., Sriyono, S., Ambarwati, R., & Prapanca, D. (2024). Membangun Talenta Masa Depan: Menganalisis Kepemimpinan Inovatif, Pengembangan, Strategi Pemasaran, dan Komitmen Organisasi pada Retensi Karyawan Generasi Berbeda di Era Disrupsi. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(6), 4342. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i6.4138>
- UN standards for measuring tourism. (2008). *Glossary of tourism terms*. Sustainable Development Goals. https://www-unwto-org.translate.goog/glossary-tourism-terms?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge

- Yolanda, M., & Abrian, Y. (2021). Pengaruh Kompensasi Terhadap Turnover Intention Karyawan di Royal Denai Hotel Group Bukittinggi. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 39–44.
<https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.24572>
- Yuliani, R., & Abdi, M. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan pada Fahira Hotel Bukittinggi. *Menara Ilmu*, 17.
<https://doi.org/10.31869/mi.v17i2.4582>

RIWAYAT HIDUP



Vriis Ayuwisia. Lahir di Burana, Sulawesi Barat pada tanggal 25 Mei 2002. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Aspi Mardianto dan Ibu Nurwida. Penulis menempuh pendidikan di TK Tunas Harapan Burana pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2008. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SDN 002 Burana pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014, lalu melanjutkan pendidikan di tingkat SMP yaitu SMPS Tunas Harapan Burana pada tahun 2014, penulis aktif pada organisasi Pramuka (Ambalan) pada tahun 2015 serta mengikuti ekstrakurikuler seni penulisan cerpen dan bahasa asing, lulus pada tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan pada tingkat SMA di SMA Negeri 3 Mamuju jurusan IPS pada tahun 2017, aktif mengikuti lomba cerdas cermat di luar sekolah dan lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Makassar yaitu Universitas Negeri Makassar selama 1 tahun pada jurusan *Business English Communication* dari tahun 2020, kemudian berhenti dan mendaftar pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan *Hospitality* Program Studi Pengelolaan Perhotelan pada tahun 2021. Penulis menjalani proses Praktek Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan pada Departemen *Front Office* selama 6 bulan, yang kedua pada Ixora Hotel Penang, Malaysia pada Departemen *Front Office* selama 4 bulan dan Departemen *Accounting* selama 2 bulan. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun Proyek Akhir ini dengan judul Analisis *Turnover* Karyawan di Ixora Hotel Penang.