



ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi niat karyawan untuk keluar (turnover intention) di industri perhotelan Indonesia, sebuah sektor dengan tingkat turnover yang secara signifikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi determinan utama yang mendorong keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, serta memberikan wawasan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan strategi retensi. Dengan menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara dengan karyawan hotel dari berbagai peran. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan kerja, budaya organisasi, kompensasi, dan keseimbangan kerja-hidup secara signifikan memengaruhi niat untuk keluar. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow diterapkan untuk mengontekstualisasi hasil tersebut, menunjukkan bagaimana kebutuhan yang tidak terpenuhi pada berbagai tingkatan berkontribusi pada peningkatan turnover. Tesis ini menekankan pentingnya menangani motivator intrinsik dan ekstrinsik untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Rekomendasi untuk manajemen hotel mencakup pelaksanaan program pelatihan yang komprehensif, peningkatan saluran komunikasi, dan penyediaan paket kompensasi yang kompetitif. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi turnover, meningkatkan retensi karyawan, serta memperbaiki kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengetahuan yang ada di bidang manajemen sumber daya manusia dalam sektor perhotelan dan berfungsi sebagai panduan praktis untuk menangani tantangan turnover. Temuan ini menyoroti perlunya pendekatan strategis dalam keterlibatan dan retensi karyawan, yang sangat penting untuk keberlanjutan dan pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia.

Kata Kunci: *turnover intention*, niat mengundurkan diri karyawan, industri perhotelan, strategi retensi, kepuasan kerja, manajemen sumber daya manusia



ABSTRACT

This master's thesis explores the factors influencing employee turnover intention in Indonesia's hotel industry, a sector with notably high turnover rates. The study aims to identify key determinants driving employees' decisions to leave their jobs, offering insights for hotel management to enhance retention strategies. Adopting a qualitative methodology, the research incorporates interviews with hotel employees across various roles. The findings highlight that job satisfaction, organizational culture, compensation, and work-life balance significantly affect turnover intentions. Maslow's Hierarchy of Needs theory is applied to contextualize these results, demonstrating how unmet needs at different levels contribute to increased turnover. The thesis emphasizes the importance of addressing both intrinsic and extrinsic motivators to cultivate a supportive work environment. Recommendations for hotel management include implementing comprehensive training programs, improving communication channels, and offering competitive compensation packages. These strategies aim to reduce turnover, enhance employee retention, and improve service quality and customer satisfaction. This research contributes to the existing body of knowledge on human resource management in the hospitality sector and serves as a practical guide for addressing turnover challenges. The findings underline the critical need for strategic approaches to employee engagement and retention, essential for the sustainability and growth of Indonesia's hotel industry.

Keywords: employee turnover intention, hotel industry, retention strategies, job satisfaction, human resource management