

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN KOMPETENSI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
TETAP DI HOTEL ZASGO LABUAN BAJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

NATHALIE AURELIA SIMANGUNSONG

22012010179/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN KOMPETENSI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
TETAP DI HOTEL ZASGO LABUAN BAJO**

Disusun Oleh:

NATHALIE AURELIA SIMANGUNSONG

22012010179 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 6 Juli 2026**

Dosen Pembimbing

Tim Penguji Ketua



Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si
NIP. 198006122025212038



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 19640920119890320001

Anggota



Virginia Mandasari, S.MB., M.S.M
NIP. 199109122020122012

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nathalie Aurelia Simangunsong

NPM : 22012010179

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Nathalie Aurelia Simangunsong

NPM. 22012010179

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Work-Life Balance* dan Kompetensi terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap di Hotel Zasgo Labuan Bajo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan tantangan, namun berkat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S.,S.Psi.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.

4. Daddy, Mommy, Ce Icha , dan Rachael selaku keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. *Circle Toxic* (Alyyah, Dinda, Puteri, Anna, Leo, Iweh, Satria, Abid, Sayyid, dan Abi) selaku teman-teman seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kebersamaan selama penulis setiap malam sampai dini hari untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. *Chuakz* (Namira, Alyyah, Arum, Menik, Karisa, Robby) Teman-teman penulis yang telah menemani, mendukung, dan kebersamai penulis sejak semester awal hingga penyusunan skripsi ini.
7. Leonardo Virgiawan Guritno, yang selalu kebersamai penulis sampai di titik ini. Terima kasih atas dukungan yang tak pernah putus, kesediaan mendengarkan keluh kesah penulis, serta selalu memastikan penulis baik-baik saja di tengah proses yang melelahkan ini. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis di setiap langkah yang tidak mudah ini.
8. Terakhir, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan melewati setiap proses yang tidak mudah, mulai dari revisi yang berulang, malam-malam begadang mengejar *deadline*, hingga rasa lelah dan ragu yang datang silih berganti. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun banyak alasan untuk berhenti, dan tetap memilih untuk melangkah meski perlahan. "*The only way to do great work is to love what you do.*" — Steve Jobs.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	viii
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 <i>Two-Factor Theory</i>	21
2.2.2 <i>Turnover Intention</i>	22
2.2.2.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	22
2.2.2.2 Faktor-Faktor <i>Turnover intention</i>	23
2.2.2.3 Indikator <i>Turnover intention</i>	24
2.2.3 <i>Work-Life Balance</i>	26
2.2.3.1 Pengertian <i>Work-Life Balance</i>	26
2.2.3.2 Dimensi <i>Work-Life Balance</i>	27
2.2.3.3 Indikator <i>Work-Life Balance</i>	28
2.2.4 Kompetensi.....	30
2.2.4.1 Pengertian Kompetensi.....	30
2.2.4.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kompetensi.....	31
2.2.4.3 Indiktor Kompetensi.....	33
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.3.1 Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Terhadap <i>Turunover Intention</i>	35
2.3.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap <i>Turnover intention</i>	36
2.3 Kerangka Konseptual.....	38
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.2 Identifikasi Variabel.....	39
3.1.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	39
3.1.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	42
3.1.3 Pengukuran Variabel.....	42
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.1.1 Data Primer	44
3.3.1.2 Data Sekunder	44
3.3.2 Sumber Data.....	44
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.3.1 Studi Pustaka.....	45
3.3.3.2 Wawancara.....	45
3.3.3.3 Kuesioner	45
3.3.3.4 Observasi.....	45
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.4.1 Uji Validitas	46
3.4.2 Uji Reliabilitas	46
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	46
3.5.1 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.2 Evaluasi Model PLS	47
1.5.5 Asumsi PLS	50
1.5.6 Ukuran Sampel.....	50
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	52

4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	53
4.2.2	Deskripsi Data Variabel	54
4.2.2.1	Variabel <i>Work-Life Balance</i>	54
4.2.2.2	Variabel Kompetensi	57
4.2.2.2	Variabel Turnover Intention	60
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis	63
4.3.1	Interpretasi Hasil PLS	63
4.3.1.1	Outer Model	63
4.3.1.2	<i>Inner Model</i>	69
4.3.1.3	Pengujian Hipotesis	72
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.4.1	Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Tetap di Hotel Zasgo Labuan Bajo	73
4.4.2	Pengaruh Kompetensi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Tetap di Hotel Zasgo Labuan Bajo	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Tiap Departemen Hotel Zasgo Labuan Bajo. **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 1.2 Data Tingkat Turnover Karyawan Tetap pada Tahun 2023-2025 2

Tabel 1.3 Distribusi Karyawan Keluar Tiap Divisi pada Hotel Zasgo Labuan Bajo
Tahun 2023-2025 4

Tabel 1.4 Data Lembur Karyawan Tetap Hotel Zasgo Labuan Bajo April September
2025..... 6

Tabel 1.5 Data Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Zasgo Labuan Bajo 8

Tabel 1.6 Data Frekuensi Pelaksanaan Pelatihan tiap Divisi di Hotel Zasgo Labuan
Bajo Tahun 2023-2025..... 10

Tabel 3.1 Skala Pengukuran..... 43

Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 52

Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Departemen 53

Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Work-Life Balance (X1) . 54

Tabel 4. 4 Jawaban Pertanyaan Terbuka dari Indikator X1.2 55

Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kompetensi (X2)..... 57

Tabel 4. 6 Jawaban Pertanyaan Terbuka dari Indikator X2.3 57

Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Turnover Intention (Y).... 60

Tabel 4. 8 Jawaban Pertanyaan Terbuka dari Indikator Y1.2 61

Tabel 4.9 Nilai Outer Loading 63

Tabel 4.10 Fornell-Larcker Criterion..... 65

Tabel 4.11 Cross Loading 65

Tabel 4.12 Heterotrait-Monotrait Ratio	67
Tabel 4.13 Nilai Composite Reliability	68
Tabel 4.14 Nilai R-square	70
Tabel 4.15 Nilai Q-square	71
Tabel 4.16 Path Coeffecient.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Model PLS	71

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN KOMPETENSI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
TETAP DI HOTEL ZASGO LABUAN BAJO**

Oleh:

NATHALIE AURELIA SIMANGUNSONG

22012010179/FEB/EM

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki 3 variabel yang terdiri dari variabel Work-Life Balance (X1), Kompetensi (X2), dan Turnover Intention (Y). Dalam menekan tingkat turnover intention karyawan, perusahaan harus memperhatikan berbagai aspek yang dapat memengaruhi niat karyawan untuk keluar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Work-Life Balance terhadap Turnover Intention dan pengaruh Kompetensi terhadap Turnover Intention karyawan tetap di Hotel Zasgo Labuan Bajo. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 64 karyawan tetap dan sampel penelitian berjumlah 64 karyawan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode sampling jenuh (sensus). Teknik analisis data menggunakan metode SEM (Structural Equation Modelling) dengan menggunakan alat analisis yaitu PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menunjukkan Work-Life Balance berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention dan Kompetensi juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention karyawan tetap di Hotel Zasgo Labuan Bajo.

Kata kunci: Kompetensi, Turnover Intention, Work-Life Balance