

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Divisi Culinary Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali

Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati^{1*}, Ni Putu Shintia Wedani², I Nyoman Gede Mas Wiartha³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali

E-mail: ¹sulistyawati@ppb.ac.id, ²putushintiawedani1625@gmail.com, ³maswiartha@gmail.com

*Corresponding author

Received: Mei, 2020

Accepted: Mei, 2020

Published: June, 2020

Abstract

Turnover intention is very much avoided by companies because it can create instability for labor conditions in the company. Turnover intention can be caused by factors of age, length of work, environmental factors, job stress, and job satisfaction. Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve has made various efforts to ensure employee job satisfaction, however, there are many complaints that employees experience regarding workloads that are felt to be quite heavy, causing work stress. Overall, the culinary division has the highest turnover rate compared to other divisions. The population and sample in this study were 50 employees of the culinary division. Methods of data collection using interviews, questionnaires, documentation and observation. Data analysis used quantitative descriptive analysis. The results of multiple linear regression obtained the equation $Y = 0.655 - 0.246X_1 + 0.399X_2$. Based on the *t* test, job satisfaction partially has a negative and significant effect on turnover intention and job stress partially has a positive and significant effect on turnover intention. The results of the determination analysis show that simultaneously job satisfaction and job stress have a contribution of 47% to turnover intention.

Keywords: *sob* Satisfaction, *sob* Stress, turnover intention

Abstrak

Turnover intention sangat dihindari oleh perusahaan karena dapat menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dalam perusahaan. Turnover intention dapat disebabkan faktor usia, lama bekerja, faktor lingkungan, stres kerja, dan kepuasan kerja. Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve telah melakukan berbagai upaya dalam menjamin kepuasan kerja karyawan, namun banyak keluhan yang dialami karyawan seputar beban kerja yang dirasakan cukup berat sehingga menyebabkan stres kerja. Secara keseluruhan, divisi culinary memiliki tingkat turnover tertinggi dibandingkan dengan divisi lainnya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 karyawan divisi culinary. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, kuesioner, dokumentasi dan observasi. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan Regresi Linier berganda. Hasil regresi linier berganda didapatkan persamaan $Y = 0,655 - 0,246X_1 + 0,399X_2$. Berdasarkan uji *t*, Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention serta stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan stres kerja memiliki kontribusi sebesar 47% terhadap turnover intention.

Kata kunci: *Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Turnover intention.*

1. PENDAHULUAN

Turnover intention atau perpindahan karyawan dalam suatu perusahaan mempunyai dampak yang signifikan bagi perusahaan dan karyawan yang bersangkutan. *Turnover intention* memiliki dampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia. *Turnover* disebabkan oleh faktor umur, maka perusahaan dapat mengantisipasi dengan mempersiapkan kader-kader untuk menggantikan posisi karyawan tersebut. Tetapi jika pergantian karyawan disebabkan oleh pengunduran diri, maka akan menyulitkan perusahaan karena berkaitan dengan implementasi program kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Dharma, 2013). Beberapa hal yang menjadi faktor yang dapat berpengaruh pada *turnover intention* yaitu usia, lama kerja, beban kerja, stres kerja, kepuasan gaji, faktor lingkungan, dan kepuasan kerja. (Manurung dan Ratnawati, 2012).

Kepuasan kerja merupakan apa yang dirasakan seseorang mengenai pekerjaannya. Seseorang merasa puas dengan pekerjaannya jika pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan kerja yang tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah, sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya menyebabkan *turnover* menjadi lebih tinggi. Pada dasarnya seseorang akan merasa nyaman dan tingkat loyalitas pada pekerjaannya akan tinggi apabila dalam bekerja orang tersebut memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Ketika karyawan mengalami ketidakpuasan kerja maka akan berakibat pada produktivitas kerja karyawan dan tekanan dalam jiwa seorang karyawan atau stres kerja (Rizky, 2014). Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2017:108). Penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2012) menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan.

Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve telah melakukan berbagai upaya dalam menjamin kepuasan kerja karyawan, seperti gaji yang sudah di atas UMK wilayah Gianyar, service charge, kesempatan promosi jabatan, jaminan sosial dan jaminan kesehatan. Namun, banyak keluhan yang dialami karyawan mengenai tekanan kerja yang dirasakan cukup berat sehingga menyebabkan mereka mengalami stress dalam bekerja. Dari survey awal diketahui bahwa divisi yang memiliki *turnover* paling banyak adalah divisi *culinary* yaitu 15.38% pada tahun 2017, 27.37% pada tahun 2018, 18.37% pada tahun 2019 dan rata-rata persentase *turnover* pada divisi *culinary* yaitu sebesar 20.37%. Persentase tingkat *turnover* setiap tahunnya pada divisi *culinary* tersebut dikategorikan tinggi dan melebihi batas ketentuan yang dikemukakan oleh Gillies dalam Yuda dan Ardana (2017) bahwa batas ketentuan antara 5 sampai 10 persen setiap tahunnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja dan stress kerja karyawan serta pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan divisi *culinary* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di hotel Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve, Jalan Kedewatan, Banjar Kedewatan, Ubud, Gianyar, Bali, 80571. Data penelitian berupa data kuantitatif yaitu data tentang kepuasan kerja, stress kerja dan *turnover intention* yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi *culinary* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve sebanyak 50

karyawan. Teknik analisis data menggunakan Uji asumsi klasik, Analisis statistik deskriptif, Analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan analisis determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X1) mendapatkan skor mean sebesar 2,99 dengan interpretasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan divisi culinary memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja ini meliputi dimensi kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pengawasan, dan kepuasan terhadap rekan kerja. Sedangkan variabel stres kerja (X2) mendapatkan nilai mean sebesar 2,62 yang dikategorikan tinggi. Stres kerja tersebut meliputi mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan, waktu kerja yang dirasakan berlebihan, konflik di tempat kerja, komunikasi yang kurang baik antara karyawan, sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas, dan otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab. Variabel turnover intention (Y) mendapatkan skor mean sebesar 2,56 yang dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk memiliki turnover intention yang tinggi ketika penelitian dilakukan. Adapun turnover intention yang dimaksudkan dapat berupa pikiran untuk keluar dari pekerjaan, keinginan untuk mencari lowongan kerja, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda didapatkan persamaan $Y = 0,655 - 0,246X_1 + 0,399X_2$. Hasil tersebut menunjukkan variabel bebas kepuasan kerja (X1) berpengaruh negatif terhadap variabel terikat *turnover intention* (Y) dengan penurunan nilai sebesar 0,246 terhadap variabel Y apabila variabel X1 mengalami kenaikan sebesar 1 satuan. Hasil uji t pada variabel X1 juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*. Sehingga, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka tingkat *turnover intention* yang dimiliki karyawan akan semakin menurun. Variabel bebas stres kerja (X2) berpengaruh positif terhadap variabel terikat *turnover intention* (Y) dengan nilai kenaikan sebesar 0,399 terhadap variabel Y apabila variabel X2 mengalami kenaikan sebesar 1 satuan. Hasil uji t pada variabel X2 juga menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*.

Hasil uji F mendapatkan nilai signifikansi 0,00 di mana nilai tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan stres kerja mempengaruhi variabel turnover intention. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan stres kerja memiliki kontribusi sebesar 47% terhadap turnover intention. 53% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu dan Zhu (2019) yang menyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama mempengaruhi turnover intention karyawan dengan kepuasan kerja bertindak sebagai mediator yang melemahkan pengaruh positif stres kerja terhadap turnover intention. Emiroglu, et al (2015) mengemukakan bahwa terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi turnover intention selain stres kerja dan kepuasan kerja. Faktor tersebut adalah faktor sosiodemografi, komitmen organisasional, persepsi kerja, serikat pekerja, dan tingkat pengangguran.

4. KESIMPULAN

Tingkat Kepuasan kerja pada divisi culinary di Mandapa, a-Ritz Carlton Reserve Ubud termasuk katagori tinggi dengan nilai mean sebesar 2,99. Sedangkan, stres kerja juga termasuk katagori tinggi dengan mean dengan nilai mean sebesar 2,62. Berdasarkan hasil regresi linier berganda didapatkan persamaan $Y = 0,655 -$

0,246X1 + 0,399X2 yang menunjukkan setiap kenaikan 1 satuan penilaian karyawan terhadap variabel kepuasan kerja, maka turnover intention karyawan akan mengalami penurunan sebesar 0,246 satuan. Sedangkan berdasarkan uji t, kepuasan kerja (X1) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,016 terhadap turnover intention dengan taraf kepercayaan 0,05. Sehingga kepuasan kerja (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention (Y). Hasil analisis terhadap variabel Stres Kerja (X2) menunjukkan setiap kenaikan 1 satuan penilaian karyawan terhadap variabel stres kerja, maka turnover intention karyawan akan mengalami kenaikan sebesar 0,399 satuan. Sedangkan berdasarkan uji t, stress kerja (X2) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 terhadap turnover intention dengan taraf kepercayaan 0,05. Sehingga stres kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention (Y). Kepuasan kerja (X1) dan stress kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap turnover intention pada divisi culinary di Mandapa, a-Ritz Carlton Reserve Ubud. Hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan stres kerja memiliki kontribusi sebesar 47% terhadap turnover intention.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvina. 2015. *Pengaruh Produk Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan di Jendela Alam Bandung*: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Bernal, D., Snyder, D. dan McDaniel, M. (2018). *The Age and Job Satisfaction Relationship: Does Its Shape and Strength Still Evade Us*. Richmond: Psychology Department, University of Akron, Ohio.2Management Department, Virginia Commonwealth University.
- Candra, S. (2018). *Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangun Bali Utama Denpasar*. Denpasar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Chapman, S. (2013). *Healthy Brain, Healthy Decisions*. University of Texas Dallas Center for Brain Health website.
- Dharma, C. (2013). *Hubungan Antara Turnover intention dengan Komitmen Organisasional di PT. X Medan*. Dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan*, Volume 1 No. 2 Hal 1-9 Medan: Politeknik Negeri Medan.
- Erdiyansyah. (2015). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada CV Patakan Palembang. *Journal Ecoment Global* - Hal 98,99,100 Palembang. *Journal Ecoment Global* - Hal 98 - 100
- Erni, et.al. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah
- Fabiani dan Sisca. 2018. *Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Usaha Menengah (Studi Pada Cv. Kota Agung)*. Universitas Telkom.
- Faslah, R. (2010). *Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan Turnover intention pada Karyawan PT. Garda Trimitra Utama*. Dalam jurnal Econosains, volume 8 No. 2 Hal 146-151.
- Faus, J. (2020). *This is how coronavirus could affect the travel and tourism industry*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/world-travel-coronavirus-covid19-jobs-pandemic-tourism-aviation>.
- Ganapathi, N. (2012). *Workplace Stress: The need for Communication and Knowledge Sharing*. Research Scholar, Vels University, Chennai. Professor & Head, Department of Business Administration, Annamalai University, Chidambaram.
- Ganster, D. & Rosen, C. (2013). *Work Stress and Employee Health A Multidisciplinary Review*. *Journal of Management*.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, M. L. & Darmawati., A. (2016). *Pengaruh Stres Kerja dan Kesempatan Promosi Terhadap Turnover Intention*. Dalam Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi, halaman 116 – 124 Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Kusbiantari, D. (2013). *Upaya Menurunkan Turnover Melalui peningkatan Motivasi Intrinsik Pada Guru PAUD*. Dalam Majalah Ilmiah Pawiyatan, Volume XX No. 1. Hal 93-103 Semarang: FIP IKIP Veteran Semarang.
- Liu, Jinlin dan Bin Zhu. (2019). *Job satisfaction, work stres, and turnover intentions among rural health workers: across-sectional study in 11 western provinces of China*. Xi'an Jiaotong University, Xi'an. School of Public Policy and Administration. (<https://doi.org/10.1186/s12875-019-0904-0>)
- Liu, X.(Helen), Scott, T. & Zhang, L. (2010). College Quality, Earnings, and Job Satisfaction: Evidence from Recent College Graduates. *Journal of Labor Research*.
- Malhotra, N.K.2010. Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan. (S. Rusyadi, Trans). Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Paauwe, J. and Boselie, P. (2003).Challenging Strategic HRM and The Relevance of the Institutional Setting. *Human Resource Management Journal*.
- Ramdani. 2016. Objek dan Metode Penelitian. *Jurnal Universitas Pasundan Bandung* - Hal 54.
- Rismayanti, Revilia Dian, dkk. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Dalam Jurnal administrasi bisnis, Volume 61 Hal 127-136 Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Bramawijaya.
- Sarker, Shah-Jalal & Crossman, Alf & Chinmeteepituck, Parkpoom. (2013). The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand. Thailand: *Journal of Managerial Psychology*.
- Siregar, Sofyan. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryani dan Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: prenadamedia group.
- Syahronica, Gabriela., dkk., (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Dunia Fantasi PT. Jaya Ancol Tbk. Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 20 No.1 Hal 1-6. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Bramawijaya.
- Wadkar, Sagar K, Khajan Singh, Ritu Chakravarty and Shivaji D. Argade. 2016. Assessing the Reliability of Attitude Scale by Cronbach's Alpha. *Assessing the Reliability of Attitude Scale by Cronbach's Alpha*. (Diakses pada 23 Juli 2019).
- Wasposito, A. A.W.S., dkk. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan PT. Unitex Bogor. Dalam *Jurnal riset Manajemen Sains Indonesia* Volume 4 No 1 Hal 97-115. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Wimona & Setya. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring dengan Metode Weight Product untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer pada Lpk Cyber Computer. *Pendidikan Teknologi Informasi*, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
- Yuda, I.B.D.P. dan Ardana, I K. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover intention Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. Dalam *E-Jurnal Manajemen* Volume 6 No.10. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Zulkifli1, S.T.R., & Akbar, S. A. (2019). Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. Elnusa Tbk Wilayah Muara Badak. Universitas Widya Gaam,Indonesia.