

## **Pengaruh Stres Peran Terhadap *Turnover Intention* Dengan Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi di The 101 Bali Fontana Seminyak**

Ni Putu Intan Sari<sup>1\*</sup>, I Putu Esa Widaharthana<sup>2</sup>, Ida Ayu Kalpikawati<sup>3</sup>

Program Studi Bisnis Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali  
Jl. Dharmawangsa, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia

<sup>1</sup>niputuintansari@gmail.com, <sup>2</sup>iputuesa@gmail.com, <sup>3</sup>idakalpika@yahoo.com

\*Corresponding author

Received: August, 2022

Revised: October, 2022

Accepted: November, 2022

### **Abstract**

*Pressures and problems in the hospitality industry due to the COVID-19 pandemic have made many hotel employees stop working and employees who are still working have to work in multiple roles. Employees who work in multiple roles are now slowly quitting their jobs due to role stress. Role stress can have a negative impact on companies such as reducing a sense of work engagement and increasing turnover intention. Therefore, this study aims to analyze the effect of role stress on turnover intention with work engagement as a mediating variable at The 101 Bali Fontana Seminyak. Data were collected by distributing questionnaires to 46 hotel employees. The data from the questionnaire were then analyzed using the classical assumption test, path analysis test, coefficient of determination test, and Sobel test. The results of data analysis found that role stress had a positive impact on turnover intention and a negative effect on engagement. Work engagement was found to have a negative effect on turnover intention. Work engagement was found to partially mediate this relationship. This study suggests the hotel to provide clear briefings to employees, build a comfortable work environment, and take a persuasive approach to employees.*

**Keywords:** *role stress, work engagement, turnover intention*

### **Abstrak**

*Tekanan dan masalah di industri perhotelan akibat pandemi COVID-19 membuat banyak karyawan hotel berhenti bekerja dan karyawan yang masih tetap bekerja harus bekerja multiperan. Karyawan yang bekerja multiperan kini secara perlahan berhenti bekerja karena mengalami stres peran. Stres peran dapat berdampak buruk bagi perusahaan seperti mengurangi rasa keterikatan kerja dan meningkatkan turnover intention. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres peran terhadap turnover intention dengan keterikatan kerja sebagai variabel mediasi di The 101 Bali Fontana Seminyak. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 46 karyawan hotel. Data hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji analisis jalur, uji koefisien determinasi, dan uji sobel. Hasil analisis data menemukan bahwa stres peran berdampak positif terhadap turnover intention dengan dan berpengaruh negatif terhadap*

*keterikatan. Keterikatan kerja ditemukan berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Keterikatan kerja ditemukan memediasi hubungan ini secara parsial. Penelitian ini memberikan saran kepada pihak hotel untuk memberikan briefing yang jelas kepada karyawan, membangun lingkungan kerja yang nyaman, serta melakukan pendekatan persuasif kepada karyawan.*

**Kata Kunci:** stres peran, keterikatan kerja, turnover intention

## 1. PENDAHULUAN

Tingginya tingkat resignation atau turnover menjadi salah satu masalah yang sering muncul pada industri hospitaliti. Turnover dapat memunculkan biaya yang signifikan bagi organisasi, terutama ketika harus menemukan dan melatih pengganti yang sesuai (Cascio dalam Stamolampros, Dkk 2019). Sousa-Poza dan Henneberger (2004) menjelaskan turnover intention sebagai kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara permanen, dan hal itu dianggap sebagai penyebab langsung dari pergantian aktual. Kim, dkk. (2015) menyatakan bahwa para pekerja di industri hospitaliti mengalami banyak tantangan seperti beban kerja yang berat, keadaan yang sering berubah, kurangnya umpan balik kinerja, dan gaji yang rendah. Tantangan- tantangan tersebut dapat menjadi masalah besar yang mengakibatkan stres dan kelelahan kerja (O'Neill dan Davis, 2011).

Tekanan yang dihadapi karyawan hotel salah satunya adalah stres peran, seperti kelebihan peran akibat beban kerja berlebih, konflik peran akibat mengerjakan pekerjaan berbagai peran, dan ambiguitas peran akibat keadaan berubah membuat pelaksanaan suatu pekerjaan berubah (Wen, dkk., 2020). Beehr dan Newman menyatakan bahwa stres peran dapat menimbulkan efek rumit dalam suatu organisasi, tingkat stres yang wajar dan dapat ditoleransi dapat menghasilkan efek positif, seperti peningkatan motivasi, keunggulan kompetitif, dan suasana kerja yang dinamis. Namun apabila sebaliknya, dapat menyebabkan kinerja pekerjaan yang buruk dan niat berpindah yang tinggi.

Tekanan dan masalah pada sektor pariwisata menjadi semakin berat sejak terjadinya pandemi COVID-19. Penurunan tingkat hunian kamar yang tajam memberikan dampak pada situasi operasional dan finansial hotel. Oleh karena itu, sebagian besar hotel di Bali membuat kebijakan untuk merumahkan sebagian karyawannya sedangkan karyawan yang masih bekerja akan bekerja merangkap.

The 101 Bali Fontana Seminyak merupakan salah satu hotel bintang 4 yang harus merumahkan sebagian karyawannya akibat pandemi COVID-19. Namun, hal tersebut membuat banyak karyawan yang masih bekerja memilih berhenti bekerja karena tidak cocok bekerja dengan gaya bekerja baru yakni bekerja merangkap. Hingga kini, para karyawan yang masih bekerja harus bekerja merangkap pekerjaan karyawan lain sesama departemen maupun lain departemen. Dari hasil wawancara yang dilakukan, para karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami berbagai jenis stres peran dan mulai bingung pekerjaan mana yang harus dikerjakan.

Kebanyakan studi sebelumnya mengenai stres peran belum mampu memberikan temuan konklusif mengenai dampak stres terhadap hasil kinerja sehingga diperlukan keberadaan mekanisme mediasi (Harun, 2020) seperti yang dilakukan pada beberapa penelitian terdahulu oleh Podsakoff (2007); Jung, dkk. (2012); Olugbade, dkk. (2018); Kang, dkk. (2019); dan Wen, dkk. (2020). Pekerjaan yang penuh stres akibat stres peran akan sangat berpengaruh pada rasa keterikatan kerja karyawan pada perusahaan. Olugbade, dkk. (2018) menyatakan bahwa penelitian pada industri layanan yang ada mengenai pengaruh keterikatan kerja terhadap kecenderungan untuk pergi, kinerja kreatif, dan kinerja pekerjaan masih sedikit. Selain itu ia juga menemukan keterikatan kerja sebagai yang potensial dalam hubungan stres kerja dengan hasil kinerja.

Studi mengenai stres peran pada karyawan telah banyak dilakukan selama dua

dekade terakhir, namun kebanyakan studi seperti tersebut hanya mengambil industri kesehatan, akuntansi dan penjualan ritel sebagai lokus. Tidak banyak yang membahas industri perhotelan meskipun dianggap lebih membuat stres (Jones, dalam Wen, 2020). Selain itu terdapat beberapa kesenjangan studi-studi sebelumnya seperti Jung, dkk. (2017) dan Wen, dkk. (2020) menemukan bahwa stres peran berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention melalui kelelahan kerja. Sedangkan Harun, dkk. (2020) menemukan bahwa stres peran tidak sepenuhnya berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karena dimensi ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan. Park dan Min (2020) menyebutkan bahwa stres peran, work-family conflict, dan family-work conflict tidak berpengaruh besar terhadap turnover karyawan di bidang hospitaliti. Kurangnya dan adanya kesenjangan penelitian mengenai stres peran dan hubungannya dengan turnover intention serta kurangnya penggunaan keterikatan kerja sebagai pemediasi dalam hubungan tersebut pada industri hospitaliti membuat peneliti tertarik untuk membahas topik ini.

### **1.1 Stres Peran**

Kahn (dalam Wu, 2019) memperkenalkan konsep dan proses pengembangan stres peran sebagai tekanan yang dihadapi individu ketika tidak dapat memahami hak dan kewajiban perannya saat bekerja. Menurut teori organisasi klasik, setiap posisi dalam struktur organisasi formal harus memiliki tugas atau tanggung jawab tertentu. Namun pada kenyataannya, seringkali karyawan memiliki peran dan harapan yang beragam. Asumsi utama teori stres peran adalah bahwa permintaan yang tinggi dan permintaan masing-masing peran ganda menyebabkan stress. Konsensus mengenai dimensi-dimensi stres peran belum dicapai hingga kini.

Walker, dkk. (1975) mengusulkan bahwa stres peran memiliki struktur dua dimensi yang terdiri dari konflik peran dan ambiguitas peran (dalam Wen, 2020). Sementara peneliti lain seperti Abdel-Halim, (1981); Schaubroeck (1989) melihat stres peran sebagai struktur tiga dimensi yang terdiri dari konflik peran, ambiguitas dan kelebihan peran (dalam Wen, 2020). Tiga dimensi stres peran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konflik Peran Onyemah (2008) dan Teh, dkk (2014) (dalam Raub, dkk. 2021) mengungkapkan bahwa konflik peran terjadi ketika karyawan dihadapkan pada "ketidaksihinggaan" karena tuntutan yang bertentangan atau tidak sesuai dari mitra peran lainnya sehingga karyawan merasa ditarik ke arah yang berbeda.
- b. Ambiguitas Peran Eatough, dkk. (2011) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai ekspektasi tidak jelas karyawan mengenai tanggung jawab pekerjaan mereka.
- c. Kelebihan Peran Menurut Jones, dkk. (2007:663), kelebihan peran adalah sensasi bahwa persyaratan pekerjaan terlalu kuat relatif terhadap kapabilitas dan sumber daya yang dapat digunakan. Hindin (2007) menyatakan bahwa kelebihan peran muncul ketika individu tidak dapat melakukan semua tugas yang diberikan padanya. Kelebihan peran dapat muncul dalam satu domain ataupun lebih

Jung, dkk. (2012) dan Wen, dkk. (2020) menemukan bahwa stres peran pada industri hospitaliti dapat menyebabkan kelelahan kerja yang kemudian akan memicu turnover intention karyawan. Studi yang dilakukan oleh Cho, Dkk. (2014) pada industri layanan penerbangan menemukan bahwa stres peran dapat menyebabkan turnover intention karyawan melalui kelelahan emosional. Stres peran berupa konflik peran dan ambiguitas peran dalam bentuk stres penghalang dinyatakan berpengaruh negatif terhadap keterikatan kerja pada studi yang dilakukan oleh Olugbade dan Karatepe (2018) dan Kang dan Jang (2019). Moura, dkk. (2014) juga menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara stres peran dengan keterikatan kerja.

### **1.2 Keterikatan Kerja**

Kahn (dalam Widodo, 2014) secara formal mendefinisikan keterikatan kerja dalam

pekerjaan dikonsepsikan sebagai anggota organisasi yang melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja. Keterikatan kerja merupakan konsep motivasi yang ditandai dengan dedikasi, semangat, dan penyerapan (Schaufeli, dkk., 2002). Hewitt (dalam Kartono, 2017) menyatakan bahwa terdapat tiga perilaku umum karyawan yang memiliki rasa keterikatan kerja, yaitu: Say, Stay, Strive. Schaufeli, dkk. (2002) mengemukakan tiga dimensi dari keterikatan kerja sebagai berikut. Vigor atau semangat ditandai dengan kemauan untuk mengerahkan energi dan usaha dalam pekerjaan seseorang dan untuk menjadi gigih dan tangguh ketika menghadapi rintangan. Dedication atau dedikasi mengacu pada tujuan dalam pekerjaan seseorang yang ditandai dengan rasa antusias, terinspirasi, dan bangga dengan pekerjaan seseorang. Absorption atau dedikasi mengacu pada konsentrasi penuh dan ke dalam pekerjaan seseorang dan menjadi puas dengan pekerjaan seseorang sehingga, seiring berjalannya waktu dengan cepat, seseorang mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan. Kang dan Jang (2019) menemukan keterikatan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention, sejalan dengan penemuan Olugbade dan Karatepe (2018) yang menunjukkan bahwa keterikatan kerja berpengaruh terhadap hasil kerja khususnya berpengaruh negatif terhadap turnover intention sebagai bentuk dari hasil kerja. Wang (2020) juga menemukan bahwa keterikatan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention pada industri perhotelan di Tiongkok.

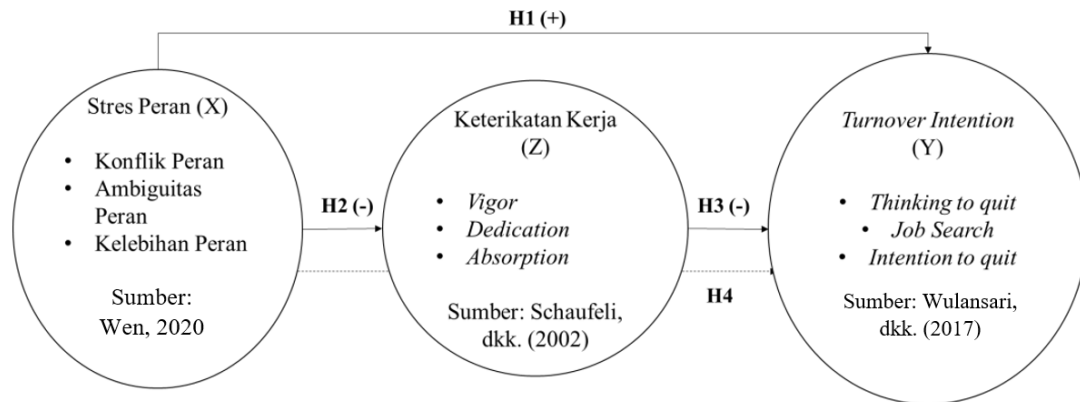
Keterikatan kerja banyak digunakan sebagai perantara atau pemediasi suatu hubungan terhadap hasil kerja seperti turnover intention, kepuasan kerja, dan kinerja. Pada industri hospitaliti, keterikatan kerja digunakan dan ditemukan sebagai perantara yang tepat dalam beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Karatepe, dkk. (2014), Olugbade dan Karatepe (2018), Kang dan Jang (2019), dan Wang (2020).

### **1.3 Turnover Intention**

Lepold (2018) mengemukakan turnover sebagai suatu proses pergantian dimana karyawan meninggalkan suatu organisasi dan orang lain menjadi harus mengisi posisi pekerjaan tersebut. Kudsan (dalam Kartono, 2017:43) mendefinisikan turnover intention sebagai perilaku sejauh mana karyawan berniat untuk meninggalkan atau tetap menjadi bagian suatu organisasi. Turnover intention merupakan hak bagi setiap individu dalam menentukan pilihan terhadap pekerjaannya, namun hal ini menjadi proses awal dari terbentuknya perilaku menarik diri dalam dunia kerja.

Indikator yang digunakan untuk mengukur Turnover Intention dikembangkan dari hasil penelitian Lum et al (1998) (dalam Wulansari, Dkk. 2017) yaitu:

- a. Thinking to quit tahap ini ditandai dengan pemikiran untuk keluar atau tetap berada di organisasi atau lingkungan kerja. Biasanya diawali dengan adanya stres kerja atau ketidakpuasan kerja.
- b. Job Search tahap ini ditandai dengan keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan baru di tempat lain atau mencari pekerjaan yang lebih baik lagi sesuai dengan jenjang pendidikan karena pekerjaan sangat berat.
- c. Intention to quit tahap ini ditandai dengan keinginan karyawan untuk keluar dari suatu pekerjaan dan apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik kemudian akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## 2. METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling khususnya sampling jenuh. Oleh karena itu, sampel sekaligus populasi pada penelitian ini adalah 46 karyawan The 101 Bali Fontana Seminyak. Kuesioner yang disebarkan berisi 28 pernyataan yang terdiri dari 17 item mengenai stres peran yang diadaptasi dari Wen (2020), 3 item mengenai turnover intention yang diadaptasi dari Wulansari dkk., (2017), serta 9 item mengenai keterikatan kerja yang diadaptasi dari Schaufeli (2006). Tanggapan karyawan diukur dengan Skala Likert 5 poin, yang kemudian dianalisis menggunakan SPSS 25.0 for Windows melalui Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi, Analisis Jalur, dan Uji Sobel. Adapun hipotesis pada penelitian ini, antara lain.

H01. Stres peran tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Ha1. Stres peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

H02. Stres peran tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keterikatan kerja.

Ha2. Stres peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keterikatan kerja.

H03. Keterikatan kerja tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Ha3. Keterikatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

H04. Keterikatan kerja tidak secara signifikan memediasi hubungan antara stres peran dengan turnover intention.

Ha4. Keterikatan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara stres peran dengan turnover intention.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Paparan Data

Penelitian ini melihat responden dari beberapa karakteristik seperti jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan, departemen, dan masa kerja. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, responden pada penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan rentang usia 18-28 tahun. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan r hitung > 0,361 yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1: Hasil Uji Validitas Kuesioner  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Ket.	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Ket.
Stres Peran (X)	X.1	0,647	0,361	Valid	<i>Turnover Intention (Y)</i>	Y.1	0,849	0,361	Valid
	X.2	0,649	0,361	Valid		Y.2	0,776	0,361	Valid
	X.3	0,392	0,361	Valid		Y.3	0,854	0,361	Valid
	X.4	0,561	0,361	Valid	Keterikatan Kerja (Z)	Z.1	0,788	0,361	Valid
	X.5	0,675	0,361	Valid		Z.2	0,890	0,361	Valid
	X.6	0,545	0,361	Valid		Z.3	0,797	0,361	Valid
	X.7	0,566	0,361	Valid		Z.4	0,904	0,361	Valid
	X.8	0,691	0,361	Valid		Z.5	0,837	0,361	Valid
	X.9	0,520	0,361	Valid		Z.6	0,792	0,361	Valid
	X.10	0,530	0,361	Valid		Z.7	0,880	0,361	Valid
	X.11	0,403	0,361	Valid		Z.8	0,695	0,361	Valid
	X.12	0,530	0,361	Valid		Z.9	0,843	0,361	Valid
	X.13	0,584	0,361	Valid					
	X.14	0,486	0,361	Valid					
	X.15	0,566	0,361	Valid					
	X.16	0,498	0,361	Valid					
	X.17	0,678	0,361	Valid					

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha >0,60 yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Stres Peran (X)	0.858	Reliabel
<i>Turnover Intention (Y)</i>	0.750	Reliabel
Keterikatan Kerja (Z)	0.940	Reliabel

### 3.2 Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan syarat teknik pengujian Kolmogorov- Smirnov dengan koefisien Asymp. Sig. (2- tailed) > 0,05. Hasil uji normalitas model struktur pertama dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3: Hasil Uji Normalitas Struktur I  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	46
<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,096
<i>Asymp Sig (2-tailed)</i>	0,200

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig (2-tailed) sebesar 0.200 > nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 memiliki arti bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal. Hasil uji normalitas model struktur kedua dijelaskan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4: Hasil Uji Normalitas Struktur II  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	46
<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,129
<i>Asymp Sig (2-tailed)</i>	0,054

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig (2-tailed) sebesar 0.054 > nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 memiliki arti bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat tolerance value > 0,10 dan Value Inflation Factor (VIF) < 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.

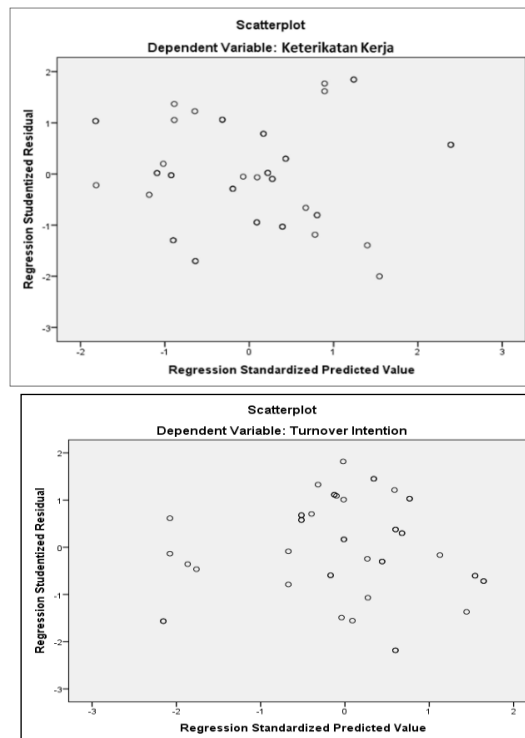
Tabel 5: Hasil Uji Multikolinearitas  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Persamaan Struktur	Variabel	Tolerance	VIF
$Z = \beta_1 X + e_1$	Stres Peran	1,000	1,000
$Y = \beta_2 X + \beta_3 Z + e_2$	Stres Peran	0,786	1,272
	Keterikatan Kerja	0,786	1,272

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil uji struktur pertama dan kedua menjelaskan perolehan nilai tolerance dan VIF dari setiap variabel menunjukkan nilai tolerance untuk setiap variabel > 0.10 dan nilai VIF < 10 yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat apakah terdapat pola tertentu yang terbentuk pada Scatterplot. Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas II  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Gambar 2 dan 3 menunjukkan hasil Scatterplot, dengan nilai dugaan versus sisaan di atas terlihat pola acak, maka dapat disimpulkan bahwa pada struktur pertama dan kedua tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis-hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Analisis jalur dilakukan melalui dua tahap, yaitu tahap I sebagai jalur regresi sederhana dan kemudian tahap II sebagai jalur regresi berganda. Hasil kedua tahap tersebut dapat dilihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6: Hasil Analisis Jalur I  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig. uji t
	B	Std. Error			
(Constant)	5,046	0,772		6,533	0,000
Stres Peran	0,931	0,027	-0,463	-3,462	0,001
R Square	0,214				
F Statistik	11,983				
Signifikansi Uji F	0,001				

Tabel 6 menjelaskan hasil dari analisis jalur I dengan persamaan:

$$Z = \beta_1 X + e_1$$

$$Z = -0,463X + 0,027$$

Tabel 6 menunjukkan didapatkan nilai koefisien regresi variabel stres peran terhadap keterikatan kerja didapatkan sebesar -0,463 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel stres peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel keterikatan kerja sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H02 ditolak dan Ha2 diterima. Setelah melakukan analisis jalur I, kemudian dilakukan analisis jalur Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Analisis Jalur II  
 [Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig. uji t
	B	Std. Error			
(Constant)	2,894	0,839		3,448	0,001
Stres Peran	0,487	0,235	0,248	2,074	0,044
Keterikatan Kerja	-0,553	0,117	-0,568	4,738	0,000
R Square	0,515				
F Statistik	22,803				
Signifikansi Uji F	0,000				

Tabel 7 di atas menjelaskan hasil dari analisis jalur II dengan persamaan:

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 Z + e_2$$

$$Y = 0,248X + (-0,568)Z + 0,117$$

Tabel 7 menunjukkan didapatkan nilai koefisien regresi variabel stres peran terhadap turnover intention sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,044 yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel stres peran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keterikatan kerja sehingga dapat disimpulkan bahwa H01 ditolak dan Ha1 diterima. Nilai koefisien regresi variabel keterikatan kerja terhadap



turnover intention sebesar -0,568 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterikatan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel turnover intention sehingga dapat disimpulkan bahwa H03 ditolak dan Ha3 diterima.

Tabel 8: Pengaruh Variabel Stres Peran (X) terhadap Turnover Intention (Y) dengan Keterikatan Kerja (Z)

[Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data (2021)]

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X → Z	-0,463	-	-0,463
X → Y	0,248	0,263	0,511
Z → Y	-0,568	-	-0,568

Pada Tabel 8, dapat dilihat bahwa pengaruh total variabel stres peran terhadap variabel turnover intention sebesar 0,511 lebih besar daripada hanya melalui pengaruh langsung sebesar 0,248. Hal ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja memiliki peran mediasi yang signifikan dalam hubungan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa H04 ditolak dan Ha4 diterima.

### 3.4 Koefisien Determinasi

Nilai standar error (e) dapat dihitung dari hasil R Square pada Tabel 6 dan 7, seperti berikut:

$$Pe_1 = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,214} = 0,886$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - R_2^2} = \sqrt{1 - 0,515} = 0,696$$

Setelah nilai standar eror dua struktur didapatkan, maka koefisien determinasi dapat dihitung, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (Pe_1)^2 (Pe_2)^2 \\ &= 1 - (0,886)^2 (0,696)^2 \\ &= 1 - (0,785) (0,484) \\ &= 1 - 0,380 \end{aligned}$$

Nilai determinasi total sebesar 0,620 mempunyai arti bahwa sebesar 62,0% variasi turnover intention dipengaruhi oleh variasi stres peran dan keterikatan kerja, sedangkan sisanya sebesar 38,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### 3.5 Uji Sobel

Uji Sobel dilakukan dengan menghitung nilai thitung dibandingkan dengan nilai ttabel. Untuk signifikansi > 5%, maka diperlukan nilai thitung > 1,96 agar menunjukkan adanya pengaruh mediasi.

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

$$S_{ab} = \sqrt{(-0,568)^2(0,027)^2 + (-0,463)^2(0,117)^2}$$

$$+(0,027)^2(0,117)^2$$

$$S_{ab} = 0,056$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai thitung dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{ab}{S_{ab}}$$
$$t_{hitung} = \frac{(-0,463)(-0,568)}{0,056}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,263}{0,056}$$

$$t_{hitung} = 0,620$$

Oleh karena thitung sebesar  $4,696 > 1,96$  memiliki arti keterikatan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara stress peran dengan turnover intention. 0,263

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh stres peran terhadap turnover intention dengan keterikatan kerja sebagai variabel mediasi di The 101 Bali Fontana Seminyak, maka dapat disimpulkan beberapa hal, sebagai berikut:

Stres peran berpengaruh positif dan secara statistik signifikan terhadap turnover intention di The 101 Bali Fontana Seminyak. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan statistik stres peran terhadap turnover intention yang menunjukkan thitung senilai 2,074 lebih besar dari ttabel senilai 2,015 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,044 dengan nilai koefisien beta 0,248 bernilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres peran yang dirasakan karyawan maka akan semakin tinggi juga keinginan karyawan untuk keluar atau melakukan turnover.

Stres peran berpengaruh negatif dan secara statistik signifikan terhadap keterikatan kerja di The 101 Bali Fontana Seminyak. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan statistik stresor peran terhadap keterikatan kerja yang menunjukkan thitung senilai -3,462 lebih kecil dari ttabel senilai -2,014 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta -0,463 bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres peran yang dirasakan karyawan maka akan semakin rendah rasa keterikatan kerja para karyawan.

Keterikatan kerja berpengaruh negatif dan secara statistik signifikan terhadap turnover intention di The 101 Bali Fontana Seminyak. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan hasil uji statistik keterikatan kerja terhadap turnover intention yang menunjukkan thitung senilai -4,738 lebih kecil dari ttabel senilai -2,015 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,568 bernilai negatif. Hal ini berarti apabila rasa keterikatan kerja karyawan tinggi maka keinginan karyawan untuk keluar atau turnover akan semakin rendah.

Keterikatan kerja memiliki peran mediasi secara parsial pada pengaruh positif dan secara statistik signifikan dari stres peran terhadap turnover intention di hotel The 101 Bali Fontana Seminyak. Keterikatan kerja dapat memperkuat hubungan stres peran terhadap turnover intention dibandingkan hanya melalui pengaruh langsung.

Oleh karena itu dapat disarankan untuk memberikan pengarahan atau briefing yang jelas, melengkapi fasilitas kerja dan membuat lingkungan kerja yang nyaman, serta melakukan pendekatan persuasif pada karyawan seperti semangat, motivasi kerja, atau

apresiasi bagi pihak hotel. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan aspek-aspek efikasi diri untuk lebih memperdalam kajian mengenai aspek individu sebagai penyebab turnover intention. Selain itu, penelitian terdahulu dapat menambahkan aspek organisasi seperti keadilan organisasi, dukungan organisasi, atau lingkungan kerja sebagai variabel untuk melengkapi Job Demands & Resources (JD-R Model). Kelebihan peran dalam stres peran juga sebaiknya dinilai dari dua sisi yaitu kuantitatif dan kualitatif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdel-Halim, A. A. (1981). Effects of role stress-job design-technology interaction on employee work satisfaction. *Acad. Manag. J.* 24, 260–273. doi: 10.2307/255840
- Beehr, T. A. (1976). Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 35–40. doi: 10.1037/0021-9010.61.1.35
- Beehr, T., Walsh, J. and Taber, T., 1976. Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator. *Michigan: Journal of Applied Psychology*.
- Cascio, W. (1991). *Costing human resources: The financial impact of behaviour in organisations*. Boston: PWS-Kent.
- Cho, J., Choi, H. and Jin Lee, W., 2014. An Empirical Investigation of the Relationship Between Role Stressors, Emotional Exhaustion and Turnover Intention in the Airline Industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*.
- Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A., dan Johnson, R. E. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619–632. doi:10.1037/a0021887
- Harun, I., Mahmood, R., dan Md.Som, Hishamuddin. (2020). Role stressors and turnover intention among doctors in Malaysian public hospitals: work– family conflict and work engagement as mediators. *PSU Research Review*. doi: 10.1108/PRR-08-2020-0025.
- Hindin, M., 2007. Role Theory. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., dan Roberts, J. (2007). The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 60(7), 663–671. doi: 10.1016/j.jbusres.2007.02.014
- Jung, H. S., Yoon, H. H., dan Kim, Y. J., (2012). Effects of culinary employees' role stress on burnout and turnover intention in hotel industry: moderating effects on employees' tenure. *The Service Industries Journal* Vol. 32, No. 13, 2145–2165. doi: 10.1080/02642069.2011.574277
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. doi:10.5465/256287
- Kang, J. dan Jang, J. (2019). "What do employees perceive as hindrance or challenge stressors in the hotel industry? The role that hope plays". *Journal of Human Resources in Hospitality Tourism* Vol. 18, No. 3, pp. 299-322. doi.org/10.1080/15332845.2019.1599783
- Karatepe, O. M., Beirami, E., Bouzari, M., Safavi, H. P. (2014). "Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? Evidence from the hotel industry". *International Journal of Hospitality Management* Vol. 36, pp.14–22. doi: 10.1016/j.ijhm.2013.08.003
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout Pendekatan dalam Melihat Turnover Intention*. Yogyakarta: Budi Utama
- Kim, S.S., Im, J., dan Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude,

- and turnover intention in the hotel industry. *Int. J. Hosp. Manag.* 48, 68–82. doi: 10.1016/j.ijhm.2015.04.006
- Lepold, A., Tanzer, N., Bregenzer, A. and Jimenez, P., 2018. The Efficient Measurement of Job Satisfaction: Facet-Items versus Facet Scales. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. dan Wendy, S. (1998). "Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 19, 305-320. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379
- Moura, D. and Orgambidez-Ramos, A., 2014. *Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction*. Berlin: Deutsche Nationalbibliothek.
- Olugbade, O. A. dan Karatepe, O. M., (2018). "Stressors, work engagement and their effects on hotel employee outcomes". *The Services Industries Journal*. doi: 10.1080/02642069.2018.1520842
- O'Neill, J. and Davis, K., 2011. *Work stress and well-being in the hotel industry*. Pennsylvania: International Journal of Hospitality Management.
- Park, J. dan Min, H. (2020). "Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis". *International Journal of Hospitality Management* Vol. 90, September 2020, 102599. doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102599
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., dan LePine, M. A. (2007). "Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior". *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454. doi: 10.1037/0021-9010.92.2.438
- Raub, S., Borzillo, S., Perretten, G., & Schmitt, A. (2021). New employee orientation, role-related stressors and conflict at work: Consequences for work attitudes and performance of hospitality employees. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102857.
- Rizzo, J.R., House, R.J., dan Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly* Vol. 15, 150-163. doi: 10.2307/2391486
- Schaubroeck, J., Cotton, J.L., Jennings, K.R. (1989). "Antecedents and consequences of role stress: A covariance structural analysis". *Journal of Organizational Behaviour*, Vol 10, pp. 35-38. doi: 10.1002/job.4030100104.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., dan Salanova, M. (2006). "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study". *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716. doi:10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., dan Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach". *Journal of Happiness Studies* 3, 71–92. doi:10.1023/A:1015630930326
- Singh, J., Verbeke, W., & Rhoads, G. K. (1996). "Do organisational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners". *Journal of Marketing*, 60 (3), 69–86. doi: 10.1177/002224299606000305
- Sousa-Poza, A. and Henneberger, F., 2004. *Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study*. St. Gallen, Switzerland: Journal of Economic Issues.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130–147. doi:10.1016/j.tourman.2019.04.030

- Walker, O. C., Churchill, G. A., dan Ford, N. M. (1975). "Organizational determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity". *Journal of Marketing* 39, 32–39. doi: 10.1177/002224297503900106
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y. and Zhang, X., 2020. Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. Guangzhou: *Frontiers in Psychology*.
- Widodo, C., 2014. Pengaruh Total Reward Terhadap Job Engagement Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai. Semarang: *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Wulansari, Y., Koesmono, T. and Junaedi, M., 2017. Pengaruh Keadilan Prosedural dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada PT.PJB Services. Surabaya: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA)*.