

PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* FAVE HOTEL

I Gusti Agung Gde Yoga Prawira¹
I Gusti Made Suwandana²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email: Yogaprawira@gmail.com, gungdesuwandana@unud.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan harus mampu menjaga kinerja karyawan agar tetap stabil bahkan meningkat. Karyawan yang puas adalah pekerja yang efektif dan berkinerja baik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, serta untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Housekeeping Department* Fave Hotel sebanyak 47 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dan data di analisis menggunakan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, yaitu semakin tinggi tingkat stres kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang akan terbentuk dalam diri karyawan tersebut. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan Karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang akan terbentuk. Kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan*

ABSTRACT

Companies must be able to maintain employee performance to remain stable and even increase. Satisfied employees are effective and well-performing workers. The purpose of this study was to determine the direct effect of work stress and job satisfaction on employee performance, to determine work stress on employee job satisfaction, and to determine the effect of Job Satisfaction in mediating the effect of work stress on employee performance. The population in this study were 47 Fave Hotel Housekeeping Department employees. Sampling uses a saturated sample technique and the data was analyzed using path analysis techniques. The results showed that work stress has a negative and significant effect on job satisfaction and employee performance, namely the higher the level of work stress that employees have, the lower the job satisfaction and employee performance that will be formed within the employee. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. This means that the higher job satisfaction felt by employees, the higher the performance of employees that will be formed. Job satisfaction is positively and significantly mediates the effect of work stress on employee performance.

Keywords: *Job Satisfaction, Job Stress, and Employee Performance*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki tugas mengelola unsur manusia secara baik dan benar agar memperoleh tenaga kerja yang handal dan berkecakupan tinggi, sehingga kinerja karyawan yang dimiliki perusahaan menjadi lebih baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusia tidak akan optimal karena manusia merupakan tenaga kerja yang diharapkan mampu mencapai tingkat produktivitas kerja yang tinggi dengan standar tertentu

Kawasan pariwisata di Indonesia yang sangat dikenal dunia saat ini adalah Bali dimana jumlah arus wisatawan yang berkunjung terus mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan data kunjungan ke Bali dalam lima tahun terakhir, yaitu tahun 2015 mencapai 4.001.835 orang, mengalami pertumbuhan sebesar 23,14 persen pada tahun 2016 dengan jumlah wisatawan sebanyak 4.927.937 orang, kemudian mengalami kenaikan lagi pada tahun 2017 dengan jumlah wisatawan sebanyak 5.697.739 orang, kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) ke Provinsi Bali pada bulan Januari 2018 tercatat mencapai 358.065 kunjungan berdasarkan data yang diperoleh Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2018.

Laju wisatawan yang berkunjung ke Bali seiring dengan sektor pariwisata yang semakin berkembang maka banyak bermunculan hotel dimana hotel adalah salah satu perusahaan yang mengandalkan SDM dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hotel sebagai salah satu usaha dalam industri pelayanan/jasa, dimana SDM yang terampil akan memberi pelayanan yang terbaik. Fave Hotel Kartika

Plaza adalah salah satu hotel yang terletak di Jalan Kartika Plaza No.45 X, Kuta – Badung. Salah satu cara hotel untuk dapat terus bersaing yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Perusahaan sangat perlu memperhatikan kebutuhan karyawan dalam bekerja sehingga nantinya kinerja karyawan akan meningkat atau menjadi lebih baik. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kualitas kerja, kehadiran dan ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya menurut Gibson (2003).

Masalah kinerja yang terjadi pada Fave Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung terlihat dari sikap karyawan *housekeeping department* yang mengalami penurunan dalam kemauan bekerja, bersikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seringkali malas masuk bekerja dengan alasan sakit, izin dan berbagai alasan lainnya dan seringkali meninggalkan tempat kerja tanpa izin. Perilaku-perilaku tersebut merupakan tindakan yang tidak mendukung efektivitas

dan efisiensi dalam bekerja. Karyawan melakukan hal menyimpang atau melanggar, yang menunjukkan tanggung jawab yang rendah terhadap pekerjaan.

Karyawan sebagian besar sudah memiliki potensi kemampuan tinggi tetapi tidak mampu menunjukkan kinerjanya dengan baik. Hal ini dimungkinkan karena rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan karyawan yang merasakan kepuasan yang kurang menurut Sowmya dan Panchanatham (2011). Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik – baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Dikutip oleh Fredluthans terjemahan Yuwono (2006:243) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah: Keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau Pengalaman kerja seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa orang karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung, terdapat masalah mengenai keluhan-keluhan yang dialami oleh karyawan tentang pekerjaannya, yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Indikasi masalah rendahnya kepuasan kerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung menyebabkan kinerja

karyawan rendah adalah masalah sangat kecil adanya kemungkinan untuk mendapatkan promosi jabatan. Karyawan tidak akan mendapatkan rasa puas walaupun sudah bekerja dengan maksimal karena tidak adanya peluang bagi karyawan untuk mengembangkan kariernya. Rasa kebersamaan yang masih rendah juga menyebabkan kurangnya rasa kepuasan kerja karyawan hal ini ditunjukkan dengan minimnya kerjasama atau sikap saling membantu sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan seringkali acuh tak acuh dengan rekan sekerjanya.

Rendahnya kepuasan kerja karyawan diduga ada hubungannya dengan stres kerja. Hasil penelitian Faqihudin dan Gunistiyo (2010) diketahui stres kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu diharapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diharuskan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting, stres sendiri tidak mesti buruk meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif stres juga memiliki nilai positif, dari sudut pandang organisasi manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah Robbins (2008:337). Stres juga merupakan kondisi yang menjadi komponen yang berbeda termasuk tekanan emosional, khawatir, dan hilangnya keterlibatan dalam melaksanakan tugas Matthews *et al.* (2002). Penelitian Adawiyah (2015) menyebutkan bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang dengan kepuasan kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan maksimal dalam bekerja.

Hasil pengamatan yang dilakukan terhadap beberapa orang karyawan *housekeeping department* mengenai stres kerja yaitu masalah pekerjaan yang melebihi jam kerja. Seringkali karyawan harus bekerja melebihi jam kerja namun tidak ada perhatian yang diberikan oleh pihak hotel yang tentunya berdampak terhadap beban pekerjaan yang melebihi standar waktu kerja karyawan. Sistem *shift* kerja yang tidak jelas dan seringkali diubah tanpa adanya pemberitahuan jauh hari sebelumnya sehingga menyebabkan karyawan kesulitan untuk mencari karyawan lain yang bias diajak bertukar jadwal. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan sikap atasan yang kurang dekat dengan karyawan juga membuat karyawan merasa tidak dihargai dan menyebabkan atasan seringkali tidak memahami kebutuhan karyawan dengan baik dimana perusahaan seharusnya lebih memperhatikan karyawannya sehingga mampu meminimalisir stres kerja pada karyawan, sehingga kinerja karyawan bisa terus meningkat.

Kinerja merupakan pemenuhan akan tugas atau keterampilan terkait pekerjaan seorang karyawan. Kinerja pekerjaan didefinisikan sebagai tindakan yang berkontribusi pada tujuan organisasi dan berada di bawah kendali individu. Hal ini terkait dengan kemauan dan keterbukaan untuk mencoba dan mencapai aspek baru dari pekerjaan yang pada gilirannya akan membawa peningkatan produktivitas individu, diukur melalui tingkat pencapaian tujuan dan tanggung jawab bisnis dan sosial. Namun demikian, selama kegiatan kerja formal, karyawan mungkin mengalami gejala fisik, pengaruh psikologis dan sosial yang dapat menyebabkan stres. Taurani (2012) salah satu tantangan terbesar dalam manajemen adalah melaksanakan pembangunan manusia yang efektif dan

membuat strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dalam perusahaan jasa seperti hotel, organisasi kinerja muncul dalam pemberian layanan berkualitas tinggi dan kepuasan pelanggan. Namun kurang tersedianya alat atau fasilitas komunikasi, serta perbedaan penafsiran memicu munculnya miskomunikasi dan konflik.

Stres individu sangat mempengaruhi organisasi dalam mencapai tujuannya. Stres individu mungkin yang paling berpengaruh terhadap semua stressor yang ada karena merupakan perubahan yang tak pernah berhenti, dan merupakan bagian dari kehidupan saat ini Rajak (2013). Menurut Iqbal dan Waseem (2012) stress kerja merupakan masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Muamarah dan Kusuma (2012), Handan Salit (2014) menemukan stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, didukung oleh penelitian yang dilakukan Khalidi dan Wazalify (2013) yang menemukan stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Nayak (2015) kepada polisi di India menemukan bahwa stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

Zeb *et al.* (2015) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Perbankan Sektor di Khyber Pakhtunkwa Pakistan. Adapun penelitian lain menyebutkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif

terhadap kinerja karyawan pada *Universities of Karachi Pakistan* menurut Usman *et al.* (2014). Hasil penelitian Adetayo *et al.* (2014) pada RS Terseir Nigeria menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, karena beban kerja yang berlebihan, pengembangan karier, masalah keluarga dan masalah organisasi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut dimana karyawan merasa capek, gelisah, tidak bahagia, sakit kepala, lemah serta mudah marah. Arbabisarjou *et al.* (2013) juga mengungkapkan terdapat hubungan negatif signifikan antara variabel stres kerja dan kinerja perawat dirumah sakit. Bashir *et al.* (2010) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada *Banking Secret of Pakistan*. Menurut penelitian Rizwan (2014) terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan kinerja, hal ini berarti karyawan yang tingkat stres nya rendah akan memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂: Stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan

Penelitian dari Tobing (2009) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PTPN III di Sumatera Utara. Chandra (2013) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini berpengaruh secara langsung, namun memiliki hubungan yang signifikan akan karena hasil riset menunjukkan hasil positif. Suyuti dkk. (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan yang signifikan. Ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja mampu memberi kontribusi kepada peningkatan kinerja karyawan. Smayling dan Miller (2012) juga mengungkapkan

bahwa kepuasan kerja secara signifikan memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, namun fakta yang ditemukan bahwa hubungan ini terjadi antara atasan dan bawahan dengan jenis kelamin/ gender yang sama. Beberapa penelitian mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa rasa kepuasan kerja yang dimiliki pekerja membuat pekerja untuk meningkatkan kinerjanya Wijayanti dan Subudi, (2014) dan Rozi (2006). Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₃ : Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan

Adawiyah (2015) dari Hasil pengujian path analisis analisis jalur variabel stres kerja dan variabel kepuasan kerja memberikan arahan positif terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil ini diperjelas dari Untuk uji F secara simultan menunjuk bahwa stres kerja (X) dan kepuasan kerja (M) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil ini diperjelas dari Untuk uji F secara simultan menunjuk bahwa stres kerja (X) dan kepuasan kerja (M) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Sedangkan untuk pengaruh stres kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja menunjukkan bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi ditunjang kepuasan kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan maksimal dalam bekerja.

Kepuasan kerja akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Karyawan yang puas adalah pekerja yang efektif dan berkinerja baik. Kemudian, stress kerja berpengaruh pada kinerja Narayanan *et al.* (1999). Stress kerja mempengaruhi

kondisi fisik dan perilaku karyawan sehingga cenderung menurunkan kinerja karyawan. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Stres dengan kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja juga tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Disebabkan dalam penelitian ini stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan menurut Paramita (2016). Menurut Annisa (2017) berdasarkan hasil perhitungan statistik bahwa kepuasan kerja tidak dapat menjadi variabel mediasi dalam hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja juga tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Disebabkan dalam penelitian ini stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₄ : Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Antara Stress Kerja Terhadap Kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan) dan dilakukan di Fave Hotel Kartika Plaza yang terletak pada Jalan Kartika Plaza No.45 X, Kuta – Badung, Bali. Alasan yang mendasari peneliti melakukan penelitian di Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung adalah karena ditemukan

adanya masalah-masalah mengenai kinerja karyawan *housekeeping department* yang diduga dipengaruhi oleh stres dan kepuasan kerja karyawan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah Kualitas kerja, Kehadiran dan Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi.

Stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan dan stress kerja dapat diukur melalui empat indikator, yakni Beban kerja, Waktu kerja, Umpan balik yang didapatkan, dan Tanggung jawab.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau sebagai serangkaian perasaan senang atau tidak senang dan emosi seorang karyawan terhadap perasaan yang berkenaan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja memiliki beberapa indikator yaitu Pekerjaan itu sendiri, Bayaran, Kesempatan mendapatkan promosi jabatan, Supervisi dan Hubungan kerja .

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung yang berjumlah 47 orang yang semuanya dijadikan sebagai responden (sampel jenuh). Teknik ini dipilih karena jumlah dari populasi tergolong kecil, sehingga seluruh populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan wawancara.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar karyawan berjenis kelamin laki-laki, hal ini menunjukkan sebagian besar karyawan yang diperlukan pada bidangnya adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan jam kerja perusahaan tidak hanya sampai sore namun sampai larut malam dan laki laki tidak terpengaruh serta lebih tegas untuk menerima pembagian *shift* kerja. Dalam penelitian ini responden jika dilihat dari usia 18-30 tahun karena perusahaan memerlukan karyawan yang berada diusia muda. Faktor usia seorang karyawan dapat menunjang kegiatan perusahaan dalam menghasilkan organisasi yang berkualitas. Karena usia 18-30 yang dimiliki akan lebih bersemangat di dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut Jika dilihat dari karakteristik responden pada bagian pendidikan terakhir, responden di dominasi oleh karyawan yang tamat SMA/SMK hal ini karena latar belakang pendidikan bukan hal utama dalam perekrutan melainkan keahlian yang dimiliki dan mempekerjakan karyawan yang sudah mendapatkan pelatihan khusus/*training*.

Jika dilihat dari masa kerja, masa kerja terbanyak yakni 1-2 tahun terhitung baru karena Fave Hotel Kartika Plaza Kuta baru berdiri selama 2 tahun.

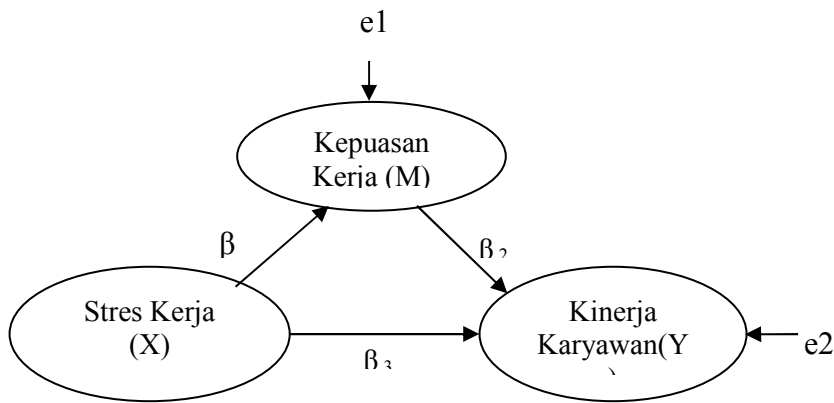
Stres Kerja karyawan secara keseluruhan tinggi hal ini dapat dilihat dari keseluruhan rata-rata nilai Stres Kerja yaitu 3,84. Nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan “Saya terikat dengan periode waktu kerja yang membuat saya merasa tertekan”. Hal ini menunjukkan karyawan merasa tertekan dengan periode waktu kerja yang ditetapkan. Rata - rata terendah terdapat pada pernyataan “Atasan tidak memberikan respon yang baik atas pekerjaan yang sudah saya selesaikan dengan baik”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam atasan dirasa sudah memberikan respon yang baik atas pekerjaan yang sudah diselesaikan karyawan dengan baik.

Kepuasan Kerja memiliki nilai sebesar 3,68. Hasil penyebaran kuisisioner menunjukkan bahwa pernyataan “Saya puas dengan pekerjaan saya” memiliki nilai rata-rata paling tinggi, hal ini berarti karyawan merasa sudah puas dengan pekerjaan mereka. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya puas dengan kesempatan pengembangan karir yang diberikan”. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum memberikan kesempatan karir yang baik sehingga beberapa karyawan kurang puas dengan kesempatan pengembangan karir yang diberikan.

Kinerja karyawan memiliki nilai sebesar 3,83. Hasil penyebaran kuisisioner menunjukkan bahwa kinerja karyawan perusahaan baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan hasil yang maksimal”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah berusaha untuk mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Nilai rata-

rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja”. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih kurang dalam pelaksanaan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau *path analysis*. Analisis jalur (*path analysis*) adalah perluasan dari analisis regresi linier berganda, dimana pengembangan disini berupa penerapan variabel mediasi.



Gambar 1. Model Analisis Jalur

**Tabel 1.
Hasil Analisis Jalur I**

| Variabel | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t hitung | Sig. uji t |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|----------|------------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 28.805 | 2.427 | | 11.867 | .000 |
| Stres Kerja (X) | -.676 | .155 | -.544 | -4.347 | .000 |
| R Square | 0,296 | | | | |
| F Statistik | 18,895 | | | | |
| Signifikansi Uji F | 0,000 | | | | |

Sumber: Data diolah,

$$M = \alpha + \beta X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$M = 28,805 - 0,544 X + 0,155$$

Nilai koefisien regresi variabel orientasi pasar bernilai positif dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,296 mempunyai arti bahwa sebesar 29,6 % variasi Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh variasi Stres Kerja, sedangkan sisanya sebesar 70,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 2.
Analisis Jalur II

| Variabel | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | t hitung | Sig. uji t |
|--------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|------------|
| | B | <i>Std. Error</i> | Beta | | |
| (Constant) | 22.830 | 3.016 | | 7.570 | .000 |
| Stres Kerja (X) | -.717 | .113 | -.578 | -6.328 | .000 |
| Kepuasan Kerja (M) | .397 | .091 | .397 | 4.351 | .000 |
| R Square | 0,742 | | | | |
| F Statistik | 63,133 | | | | |
| Signifikansi Uji F | 0,000 | | | | |

Sumber: Data diolah,

$$Y = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 M + e \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 22,830 - 0,578 X + 0,397 M + 0,091$$

Nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,050. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,742 mempunyai arti bahwa sebesar 74,2% variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi Stres Kerja dan

Kepuasan Kerja , sedangkan sisanya sebesar 25,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

$$Pe_i = \sqrt{1 - R_i^2} \dots\dots\dots(3)$$

$$Pe_1 = \sqrt{1 - R_1^2} \dots\dots\dots(4)$$

$$= \sqrt{1 - 0,296 \times 0,296} = 0,955$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - R_2^2} \dots\dots\dots(5)$$

$$= \sqrt{1 - 0,742 \times 0,742} = 0,670$$

Berdasarkan perhitungan pengaruh error (Pe_i), didapatkan hasil pengaruh error (Pe₁) sebesar 0,955 dan pengaruh error (Pe₂) sebesar 0,670. Hasil koefisien determinasi total adalah sebagai berikut :

$$R^2_m = 1 - (Pe_1)^2 (Pe_2)^2 \dots\dots\dots(6)$$

$$= 1 - (0,955)^2 (0,670)^2$$

$$= 1 - (0,912) (0,449)$$

$$= 1 - 0,409 = 0,591$$

Nilai determinasi total sebesar 0,591 mempunyai arti bahwa sebesar 59,1% variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi Stres Kerja dan Kepuasan Kerja , sedangkan sisanya sebesar 40,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,544 bernilai negatif. Nilai Signifikansi 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Stres kerja berpengaruh

negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,578 bernilai negatif. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan Fave *housekeeping department* Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,397 bernilai positif. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta - Badung.

Tabel 3.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Stres Kerja (X), Kepuasan Kerja (M) dan Kinerja Karyawan (Y)

| Pengaruh Variabel | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung Melalui (Y1) ($\beta_1 \times \beta_3$) | Pengaruh Total |
|-------------------|-------------------|---|----------------|
| X → M | - 0,544 | - | -0,544 |
| X → Y | - 0,578 | -0,216 | -0,794 |
| M → Y | 0,397 | - | 0,397 |

Sumber: Data diolah,

Pengaruh langsung Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja adalah sebesar - 0,544. Pengaruh langsung variabel Stres Kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,544. Pengaruh langsung variabel Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,397. Hal ini berarti bahwa variabel kinerja karyawan lebih besar

dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dari Stres Kerja. Sedangkan pengaruh tidak langsung variabel Stres Kerja terhadap kinerja karyawan melalui Kepuasan Kerja sebesar -0,216. Jadi pengaruh total variabel Stres Kerja terhadap kinerja karyawan melalui Kepuasan Kerja adalah sebesar -0,794. Jadi dapat disimpulkan bahwa lebih besar total pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan yang melalui Kepuasan Kerja, daripada pengaruh langsung Stres Kerja terhadap kinerja karyawan tanpa melalui variable Kepuasan Kerja.

$$S_{ab} = \sqrt{(0,397)^2(0,155)^2 + (-0,544)^2(0,091)^2 + (0,155)^2(0,091)^2}$$

$$S_{ab} = 0,0642$$

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

$$Z = \frac{ab}{S_{ab}} \dots\dots\dots(7)$$

$$Z = \frac{(0,544)(0,397)}{0,0642}$$

$$Z = 3,364$$

Oleh karena Z hitung sebesar 3,364 > 1,96. Artinya Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Antara Stress Kerja Terhadap Kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung.

$$\begin{aligned} VAF &= (0,544 \times 0,397) / (0,544 + 0,397 \times 0,794) \\ &= 0,216 / 0,859 \\ &= 0,251 \text{ atau } 25,1 \text{ persen.} \end{aligned}$$

Karena nilai VAF (25,1 persen) lebih dari 20 persen, maka dapat dijelaskan bahwa ada efek mediasi atau dengan kata lain Kepuasan Kerja sebagai pemediasi parsial (*partial mediation*).

Kepuasan kerja yang tinggi mengaplikasikan bahwa karyawan senang dan nyaman kepada lingkungan kerja organisasi serta mendapatkan jerih payah yang sesuai dari hasil kerjanya (Aziri, 2011). Fakta lain menyebutkan bahwa seorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, sementara orang yang tidak puas akibat stres dengan pekerjaan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan yang dihadapinya (Taskina, 2009). Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dimiliki karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, maka semakin rendah kepuasan kerja yang akan terbentuk dalam diri karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat stres kerja yang dimiliki karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang akan terbentuk dalam diri karyawan tersebut.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai – nilai yang terkandung dalam stres kerja mampu berdampak nyata terhadap kepuasan kerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Stres kerja yang diukur berdasarkan indikator: beban kerja, waktu kerja, umpan balik yang didapatkan dan tanggung jawab terbukti mampu mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), bayaran (*pay*), kesempatan mendapatkan promosi jabatan (*promotion opportunities*) dan hubungan kerja (*work relation*) karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila faktor-

faktor pembentuk stres kerja pada karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung dikurangi, maka akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian Faqihudin dan Gunistiyo (2010) yang menemukan hasil bahwa stress kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negative terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa stres kerja yang dimiliki karyawan dapat berpengaruh secara langsung dalam membentuk kepuasan kerja. Penelitian serupa yang dilakukan Jahanzeb (2010), Mansoor *et al.* (2011), dan Iqbal (2012) juga memperoleh hasil bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja.

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Handoko, 2011:200). Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dimiliki *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung , maka semakin rendah kinerja karyawan yang akan terbentuk. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat stres kerja yang di miliki *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, maka semakin tinggi kinerja karyawan yang akan terbentuk.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai – nilai yang terkandung dalam stres kerja mampu berdampak nyata terhadap kinerja *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Stres kerja yang diukur berdasarkan indikator: beban kerja, waktu kerja, umpan balik yang didapatkan dan tanggung jawab terbukti mampu mempengaruhi kualitas kerja yang dicapai, Kehadiran dan Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila faktor-faktor pembentuk stres kerja pada karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung dapat dikurangi, maka akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian Adetayo *et al.* (2014) yang menemukan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, karena beban kerja yang berlebihan, pengembangan karier, masalah keluarga dan masalah organisasi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut dimana karyawan merasa capek, gelisah, tidak bahagia, sakit kepala, lemah serta mudah marah. Penelitian serupa yang dilakukan Zeb *et al.* (2015), Usman *et al.* (2014), Arbabisarjou *et al.* (2013), Bashir *et al.* (2010), dan Rizwan (2014) juga memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan kinerja, hal ini berarti karyawan yang tingkat stres nya rendah akan memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rivai, 2008:131). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki makna bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang akan terbentuk pada karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya, semakin rendahkepuasan kerja yang dirasakan karyawan karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, maka semakin rendah pula kinerja karyawan yang akan terbentuk pada karyawan tersebut.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai – nilai yang terkandung dalam kepuasan kerja mampu dipersepsikan dengan baik dan berdampak nyata terhadap kinerja karyawan karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Kepuasan kerja yang diukur berdasarkan indikator: pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), bayaran (*pay*), kesempatan mendapatkan promosi jabatan (*promotion opportunities*) dan hubungan kerja (*work relation*) terbukti mampu meningkatkan kualitas kerja yang dicapai, kehadiran dan ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi karyawan karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan, maka akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian Smayling dan Miller (2012) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, namun fakta yang ditemukan bahwa hubungan ini terjadi antara atasan dan bawahan dengan jenis kelamin/ gender yang sama. Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin tinggi rasa kepuasan kerja karyawan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Penelitian serupa yang dilakukan Tobing (2009), Chandra (2013), Suyuti, dkk (2009), Wijayanti dan Subudi (2014) serta Rozi (2006) juga memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti bahwa rasa kepuasan kerja yang dimiliki pekerja membuat pekerja untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil uji Sobel, ditemukan pengaruh yang positif antara variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui variabel kepuasan kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. Dengan demikian, karyawan yang mampu menekan tingkat stres kerjanya akan terdorong untuk membentuk kepuasan kerja karyawan dan dengan memiliki rasa kepuasan kerja tersebut maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel

Kartika Plaza Kuta – Badung, memiliki makna bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang dengan kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan akan memiliki kinerja yang maksimal dalam bekerja.

Implementasi penelitian ini mencangkup dua hal yaitu, implikasi teoritis dan implikasi praktis. Faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah stres kerja, dan kepuasan kerja, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kinerja karyawan seperti motivasi karyawan, insentif, lingkungan kerja, disiplin kerja, maupun pendidikan dan pelatihan. Selain itu Penelitian ini hanya dilakukan dalam titik waktu tertentu (*cross section*), sedangkan lingkungan setiap saat berubah (dinamis), sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan kembali, serta ruang lingkup penelitian terbatas pada *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk hotel atau jasa perjalanan wisata di kabupaten maupun provinsi lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi semua pihak, khususnya bagi perusahaan dan karyawan. Bagi perusahaan hendaknya memperhatikan bagaimana kepuasan kerja karyawan agar kinerja karyawan lebih baik dengan cara memberikan seperti motivasi karyawan, insentif, lingkungan kerja yang baik, disiplin kerja, maupun pendidikan dan pelatihan demi tercapainya tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis, sehingga kemungkinan responden tidak memahami pertanyaan dan asal menjawab. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung, sehingga

peneliti tidak dapat membandingkan hasil penelitian jika dilakukan pada departemen lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah 1) Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. 2) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung. 3) Kepuasan Kerja Sebagai Pemediiasi Antara Stress Kerja Terhadap Kinerja karyawan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung.

Dalam upaya menurunkan tingkat stres kerja yang tinggi pada karyawan, maka sebaiknya atasan atau pimpinan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung selalu memberikan apresiasi kepada karyawannya secara adil bila berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dapat diberikan *reward* baik yang bersifat finansial maupun non finansial. Apresiasi dapat diberikan selain bersifat financial juga dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja, maka sebaiknya atasan atau pimpinan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung memberi kesempatan pengembangan karir kepada seluruh karyawan yang telah berhasil mencapai prestasi kerja yang baik. Karyawan yang telah mencapai prestasi kerja yang baik hendaknya diberikan prioritas apabila ada promosi jabatan yang

tentunya dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka sebaiknya atasan atau pimpinan *housekeeping department* Fave Hotel Kartika Plaza Kuta – Badung memberi pelatihan serta pendidikan bagi karyawan yang berfungsi untuk menambah kemampuan dan kapabilitas kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja.

REFERENSI

- Adawiyah Robiatul, Siswanto. (2015). Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal El-Dinar* , Vol 3, No 1, pp: 27-40.
- Adetayo Joshua Olusegun, Ajani Jhon Oluwasayo & Olabisi Olawoyim. (2014). An Overview of the Effect of Job Stress on employees Performance in Nigeria Tertiary Hospitals. *Scientific Review Article*, 60(4), pp: 139-153.
- Annisa Nenden Nur. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening, Tesis Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Arbabisarjou Azisollah, Ajdari Zaman, Omeidi Khaled & Jalalinejad Razieh. (2013). The Relationship between Job Stress an Performance Among The Hospitals Nurse. *World of Science Journal*, 13(2), pp: 181-188.
- As'ad, Mohamad. (2001). Psikologi Industri, Edisi kelima, cetakan ketiga, Yogyakarta : liberty.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2018). Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Bali Periode 2015 – 2018.
- Bajpai, J.V., Trupti,V.D. and Siddharth,B. (2015). “A Study of Impact of Work Stress on Job Satisfactionof Employees Working in Indian Banking Sector”. *International Journal of Business Quantitative Economics and Applied Management Research*. Vol. 1 No. 11, pp. 27-32.
- Bashir, Usman, and Muhammad Ismail Ramay. (2010). Impact of Stress Employees Job Performance A Study on Banking Secret of Pakistan. *Internasional Journal of Marketing Studies*,2(1): pp: 122-126.

- Brahmasari Ida Ayu, Agus Suprayetno. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Pei Hai Internasional Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2. pp: 124-135.
- Cekmecelioglu, Hulya Gundus, Ayse Gungsel dan Ulutas, Tugce. (2012). Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Call Center Employees. *Procedia-Social and Behavior Science*. 58. pp: 363-369.
- Chandra Andy Edward. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PD. Wanoagung Sejahtera di Gresik, Tesis, Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Dar, Laiba., Anum Akmal, Muhammad Akram Naseem, and Kashif Ud Din Khan. (2011). Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(6): pp: 1-4.
- Dharma, Agus. (2005). *Gaya Kepemimpinan yang Efektif Bagi Manajer*. Sinar Baru: Bandung.
- Faqihudin, M. dan Gunistiyo. (2010). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Intensi Meninggalkan Organisasi Pada Bank-Bank Milik Negara di Kota Tegal. *Jurnal Sekolah Bisnis dan Manajemen Institut Teknologi Bandung*.
- Flippo, Edwin B. (2002). *Personel Management (Manajemen Perasonalia)*. Edisi VII Jilid II. Jakarta: Erlangga
- Gibson, Jl, Ivancevich Jm, Donnely Jr. JH. (2003). *Organization*. 8th ed , Boston, Massachusetts : Irwin, Inc.
- Harianto, Feri., Putu Artama Wiguna dan Dedy Rakhmad. (2008). Pengaruh Stres Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Golf di Surabaya. *Jurnal Iptek*, 11(3):h: 139-145.
- Han, Yu Ru. (2011). Work-Family Conflict an Job Satisfaction in Stressful Working Environment The Moderating Roles of Percived Supervisor Support and Internal Locus of Control. *International Journal Of Manpower*, 32(2), pp: 233-248.
- Handoko, T.H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan belas. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

- Hamid, Nur. Z.A. and Narehan, H. (2015). "The Relationship Between Workplace Environment and Job Performance in Selected Government Offices in Shah Alam, Selangor". *International Review of Management and Business Research*. Vol. 4 No. 3, pp. 846-851.
- Hasibuan SP. Melayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta.
- Iqbal Aliya, *et al.* (2015). Factors Affecting The Employee's Performance: A Case Study Of Banking Sector In Pakistan. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol.4, No.8. pp: 309-318.
- Iqbal Muhammad. (2012). Impact of Job Stress on Job Satisfaction Among Air Traffic Controller of Civil Aviation Authority An Empirical Study From Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), pp: 53-70.
- Jahanzeb, Humaria. (2010). The Impact of Job Stress on Job Satisfaction Among Academic Faculty of a Mega Distance Learning Institution In Pakistan. *Mustang Journal of Business & Ethics*.
- Kreitner Robert, Kinicki Angelo, (2005). *Organizational Behavior* (Terjemahan) Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Luthans, Fred.(2011). *Organizational Behavior ; an Evidence – Based approach*, NewYork : the MacGrow – Hill Companies.inc..
- Manurung, M.T dan Ratnawati, Intan. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan: Studi pada STIKES.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Matthews, G., Campbell, S.E., Falconer, S., Joyner, L.A., Huggins, J., Gilliland, K., *et al.* (2002). Fundamental Dimension of Subjective State in Performance Settings :*Task Engagement, Distres dan worry*, 2, 215-340.
- Narayanan, Lakshmi; Menon, Shanker & Spector, Paul E. (1999). Stress in the Workplace : A Comparison of Gender and Occupations. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 20, No. 1, pg. 63-73

- Noviansyah dan Zunaidah. (2011). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Brawijaya*, 9(18) : h: 44-58.
- Panchanatham and Sowmya, (2011). Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India. *Journal of Law and Conflict Resolution* 3(5):76-79.
- Paramita, L., Victor, P.K. L. dan Greis M.S. (2016). “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara”. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.1,pp. 131-142.
- Rivai Veithzal. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Riaz, (2016). Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. Government Post graduate College Sahiwal, Pakistan. *Irbm journal*. 5(2): 119-123.
- Rizwan Muhammad. (2014). Antecedents of Job Stress and its Impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), pp:187-203.
- Robbins, Stephen, P. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Selemba Empat.
- Sari Iin Melinda, (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Federal Internasional Finance (FIF) Gersik. *Skripsi Universitas Wijaya Putra Surabaya*.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simamora, Henry. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Cetakan 1. Bagian Penerbitan STIE YKPN: Yogyakarta.
- Smayling, Miles dan Miller, Howard.(2012). Job Satisfaction an Job Performance at the Intership Level. 9(11), pp : 27-33.
- Sofyan Diana Khairani. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering Journal* Vol.2, No.1: pp:18-23.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono.(2013).Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke 17. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistyowati dan Susi Widjajani.(2012). Mediasi Kepuasan Kerja pada Hubungan Stres Kerja dan Kinerja Penjual Jasa Asuransi. *Jurnal Maksipreneur*, Vol.II, No.1, Hal 69 - 84
- Surachim, Ahim., Taofik Firdaus. (2008). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Pharmaserve di PT Combipar Jakarta. *Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*. Vol 7.
- Syuthi Nurmadhani Fitri, H. Djabir Hamzah dan Otto R. Payangan. (2009). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Drive VII Makasar, *E-Journal*.
- Vosloban Raluca Ioana. (2012). The Influence of the Employee's Performance on the company's growth - a managerial perspective. *Procedia Economics and Finance* 3. pp: 660-665.
- Wicaksono Annjani Pandu. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada AJB BumiPutera 1912 Kantor Wilayah Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.5, No.3: pp: 1-7.
- Wijayanti, Ni Ketut Ayu Lestari dan Subudi, Made. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *e-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(11), h:3396-3414.
- Zafar, Qadoos, Ayesha Ali, Tayyab Hameed, Toqquer Ilyas and Hafiz Imran Younas. (2015). Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan. *American Journal of Social Science Research*, 1(4) : pp: 221-225.
- Zeb Alam, Gouhar Saeed and Shafiqur Rehman. (2015). The Impact of Job Stress on Employee's Performance: Investigating The Moderating Effect of Employees Motivation. *City University Research Journal*, 5(1): pp: 120-129.