

## ANALISA HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SERTA *TURNOVER INTENTION* DI HOTEL “X” SURABAYA

Adeline Stephanie Winata, Amelia Rosalin, Endo Wijaya Kartika dan Agustinus Nugroho

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Email: [adelinestee@gmail.com](mailto:adelinestee@gmail.com) ; [amelia\\_rosalin@hotmail.co.id](mailto:amelia_rosalin@hotmail.co.id)

**ABSTRAK:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja dan kepuasan kerja dengan *turnover intention* di Hotel “X” Surabaya. Peneliti ingin menganalisa adakah hubungan negatif signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja, dan adakah hubungan negatif signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* di Hotel “X” Surabaya. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa: (1) Stres kerja memiliki hubungan negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) Kepuasan kerja memiliki hubungan negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

**Kata kunci:** stres kerja, kepuasan kerja, *turnover intention*.

**ABSTRACT:** This research is to identify if there is a relationship between job stress with job satisfaction and job satisfaction with *turnover intention* in Hotel “X” Surabaya. Researcher wanted to know if there is a significant negative relationship between job stress and job satisfaction and is there a significant negative relationship between job satisfaction and *turnover intention* in Hotel “X” Surabaya. From this research that has been done can be stated that: (1) Job stress has negative and not significant relationship with job satisfaction; (2) Job satisfaction has negative and not significant relationship with *turnover intention*.

**Keywords:** job stress, job satisfaction, *turnover intention*.

### PENDAHULUAN

Karyawan merupakan tulang punggung dan penggerak jalannya aktifitas perusahaan. Hal ini membuat karyawan memiliki peran yang penting terhadap suatu kinerja perusahaan, dimana kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku setiap karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut (Sidharta & Margaretha, 2011). Agar dapat lebih unggul dalam persaingan maka pengelolaan sumber daya manusia harus dapat berjalan dengan baik sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dan para kompetitornya. Sebaliknya, jika pengelolaan sumber daya manusia tidak berjalan dengan efektif, maka akan muncul berbagai masalah yang akan mengganggu kinerja perusahaan (Khoiroh, 2012, p.6).

Berhubungan dengan sumber daya manusia, maka para pengambil keputusan puncak dan para manajer dituntut untuk dapat memegang peranan penting dalam manajemen sumber daya manusia. Pihak perusahaan harus dapat mengatur sumber daya manusia sebaik mungkin guna mencapai tujuannya secara efektif. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya perilaku dan kondisi karyawan yang sering muncul akibat kegagalan

perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia, yakni timbulnya stres kerja yang dirasakan setiap tenaga kerja dan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja yang akan berdampak pada meningkatnya *turnover intention* (keinginan untuk berhenti) dan berujung pada keputusan karyawan untuk melakukan *turnover* yang sebenarnya (Simanjuntak & Rahardja, 2013).

Stres di tempat kerja akhir-akhir ini telah menjadi masalah yang serius bagi manajemen perusahaan di dalam dunia bisnis (Qureshi *et al.*, 2013, p.764). Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paillé (2011) menunjukkan hasil bahwa stres kerja mampu menurunkan kondisi fisik seseorang di tempat kerja, meningkatkan tekanan psikologis di tempat kerja, mendorong kekerasan antar rekan-rekan dan menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Stres kerja akan muncul apabila di suatu titik karyawan merasa tidak dapat lagi memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja, karyawan tidak akan mampu lagi bekerja di perusahaan terkait. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (Manurung & Ratnawati, 2012).

Kemunculan stres di tempat kerja akan mengarah pada meningkatnya ketidakpuasan kerja. Meskipun ada penelitian empiris yang memberikan banyak temuan yang menunjukkan bahwa stres kerja terkait dengan hasil organisasi yang tidak diinginkan, logika dasar di balik penelitian ini adalah bahwa saat karyawan merasa tidak puas lagi terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan cenderung memilih untuk meninggalkan pekerjaannya saat itu atau absensi.

Berdasarkan berbagai penelitian, keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang memberi kontribusi pada keinginan seseorang untuk berhenti dari pekerjaannya (Mahdi *et al.*, 2012). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan kerjanya, sehingga karyawan akan merasa *insecure* dalam dirinya dan merasakan kegelisahan dalam pekerjaannya, hingga pada akhirnya karyawan akan memiliki niat untuk berpindah dan meninggalkan pekerjaannya (Hanaifah, 2014).

Menurut beberapa penelitian terdahulu, apabila di suatu perusahaan ditemukan adanya faktor-faktor pemicu stres kerja yang tinggi maka stres kerja tersebut akan berhubungan negatif dengan *turnover intention* (Fah *et al.*, 2010; Heydarian & Abhar, 2011; Paillé, 2011; Qureshi *et al.*, 2013). Menurut Mansoor *et al.* (2011, p.54), stres kerja ternyata juga memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja seseorang. Apabila suatu perusahaan dapat menjaga dan bahkan meningkatkan kepuasan kerja dari setiap karyawannya, maka kepuasan kerja akan berhubungan negatif dengan *turnover intention* (Mahdi *et al.*, 2012; Yücel, 2012; Wang *et al.*, 2012).

*Turnover intention* merupakan salah satu bentuk perilaku menarik diri (*withdrawal*) dalam dunia kerja, akan tetapi sekaligus juga merupakan hak bagi setiap individu untuk menentukan pilihannya, apakah tetap bekerja atau keluar dari perusahaan tersebut. Tingginya tingkat *turnover* pada sejumlah perusahaan Multinasional (MNCs) di Asia, termasuk Indonesia, memang telah menjadi isu organisasi internasional yang cukup banyak dibicarakan saat ini (Khoiroh, 2012). Hal ini telah menjadi masalah yang serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses perekrutan yang telah berhasil merekrut staf yang berkualitas ternyata pada akhirnya

menjadi sia-sia, karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Toly, 2001).

Topik ini menjadi sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut karena ditemukannya suatu fenomena unik yang terjadi di salah satu hotel bintang lima yang berada di pusat kota Surabaya, yaitu Hotel "X" Surabaya. Setelah dilakukan observasi awal diketahui bahwa hampir 80% dari karyawan menyatakan permasalahan serius yang mengarah ke stres kerja. Dari berbagai pertanyaan yang diberikan dan jawaban yang diperoleh ada kecenderungan ditemukan tingginya stres kerja yang mengakibatkan para karyawan memiliki rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Berikut merupakan data demografi karyawan Hotel "X" Surabaya pada tahun 2014:

Tabel 1. Data Demografi Karyawan

Lama Kerja	Presentase Karyawan
5 tahun ke bawah	35%
5 – 10 tahun	27.5%
10 tahun ke atas	37.5%

Berdasarkan konsep serta penelitian terdahulu, apabila ditemukan adanya pemicu stres kerja dan yang akan menimbulkan ketidakpuasan kerja maka secara langsung maupun tidak langsung karyawan akan cenderung melakukan *turnover* yang sebenarnya. Sehingga angka *turnover* karyawan dalam perusahaan tersebut akan tinggi, dikatakan tinggi apabila mencapai angka 10% (Fulbertus & Kusuma, 2009). Namun didapati 78% karyawan lebih memilih untuk tetap bertahan bekerja di Hotel X meski pada posisi yang sama dan tidak banyak yang memiliki niatan untuk berhenti atau berpindah kerja. Berikut merupakan data *turnover* karyawan Hotel "X" Surabaya tahun 2014:

Tabel 2. Data *Turnover* Karyawan

Bulan	Awal bulan	Out	In	Presentase <i>Turnover</i>
Juli	402	-	-	0%
Agustus	402	-	-	0%
September	397	5	-	1,24%
November	394	3	2	0,76%

## TEORI PENUNJANG

### Stres Kerja (*Job Stress*)

Stres terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan sedangkan tuntutan adalah menghalanginya sesuatu yang sangat diinginkan (Manurung & Ratnawati, 2012).

Stres kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres dalam dunia kerja (Manurung & Ratnawati, 2012).

Menurut Qureshi *et al.* (2013) ada 10 hal yang menyebabkan stres kerja, antara lain: 1). *Overload*, 2). *Role ambiguity*, 3). *Role conflict*, 4). *Responsibility for people*, 5). *Participation*, 6). *Financial insecurity*, 7). *Lack of feedback*, 8). *Keeping up with rapid technology change*, 9). *Being Innovative*, 10). *Career development*.

Permaitiyas (2013) mengungkapkan tanda-tanda stres pada karyawan yang diikuti banyaknya perubahan yang umum terjadi, antara lain: sering terlambat bekerja, menjadi penakut dan menarik diri, pekerjaan menjadi tidak beraturan, tidak dapat mengambil keputusan dengan baik, mudah tersinggung dan tidak sopan, serta mengabaikan penampilannya.

### **Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)**

Kepuasan kerja merupakan sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya, yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka. Siagian dan Rahadja (2012) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Menurut jurnal yang ditulis oleh Luthans & Youssef (2007) ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan berdasarkan JDI (*Job Descriptive Index*), yaitu:

1. Kepuasan dengan gaji (*Satisfaction with pay*)
2. Kepuasan dengan promosi (*Satisfaction with promotion*)
3. Kepuasan dengan rekan sekerja (*Satisfaction with co-workers*)
4. Kepuasan dengan penyelia (*Satisfaction with supervisor*)
5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri (*Satisfaction work itself*)

Robbins (2003) menuliskan beberapa hal yang merefleksikan kepuasan kerja dari seorang karyawan, antara lain: cenderung berbicara positif, membantu individu lain, dan memberikan peran yang lebih karena merespon pengalaman positif karyawan.

### **Niatan untuk Berpindah (*Turnover Intention*)**

Kamus Inggris mengartikan istilah *turnover* berarti pergantian. Novliadi (2008) mendefinisikan *turnover* sebagai berhentinya hubungan kerja secara permanen antara perusahaan dan karyawannya. Teori ini kemudian dilengkapi lagi oleh Sidharta dan Margaretha (2011) yang mendefinisikan *turnover intention* sebagai salah satu bentuk perilaku menarik diri (*withdrawal*) dalam dunia kerja, akan tetapi sekaligus juga merupakan hak bagi individu untuk menentukan pilihannya, apakah tetap bekerja atau keluar dari perusahaan tersebut.

Witasari (2009) menjelaskan ada beberapa indikator yang mempengaruhi *Turnover Intention*, antara lain:

1. Kecenderungan individu berpikir untuk meninggalkan sebuah organisasi.
2. Kecenderungan individu mencari pekerjaan lain di organisasi lain.
3. Kemungkinan individu untuk meninggalkan organisasi lain yang menawarkan gaji yang lebih besar.
4. Kemungkinan individu untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat dengan atau tidak adanya tujuan yang jelas.
5. Kemungkinan individu yang meninggalkan organisasi dengan melihat peluang yang lebih baik di luar organisasi.

Harnoto (2002) mengemukakan tanda-tanda karyawan yang berkeinginan melakukan *turnover intention* lewat perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun kekesalannya untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya.

### **Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja**

Leila (2002, p.12) menyatakan bahwa stres dan kepuasan kerja mempunyai hubungan timbal-balik. Kepuasan kerja dapat meningkatkan daya tahan individu terhadap stres dan dampak-dampak stres dan sebaliknya, stres yang dihayati oleh individu dapat menjadi sumber ketidakpuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Brewer dan Jama McMahan Landers (2003, p. 37) dari University of Tennessee yang ditulis dalam jurnal *Career and Technical Education* berjudul *The Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction Among Industrial and Technical Teacher Educators* bahwa terdapat hubungan yang kuat antara stres kerja dengan kepuasan kerja setelah diuji dengan menggunakan analisis korelasional.

Fried *et al.* (2013, p.310) menambahkan bahwa pekerja tidak akan terpuaskan atau berbahagia dengan situasi pekerjaannya ketika pekerja mengalami perbedaan ekspektasi (*role conflict*) atau pekerja mengalami ketidakpastian tentang tugas dari pekerjaan mereka (*role ambiguity*). *Role conflict* dan *role ambiguity* merupakan salah satu indikator stres kerja (Qureshi *et al.*, 2013).

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Stres Kerja memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan di Hotel "X" Surabaya.

### **Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention***

Novliadi (2008, p.31) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap pikiran untuk berhenti bekerja dan intensi untuk mencari pekerjaan lain. Fried *et al.* (2008), menuliskan bahwa salah satu dampak dari ketidakpuasan kerja adalah *turnover intention* yang dapat dibuktikan lewat uji *path-analytic* dan *meta-analysis*.

Paillé (2011, p.8) menyatakan "*Job satisfaction had a strong negative effect on intention to leave.*" Mahdi *et al.* (2012) serta Manurung dan Ratnawati (2012) juga memperkuat teori ini dengan menyatakan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kepuasan Kerja memiliki hubungan dengan *turnover intention* karyawan di Hotel "X" Surabaya.

### **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif. Eksplanatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar dua atau lebih variabel.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah stres kerja. Variabel perantara berupa kepuasan kerja. Dan variabel dependen berupa *turnover intention*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Hotel "X" Surabaya sejumlah 394 orang. Jumlah sampel minimum dihitung sebanyak 10 kali jumlah variabel dalam model penelitian (Sugiyono, 2008). Terdapat 3 variabel dalam penelitian ini sehingga jumlah sampel minimum ditentukan sebanyak 10 x 3 variabel = 30 responden. Namun demikian, jumlah kuesioner yang akan disebar dalam penelitian ini adalah 40 kuesioner. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a. Berusia lebih dari 18 tahun.
- b. Masa kerja di Hotel "X" Surabaya lebih dari 1 tahun.
- c. Karyawan tetap maupun karyawan kontrak.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap sehingga responden hanya perlu memberi tanda pada jawaban yang dipilih. Sumber data berupa data primer berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden.

Metode statistik yang digunakan untuk melakukan analisis deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, dan uji koefisien korelasi adalah analisa regresi linear berganda dan *path analysis* dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari seluruh kuesioner yang disebarakan kepada responden di Hotel “X” Surabaya, terdapat sebanyak 40 eksemplar yang kembali ke peneliti dalam keadaan lengkap dan dapat diolah. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (57,5%), berusia 29-50 tahun (75%), lama kerja 2-5 tahun (27,5%) dan lebih dari 15 tahun (27,5%), serta berpendidikan diploma (55%). Gambaran profil responden dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 1 berikut:

Tabel 3. Profil Deskriptif Responden

Deskripsi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Laki-Laki	23	57,5%
- Perempuan	17	42,5%
Usia		
- < 18 tahun	-	0%
- 18-28 tahun	8	20%
- 29-39 tahun	15	37,5%
- 40-50 tahun	15	37,5%
- > 50 tahun	2	5%
Lama Kerja		
- < 1 tahun	-	0%
- 2-5 tahun	11	27,5%
- 6-10 tahun	10	25%
- 11-15 tahun	8	20%
- > 15 tahun	11	27,5%
Pendidikan		
- SMU/SMK	10	25%
- Diploma	22	55%
- Sarjana	8	20%
- lainnya	-	0%

Hasil statistik deskriptif akan dikategorikan menggunakan interval kelas sebagai berikut:

Tabel 4. Kategori Jawaban Responden

Interval	Kategori
$4.21 < a \leq 5.00$	Sangat Tinggi (ST)
$3.41 < a \leq 4.20$	Tinggi (T)
$2.61 < a \leq 3.40$	Cukup Tinggi (CT)
$1.81 < a \leq 2.60$	Rendah (R)
$1.00 < a \leq 1.80$	Sangat Rendah (SR)

Hasil statistik menunjukkan bahwa responden menilai stres kerja yang dirasakan di Hotel “X” Surabaya (X1) cukup tinggi dengan rata-rata jawaban sebesar 3.15, kepuasan kerja yang dirasakan (Y1) dinilai tinggi dengan rata-rata jawaban sebesar 3.59, dan keinginan untuk berpindah atau pun berhenti (*turnover intention*) dinilai cukup tinggi dengan rata-rata jawaban sebesar 2.71.

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Mean
Stres Kerja (X1)	3.1479
Kepuasan Kerja (Y1)	3.5818
<i>Turnover Intention</i> (Y2)	2.7050

Uji validitas diolah dengan menggunakan SPSS 16.0 for Windows dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid.  $r$  tabel dihitung berdasarkan rumus *degree of freedom*, sebesar 0.312.

Tabel 6. Validitas Pertanyaan

Indikator	$r$ hitung
X1.1	0.400
X1.2	0.623
X1.3	0.716
X1.4	0.699
X1.5	0.600
X1.6	0.573
X1.7	0.793
X1.8	0.573
X1.9	0.491
X1.10	0.452
X1.11	0.563
X1.12	0.667
Y1.1	0.547
Y1.2	0.553
Y1.3	0.694
Y1.4	0.777
Y1.5	0.805
Y1.6	0.829
Y1.7	0.819
Y1.8	0.751
Y1.9	0.797
Y1.10	0.679
Y1.11	0.714
Y2.1	0.790
Y2.2	0.769
Y2.3	0.783
Y2.4	0.831
Y2.5	0.813

Nilai validitas berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan dikatakan valid karena  $r$  tabel <  $r$  hitung.

Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan nilai dari *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Apabila bernilai lebih dari 0.60 maka dikatakan reliabel.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> ( $\alpha$ )
Stres Kerja/Job Stress (X1)	0.834

Kepuasan Kerja/Job Satisfaction (Y1)	0.908
Niatan untuk Berpindah/ <i>Turnover Intention</i> (Y2)	0.867

Uji reliabilitas konstruk diukur dengan *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Hasil *output* berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0.60 sehingga kekonsistenan indikator-indikator dikatakan sudah baik.

Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan secara simultan diantara faktor independen dan faktor dependen. Adapun kriteria untuk menunjukkan kuat atau lemahnya korelasi sebagai berikut:

1. 0 : Tidak ada korelasi antar variabel
2. 0 – 0.25 : Korelasi sangat lemah
3. 0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
4. 0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
5. 0,75 – 0,99 : Korelasi sangat kuat
6. 1 : Korelasi sempurna

Disamping itu, untuk melihat nilai signifikan dari hasil uji harus berada di dibawah 0,05. Berikut ini adalah hasil dari Uji Spearman dengan menggunakan SPSS 16 for Windows:

Tabel 8. Uji Korelasi antar Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja

Correlations			
		Stres Kerja	Kepuasan Kerja
Stres Kerja	Pearson Correlation	1	-.233
	Sig. (2-tailed)		.148
	N	40	40
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	-.233	1
	Sig. (2-tailed)	.148	
	N	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi stres kerja dengan kepuasan kerja. Stres kerja dengan kepuasan kerja memiliki hubungan negatif atau berbanding terbalik, selain itu juga memiliki hubungan yang sangat lemah. Hal ini dapat dilihat dari angka 0,233 yang mendekati angka 0. Dari tabel diatas juga dapat diketahui bahwa hubungan antara kepuasan dan stres kerja tidak signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh angka 0,148.

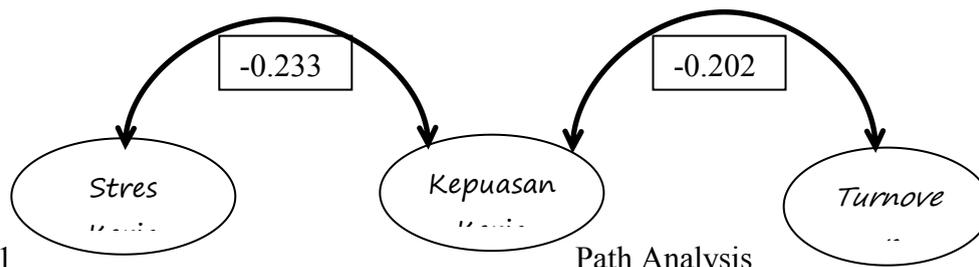
Tabel 9. Uji Korelasi antar Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention*

Correlations			
		Kep. Kerja	Turnover Intention
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	-.233
	Sig. (2-tailed)		.148
	N	40	40
Turnover Intention	Pearson Correlation	-.233	1
	Sig. (2-tailed)	.148	
	N	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Keduanya memiliki hubungan yang sangat lemah dan negatif atau berbanding terbalik. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien korelasi yang hanya sebesar 0,202 (mendekati angka 0). Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa hubungan kepuasan kerja dengan *turnover intention* tidak signifikan karena bernilai signifikan apabila lebih dari 0,05.

### Path Analysis



Gambar 1

Path Analysis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di Hotel “X” Surabaya merasakan stres kerja yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan karyawan Hotel “X” Surabaya rata-rata telah bekerja dalam jangka waktu yang cukup lama, sehingga sebagian besar karyawan menganggap bahwa stres kerja yang dirasakan itu adalah sesuatu hal yang wajar saja dan seiring dengan berjalannya waktu, stres kerja yang dirasakan telah menjadi sebuah rutinitas yang harus dijalani. Sebagian besar karyawan Hotel “X” Surabaya merasa puas dengan kepuasan kerja tersendiri yang didapatkan pada saat bekerja di Hotel “X” Surabaya. Hal ini didukung oleh hasil perhitungan analisis deskriptif kepuasan kerja yang menunjukkan angka yang tergolong dalam kategori tinggi. Namun, pada saat ditanya mengenai keinginan untuk berpindah dan mencari pekerjaan yang lebih baik atau membuka usaha sendiri, 70% karyawan menjawab keinginan untuk berpindah (*turnover intention*). Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan analisis deskriptif *turnover intention* yang tergolong dalam kategori sedang.

Karyawan mengaku bahwa tingkat stres kerja mulai meningkat 3 bulan terakhir ini. Dikarenakan adanya pengurangan pegawai baik pegawai kontrak maupun tetap dan *casual* sehingga karyawan dituntut untuk bekerja *double job description* dan harus *multitasking*. Selain itu, karyawan merasakan stres yang cukup berat akibat adanya tuntutan untuk mengikuti perkembangan teknologi. Mengingat sebagian besar karyawan telah berusia 40 tahun keatas, maka hal ini tentu menjadi sebuah kesulitan tersendiri.

Sedangkan untuk faktor kepuasan kerja, karyawan mengaku bahwa dirinya sangat puas dengan pekerjaannya meski ada beberapa hal yang membuat stres kerja. Namun, perlu diketahui bahwa sebagian besar karyawan Hotel “X” telah bekerja untuk perusahaan dalam jangka waktu yang cukup lama, sehingga lingkungan kerja yang dirasa tidak hanya sebatas lingkungan kerja namun merupakan lingkungan keluarga. Hal ini dibuktikan dengan hasil *mean* tertinggi dalam kepuasan kerja adalah pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan individu dan komunikasi yang terjalin amat baik di kalangan pekerjaan.

Setelah diteliti lebih dalam, alasan mengapa karyawan Hotel “X” lebih memilih untuk bertahan dalam kondisi pekerjaannya yang sekarang ini karena hampir sebagian besar karyawan merasa telah cocok dan puas akan seluruh fasilitas, *benefit*, dan lingkungan kerja keluarga yang hanya diberikan apabila berada di Hotel “X” Surabaya. Hal ini

yang membuat nilai koefisien korelasi antar stres kerja dengan kepuasan kerja tidak signifikan. Selain itu, kepuasan kerja tak hanya diukur dari tingkat stres kerja. Khususnya di Hotel “X”, faktor kepuasan kerja yang dirasakan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor stres kerja sehingga hasil korelasi yang didapat sangat lemah. Hubungan negatif berarti bahwa apabila stres kerja meningkat maka tingkat kepuasan kerja akan menurun, dan begitu juga sebaliknya.

Hasil uji korelasi antar kepuasan kerja dengan *turnover intention* juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat lemah, negatif, dan tidak signifikan. Alasan utama mengapa karyawan yang kurang ingin untuk berpindah ke perusahaan lain adalah karena tingkat kepuasan yang didapat melampaui keinginan tersebut. Karyawan telah merasa *enjoy* bekerja di Hotel “X” dengan benefit, lingkungan, fasilitas, dan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga karyawan akan berpikir matang-matang untuk mengambil keputusan tersebut. Keinginan untuk berpindah memang ada, namun tidak didukung oleh *turnover* yang sebenarnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Stres kerja terbukti berhubungan negatif tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel “X” Surabaya, dan 2) Kepuasan kerja terbukti berhubungan secara negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di Hotel “X” Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, saran yang dapat peneliti berikan dalam rangka menurunkan tingkat stres kerja karyawan dan *turnover intention* antara lain:

1. Hotel “X” Surabaya disarankan untuk dapat meminimalkan tingkat stres kerja setiap karyawannya dengan terus memberikan pelatihan – pelatihan serta informasi – informasi terutama mengenai perkembangan teknologi baru yang modern dan sudah sering digunakan dalam industri perhotelan. Melihat banyaknya jumlah karyawan, yang dilihat dari sampel penelitian, rata-rata telah berada di rentang usia 40 tahun ke atas, hal ini tentu sangat membantu dalam mengurangi tingkat stres di dalam masing-masing departemen dalam industri perhotelan.
2. Hotel “X” Surabaya disarankan juga untuk lebih memikirkan beban kerja yang sebagian besar karyawan Hotel “X” mulai mengeluh karena adanya pengurangan jumlah karyawan sehingga karyawan dituntut untuk dapat *double* pekerjaan baik pekerjaannya sendiri ditambah lagi dengan pekerjaan rekan kerjanya. Hal ini tentu saja akan dapat meningkatkan tingkat stres kerja apabila terus dilakukan tanpa pertimbangan yang kurang matang dan tanpa melihat kebutuhan serta kemampuan karyawan.
3. Hotel “X” Surabaya disarankan untuk dapat meminimalkan jumlah *turnover intention* (keinginan setiap individu untuk berpindah atau keluar) dan sekaligus meningkatkan kepuasan kerja dengan cara mungkin meningkatkan lagi gaji ataupun bonus / insentif / kompensasi yang lebih bagi karyawan yang berhasil memperoleh prestasi kerja yang memuaskan. Sebab dalam perhitungan hasil kuesioner kepuasan kerja, nilai terendah pada faktor kepuasan kerja adalah karyawan merasa puas dengan gaji yang sesuai dengan pekerjaannya dan dalam perhitungan hasil kuesioner *turnover intention* banyak karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar apabila ada perusahaan atau organisasi lain yang dapat menawarkan gaji lebih besar. Hal ini tentu akan dapat memotivasi setiap karyawan untuk dapat bekerja lebih baik meski didapati tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan.

4. Untuk penelitian selanjutnya di hotel “X”, diharapkan untuk meneliti faktor lainnya yang dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel *turnover intention*, karena variabel kepuasan kerja dan stres kerja tidak memiliki hubungan yang cukup kuat dengan *turnover intention*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brewer, E. & Jama McMahan. 2003. The Relationship Between Job Stress and Job Satisfaction Among Industrial and Technical Teacher Educators. *E-Journals JVER*. Vol. 28 No. 2 pp 37-50.
- Fah *et al.* (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5 No. 8, pp. 57-64.
- Fullbertus, M. & Kusuma, F.(2009). *Analisis pengaruh persepsi pemberdayaan karyawan terhadap employee turnover intention di Hotel X, Kupang, Nusa Tenggara Timur*. Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Fried *et al.* (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress-job performance relationships: combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, Vol. 15 No.4, pp. 305-328.
- Hanafiah, M. *et al.* (2014). Pengaruh kepuasan kerja dan ketidakamanan kerja (job insecurity) dengan intensi pindah kerja (turnover) pada karyawan PT Buma Desa Suarakan Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *eJournal Psikologi*, Vol.1 No. 3, pp. 303-312.
- Harnoto. (2002). *Manajemen sumber daya manusia* (2nd ed.). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Heydarian, M. & Abhar, S. (2011). Factors contributing to employees’ turnover intention. *SEGi Review*, Vol. 4 No. 2, pp. 31-41.
- Khoiroh, M. M. (2012). Tingkat worker turnover pada multinational companies dan kaitannya dengan cultural adjustment. *JESP*, Vol. 4 No. 1, pp. 5-12.
- Leila, G. 2002. Stres dan kepuasan kerja. *Jurnal USU Digital Library*.
- Luthans, F. & Youssef, C. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of management*, pp.321-349.
- Mahdi *et al.* (2012). The relationship between job satisfaction and turnover intention. *American Journal of Applied Sciences*, Vol. 9 No. 9, pp. 1518-1526.
- Mansoor *et al.* (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction: a study on telecommunications sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, Vol. 2 No. 3, pp. 50-56.
- Manurung, M. T. & Ratnawati, I. (2012). Analisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan (studi pada STIKES Wijaya Husada Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 1 No. 2, pp. 145-157.
- Marcelia, V. (2014). Stres kerja ditinjau dari shift kerja pada karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 2 No.1, p. 131.
- Novliadi, F. (2008). *Intensi Turnover Karyawan ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja*, Unpublished undergraduate thesis, Universitas Sumatra Utara, Medan.

- Paillé, P. (2011). Stressful work, citizenship behaviour and intention to leave the organization in a high turnover environment: examining the mediating role of job satisfaction. *Journal of Management Research*, Vol. 3 No. 1.
- Permaitiyas, E. (2013). Stres kerja dan strategi coping karyawan frontliner (teller) bank. *Jurnal Online Psikologi*, Vol. 1 No. 1.
- Qureshi, M. I. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intention: what we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, Vol. 23 No. 6, pp. 764-770.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku organisasi*. Ed. 1. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sidharta, N. & Margaretha, M. (2011). Dampak komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap turnover intention: studi empiris pada karyawan bagian operator di salah satu perusahaan garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 2, pp. 129-142.
- Simanjutak, N. & Rahardja, E. (2013). Analisis pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan (studi pada PT Njoja Meneer Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 2 No. 3, pp. 1-10.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Toly, A. A. (2001). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention pada staf kantor akuntan publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 3 No. 2, pp. 102-125.
- Walpole, R. E. (1995). *Pengantar statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wang *et al.* (2012). The effects of job satisfaction, organizational commitment and turnover intention on organizational operating performance: as exemplified with employees of listed property insurance companies in Taiwan. *Research in Business and Management*, Vol. 1 No. 2, pp. 41-53.
- Witasari, L. (2009). *Analisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap intention to quit (studi empiris pada Novotel Semarang)*. Unpublished undergraduate thesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yücel, I. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: an empirical study. *International Journal of Business and Management*, Vol. 7 No. 20, pp. 44-58.