



MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN

MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE IMPACT OF WORK STRESS ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION AT ANUMANA HOTEL UBUD

**I Nyoman Rasmien Adi¹, Luh Gede Elvina Adi Saputri², Made Mulyadi³,
I Wayan Meryawan⁴**

Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

Email: rasmienadi1958@gmail.com¹, luhgedeelvina@gmail.com²,
mulyadi.made63@gmail.com³, meryawan.feb@unr.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh stres kerja dan peran mediasi kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud. Studi ini melibatkan 98 responden yang dipilih dengan metode total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Uji hipotesis dilakukan dengan uji-t satu sisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap turnover intention, serta pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention. Kepuasan kerja berperan sebagai mediasi parsial dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Model penelitian ini memiliki relevansi prediktif (Q^2) sebesar 0,514 yang tergolong kuat.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention, SEM-PLS

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of work stress and the mediating role of job satisfaction on employee turnover intention at the Anumana Ubud Hotel. This study involved 98 respondents selected using the total sampling method. Data was collected via a Likert scale questionnaire and analyzed using SEM-PLS. Hypothesis testing was carried out with a one-sided t-test. The research results show that work stress has a significant positive influence on turnover intention, as well as a significant negative influence on employee job satisfaction. Apart from that, job satisfaction has a significant negative effect on turnover intention. Job satisfaction acts as a partial mediator in the relationship between job stress and turnover intention. This research model has a predictive relevance (Q^2) of 0.514 which is considered strong.

Keywords: Job Satisfaction, Job Stress, Turnover Intention, SEM-PLS

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Perusahaan di berbagai sektor menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mempertahankan daya saing mereka. Salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Karyawan yang terampil, berkomitmen, dan memiliki kepuasan kerja yang tinggi

merupakan aset berharga yang dapat membantu perusahaan bertahan dan bersaing di pasar yang kompetitif. Di sisi lain, tingkat pergantian karyawan yang tinggi dapat memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap stabilitas dan produktivitas perusahaan. Fenomena ini, yang dikenal dengan istilah turnover intention atau niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya, telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai studi manajemen SDM.



Dalam konteks ini, Hotel Anumana Ubud, sebuah hotel bintang empat yang berlokasi di pusat wisata Ubud, Bali, juga menghadapi tantangan serupa. Sejak didirikan pada tahun 2015, Hotel Anumana Ubud telah menarik perhatian wisatawan dengan konsep desain kontemporer yang memadukan sentuhan artistik Bali dan nuansa modern. Dengan fasilitas-fasilitas unggulan seperti kolam renang yang terinspirasi dari laguna dan pelayanan berkualitas tinggi, hotel ini berhasil membangun reputasi yang baik di kalangan wisatawan domestik dan internasional. Namun, di balik kesuksesan tersebut, terdapat masalah signifikan yang berpotensi mengganggu operasional jangka panjang hotel, yaitu tingkat turnover yang tinggi di kalangan karyawan.

Tingkat turnover karyawan yang tinggi di Hotel Anumana Ubud, yang mencapai 11,34 persen pada tahun 2022, menjadi perhatian serius bagi manajemen hotel. Proses perekrutan dan pelatihan karyawan baru yang dilakukan secara terus-menerus tidak hanya menguras sumber daya finansial, tetapi juga mempengaruhi kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Karyawan yang baru direkrut memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan budaya kerja dan standar operasional hotel. Jika mereka kemudian memutuskan untuk meninggalkan perusahaan setelah waktu yang singkat, investasi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan untuk pelatihan mereka menjadi sia-sia. Hal ini menciptakan siklus yang merugikan bagi perusahaan, di mana proses perekrutan dan pelatihan harus terus dilakukan tanpa ada jaminan bahwa karyawan yang baru akan bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Fenomena turnover ini tidak hanya terjadi di sektor perhotelan, tetapi juga di

berbagai industri lain. Namun, tingkat turnover yang tinggi di sektor perhotelan sering kali dikaitkan dengan karakteristik industri itu sendiri. Industri perhotelan dikenal sebagai industri yang memiliki tingkat intensitas kerja yang tinggi, di mana karyawan sering kali menghadapi tekanan dari pelanggan dan atasan, serta harus bekerja dalam jadwal yang tidak menentu. Hal ini menyebabkan tingkat stres kerja yang tinggi di kalangan karyawan, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan niat untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention. Stres kerja didefinisikan sebagai respon individu terhadap tuntutan kerja yang melebihi kapasitas mereka untuk mengatasi. Stres ini dapat bersifat fisik, psikologis, atau emosional, dan dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan serta kinerja mereka di tempat kerja. Menurut Mangkunegara (2018), stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan produktivitas, peningkatan absensi, dan pada akhirnya meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Kepuasan kerja, di sisi lain, didefinisikan sebagai sikap positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencakup berbagai aspek, termasuk hubungan dengan atasan dan rekan kerja, kesempatan untuk pengembangan karier, kompensasi yang adil, serta kondisi kerja yang nyaman. Kepuasan kerja yang tinggi dapat menjadi penangkal bagi turnover intention, di mana karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap perusahaan dan lebih kecil



kemungkinannya untuk mencari pekerjaan di tempat lain (Rijalsalwitri & Sualnal, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud, dengan mempertimbangkan peran mediasi kepuasan kerja. Secara khusus, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan apakah kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara stres kerja dan turnover intention, serta sejauh mana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap keputusan karyawan untuk tetap bekerja atau meninggalkan perusahaan.

Turnover intention telah menjadi isu yang menonjol dalam manajemen sumber daya manusia karena dampaknya yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Pergantian karyawan yang terlalu tinggi dapat menciptakan ketidakstabilan dalam tim kerja, meningkatkan biaya perekrutan dan pelatihan, serta menurunkan kualitas layanan pelanggan. Hotel Anumana Ubud, sebagai salah satu destinasi utama bagi wisatawan di Bali, tidak lepas dari masalah ini. Tingginya tingkat turnover di hotel tersebut mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam manajemen karyawan, yang harus diidentifikasi dan diatasi.

Manajemen Hotel Anumana Ubud telah menyadari bahwa salah satu penyebab utama dari tingginya turnover adalah tingginya tingkat stres kerja di kalangan karyawan. Lingkungan kerja yang dinamis dan tuntutan pelayanan pelanggan yang tinggi menciptakan tekanan yang signifikan bagi para karyawan. Banyak dari mereka merasa bahwa beban kerja yang diberikan terlalu besar, dengan waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Selain itu, kurangnya dukungan dari atasan dan minimnya peluang untuk pengembangan

karier juga menjadi faktor yang memperburuk tingkat stres kerja.

Sebaliknya, kepuasan kerja karyawan di hotel tersebut juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompensasi, pengakuan atas kinerja, serta hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan atasan. Karyawan yang merasa tidak dihargai atau tidak mendapatkan imbalan yang setimpal dengan usaha mereka, cenderung merasa tidak puas dan mencari peluang kerja yang lebih baik di tempat lain. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh manajemen hotel, banyak karyawan yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan tingkat gaji dan minimnya kesempatan promosi di hotel tersebut. Selain itu, beberapa karyawan juga mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang dihargai oleh atasan mereka, yang sering kali tidak memberikan umpan balik konstruktif terhadap kinerja mereka.

Isu turnover ini menjadi semakin kompleks ketika mempertimbangkan bahwa sektor perhotelan adalah industri yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh sikap dan komitmen karyawan. Oleh karena itu, mempertahankan karyawan yang berpengalaman dan berkualitas menjadi tantangan utama bagi manajemen hotel. Ketika seorang karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, hotel tidak hanya kehilangan karyawan tersebut, tetapi juga kehilangan pengetahuan dan keterampilan yang telah dibangun selama masa kerja mereka. Hal ini dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi citra dan reputasi hotel.



Penelitian ini penting karena memberikan wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention dalam konteks industri perhotelan. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention, penelitian yang secara khusus mengkaji peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention di sektor perhotelan masih relatif jarang. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks manajemen karyawan di industri perhotelan.

Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen Hotel Anumana Ubud dalam mengelola karyawan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention, manajemen hotel dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mengurangi tingkat turnover dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Misalnya, manajemen dapat mengimplementasikan program-program pengelolaan stres yang lebih efektif, memberikan pelatihan untuk pengembangan karier, atau meninjau kembali sistem kompensasi yang ada untuk memastikan bahwa karyawan merasa dihargai atas kontribusi mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan konsep yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena berhubungan langsung dengan kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan turnover intention. Definisi kepuasan kerja bervariasi, tetapi secara umum, kepuasan kerja dapat

didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk aspek-aspek seperti gaji, promosi, hubungan dengan rekan kerja, dan lingkungan kerja (Triandis, 2015).

Menurut teori kebutuhan Maslow, kepuasan kerja dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan-kebutuhan dasar karyawan dipenuhi di tempat kerja. Karyawan yang merasa kebutuhan fisik, keamanan, sosial, harga diri, dan aktualisasi dirinya terpenuhi, cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Dalam konteks ini, kepuasan kerja bukan hanya ditentukan oleh gaji, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti pengakuan, kesempatan untuk berkembang, dan suasana kerja yang kondusif (Mangkunegara, 2018).

Indikator kepuasan kerja yang sering digunakan dalam penelitian meliputi upah, promosi, supervisi, dan manfaat lain yang diberikan oleh perusahaan (Sopiah, 2020). Karyawan yang merasa puas dengan faktor-faktor ini cenderung lebih berkomitmen pada perusahaan dan memiliki turnover intention yang rendah. Sebaliknya, jika karyawan merasa tidak puas, mereka cenderung untuk mencari peluang pekerjaan di tempat lain yang mereka anggap lebih menguntungkan.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan produktivitas karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pelliyezer Karo Karo et al. (2023), karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, karena mereka merasa lebih termotivasi dan berkomitmen pada tujuan perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi juga dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan, sehingga mereka lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan pekerjaan mereka.



Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Stres kerja dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk beban kerja yang berlebihan, konflik dengan rekan kerja atau atasan, serta lingkungan kerja yang tidak kondusif (Hardjana, 2006). Stres kerja yang berkepanjangan dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan, seperti kelelahan, depresi, dan penurunan imunitas tubuh, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja mereka.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Supriyanti dan Mayasari (2022), karyawan yang mengalami tingkat stres yang tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, karena mereka merasa tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan. Stres kerja juga sering kali menyebabkan karyawan merasa lelah secara fisik dan emosional, sehingga mereka kehilangan motivasi untuk bekerja secara maksimal.

Indikator stres kerja yang sering digunakan dalam penelitian meliputi konflik kerja, perbedaan nilai antara pegawai dan pemimpin, beban kerja yang terlalu berat, serta iklim kerja yang tidak sehat (Halimah et al., 2016). Karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi cenderung merasa terbebani oleh pekerjaan mereka dan tidak memiliki cukup waktu atau sumber daya untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja dan meningkatkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Dalam konteks industri perhotelan, stres kerja menjadi masalah yang sangat umum, karena karyawan sering kali harus berurusan dengan pelanggan yang menuntut, bekerja dalam jadwal yang tidak menentu, serta menghadapi beban kerja yang berat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syarifah Mirza Lestari (2023), stres kerja di sektor perhotelan sering kali disebabkan oleh kurangnya dukungan dari atasan, beban kerja yang berlebihan, serta konflik interpersonal di tempat kerja. Karyawan yang tidak mampu mengatasi stres kerja ini cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah dan turnover intention yang tinggi.

Turnover Intention

Turnover intention atau niat untuk keluar dari pekerjaan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau mencari peluang kerja di tempat lain. Menurut Halimah et al. (2016), turnover intention dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kepuasan kerja yang rendah, stres kerja yang tinggi, serta kurangnya kesempatan untuk berkembang di perusahaan. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka atau merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan cenderung memiliki turnover intention yang tinggi.

Indikator turnover intention yang umum digunakan dalam penelitian meliputi keinginan untuk keluar dari perusahaan, pencarian alternatif pekerjaan, serta niat untuk keluar dari pekerjaan (Sofia Andi Dewi dan Ayu Sriathi, 2019). Karyawan yang memiliki turnover intention yang tinggi sering kali merasa bahwa mereka tidak lagi mendapatkan kepuasan atau manfaat dari



pekerjaan mereka, sehingga mereka cenderung untuk mencari peluang pekerjaan yang lebih baik di tempat lain.

Turnover intention yang tinggi dapat memberikan dampak negatif yang signifikan bagi perusahaan. Selain meningkatkan biaya perekrutan dan pelatihan karyawan baru, turnover yang tinggi juga dapat menurunkan moral tim kerja dan mengganggu stabilitas operasional perusahaan. Menurut Dirga Pranata dan Salit Ketut Netra (2019), turnover intention yang tinggi di industri perhotelan sering kali disebabkan oleh kurangnya penghargaan terhadap karyawan, beban kerja yang berlebihan, serta kurangnya kesempatan promosi. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention dan merancang strategi yang efektif untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Hubungan Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Turnover Intention

Hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention telah menjadi fokus berbagai penelitian dalam beberapa dekade terakhir. Stres kerja sering kali dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja dan turnover intention. Karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stanlie Andrian Noeary et al. (2020), stres kerja memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap turnover intention. Karyawan yang merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan atau konflik interpersonal di tempat kerja cenderung memiliki keinginan yang lebih

tinggi untuk keluar dari pekerjaan mereka. Selain itu, kepuasan kerja juga memainkan peran penting dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih tahan terhadap stres kerja dan lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ustadus Sholihin et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah, sehingga mereka lebih kecil kemungkinannya untuk memiliki turnover intention. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih rentan terhadap dampak negatif dari stres kerja, yang pada akhirnya meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal untuk mengidentifikasi hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud. Pendekatan kuantitatif dipilih karena dapat memberikan data yang terukur dan objektif, yang penting dalam menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian. Desain kausal dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lain, yaitu pengaruh stres kerja terhadap turnover intention, serta peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Anumana Ubud, yang berlokasi di Desa



Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki tingkat turnover karyawan yang relatif tinggi dibandingkan dengan hotel-hotel lain di kawasan Ubud. Penelitian ini dilakukan selama periode enam bulan, dari Januari hingga Juni 2023. Selama periode tersebut, pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner yang disebarakan kepada karyawan hotel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Anumana Ubud yang berjumlah 98 orang. Dalam penelitian ini digunakan metode *total sampling*, di mana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Metode ini dipilih karena populasi yang relatif kecil, sehingga memungkinkan untuk melibatkan seluruh karyawan dalam penelitian, tanpa harus melakukan pengambilan sampel yang lebih kecil. Hal ini juga memungkinkan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan representatif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert 5 poin, di mana responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disusun dengan pilihan jawaban mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian utama, yaitu:

1. **Stres Kerja:** Bagian ini berisi 10 item pernyataan yang mengukur tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan. Contoh pernyataan dalam bagian ini adalah "Saya sering merasa kelelahan karena beban kerja yang terlalu berat" dan "Saya merasa tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya".

2. **Kepuasan Kerja:** Bagian ini berisi 8 item pernyataan yang mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan. Contoh pernyataan dalam bagian ini adalah "Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima" dan "Saya memiliki kesempatan untuk berkembang dalam karier saya di hotel ini".

3. **Turnover Intention:** Bagian ini berisi 6 item pernyataan yang mengukur niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Contoh pernyataan dalam bagian ini adalah "Saya sering berpikir untuk mencari pekerjaan di tempat lain" dan "Saya berencana untuk keluar dari perusahaan dalam waktu dekat".

Instrumen kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba yang dilakukan terhadap 30 karyawan di hotel lain di kawasan Ubud. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis *Pearson Correlation*, sementara uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Hasil uji coba menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner memiliki koefisien korelasi $> 0,7$ dan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,8$, yang menunjukkan bahwa instrumen ini valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Partial Least Squares* (PLS). SEM-PLS dipilih karena metode ini cocok untuk penelitian yang melibatkan variabel laten dan model kausal kompleks. Selain itu, SEM-PLS memungkinkan untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel, sehingga sangat relevan untuk menguji peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention.



Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model):** Pada tahap ini, dilakukan evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten. Validitas diuji dengan menggunakan *Convergent Validity* (nilai *outer loading* > 0,7) dan *Discriminant Validity* (dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Fornell-Larcker Criterion*). Reliabilitas diuji dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, di mana nilai yang diharapkan > 0,7.
- 2. Evaluasi Model Struktural (Structural Model):** Setelah model pengukuran divalidasi, dilakukan evaluasi model struktural untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel laten. Pengujian model struktural dilakukan dengan melihat koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai signifikansi (*t-statistic*). Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* > 1,645 dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).
- 3. Uji Mediasi:** Uji mediasi dilakukan untuk menguji apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention. Uji mediasi dilakukan dengan menggunakan kaidah yang dikemukakan oleh Hair et al. (2017), di mana mediasi dianggap signifikan jika variabel mediasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, dan hubungan antara variabel independen dan dependen berkurang setelah memasukkan variabel mediasi.
- 4. Evaluasi Goodness of Fit:** Evaluasi *goodness of fit* model dilakukan dengan

menggunakan *Q-Square Predictive Relevance* (Q2). Nilai Q2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin baik model tersebut dalam memprediksi variabel dependen. Model dianggap baik jika nilai $Q2 > 0,35$ (Ghozali & Latan, 2015).

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- **H1:** Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud.
- **H2:** Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Anumana Ubud.
- **H3:** Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud.
- **H4:** Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan *bootstrapping* pada SEM-PLS untuk mengestimasi signifikansi pengaruh antar variabel. Hipotesis diterima jika nilai *p-value* < 0,05 dan nilai *t-statistic* > 1,645.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 98 karyawan tetap Hotel Anumana Ubud yang menjadi responden. Karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan posisi pekerjaan. Data deskriptif dari responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:



Tabel 1. Deskripsi Responden

Karakteristik	Jumlah (n = 98)	Persentase (%)
Usia		
< 25 tahun	15	15.31
25-35 tahun	48	48.98
36-45 tahun	25	25.51
> 45 tahun	10	10.20
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	53.06
Perempuan	46	46.94
Lama Bekerja		
< 1 tahun	12	12.24
1-3 tahun	34	34.69
4-6 tahun	42	42.86
> 6 tahun	10	10.20
Posisi Pekerjaan		
Staf operasional	60	61.22
Manajemen menengah	25	25.51
Manajemen atas	13	13.27

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden berusia antara 25-35 tahun, dengan persentase sebesar 48,98%. Sebagian besar responden juga bekerja di posisi staf operasional dengan persentase 61,22%. Data ini memberikan gambaran tentang populasi penelitian yang terdiri dari karyawan dengan pengalaman yang bervariasi.

Analisis Model Pengukuran

Pada tahap awal analisis, dilakukan evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas diukur menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*, sedangkan reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

Tabel 2. Koefisien Outer Loading

Indikator	Stres Kerja (X)	Kepuasan Kerja (Z)	Turnover Intention (Y)
x1	0.901		
x2	0.924		
x3	0.835		
x4	0.835		



Indikator	Stres Kerja (X)	Kepuasan Kerja (Z)	Turnover Intention (Y)
y1		0.932	
y2		0.932	
y3			0.894
z1			0.714
z2			0.784
z3			0.783
z4			0.872

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator memiliki nilai outer loading lebih dari 0,7, yang berarti bahwa semua indikator

valid dan layak digunakan dalam analisis lanjut. Selanjutnya, reliabilitas diuji dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

Tabel 3. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Stres Kerja (X)	0.955	0.971
Kepuasan Kerja (Z)	0.889	0.924
Turnover Intention (Y)	0.938	0.960

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7, sehingga instrumen penelitian ini reliabel.

Analisis Model Struktural

Setelah evaluasi model pengukuran, dilakukan analisis model struktural untuk menguji hipotesis penelitian. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficient*) dan signifikansi (*t-statistic*).

Tabel 4. Koefisien Jalur dan Uji Signifikansi

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	t-Statistic	P-Value
Stres Kerja (X) → Turnover Intention (Y)	0.438	3.782	0.000
Stres Kerja (X) → Kepuasan Kerja (Z)	-0.508	4.559	0.000
Kepuasan Kerja (Z) → Turnover Intention (Y)	-0.228	2.482	0.007

Dari Tabel 4, dapat dilihat bahwa semua hipotesis diterima karena nilai *p-value* < 0,05 dan *t-statistic* > 1,645. Hasil ini menunjukkan bahwa:

- Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention** ($\beta = 0.438$, *p-value* = 0.000). Artinya, semakin tinggi stres kerja yang dialami



- karyawan, semakin besar niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.
2. **Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja** ($\beta = -0.508$, $p\text{-value} = 0.000$). Semakin tinggi tingkat stres kerja, semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.
 3. **Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention** ($\beta = -0.228$, $p\text{-value} = 0.007$). Karyawan

yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Pengujian Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk menguji apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention.

Tabel 5. Uji Mediasi Kepuasan Kerja

Hubungan Mediasi	Koefisien Jalur	t-Statistic	P-Value
Stres Kerja (X) → Kepuasan Kerja (Z) → Turnover Intention (Y)	-0.116	2.049	0.041

Dari Tabel 5, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja secara parsial memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention ($p\text{-value} = 0.041$). Artinya, pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dapat berlangsung langsung maupun melalui kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja tinggi cenderung memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Selain itu, kepuasan kerja juga berperan sebagai mediasi dalam hubungan ini. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih tahan terhadap dampak negatif stres kerja dan lebih kecil kemungkinannya untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi manajemen Hotel Anumana

Ubud. Untuk mengurangi tingkat turnover, manajemen perlu memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Program pengelolaan stres, pelatihan pengembangan karier, serta peningkatan kompensasi dan penghargaan dapat menjadi langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan retensi karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, beberapa simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap turnover intention karyawan di Hotel Anumana Ubud. Semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, semakin besar kemungkinan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen perlu memberikan perhatian khusus dalam



- mengelola tingkat stres kerja di kalangan karyawan untuk mengurangi niat mereka untuk keluar dari perusahaan.
2. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan, semakin rendah tingkat kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu, pengurangan tingkat stres kerja dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan memperbaiki suasana kerja secara keseluruhan.
 3. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap turnover intention. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam mengurangi tingkat turnover.
 4. Kepuasan kerja berperan sebagai mediasi parsial dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat mengurangi dampak langsung stres kerja terhadap turnover intention, sehingga peningkatan kepuasan kerja dapat membantu menekan turnover intention meskipun tingkat stres kerja tinggi.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Adi, I. N. R., & Saputri, L. G. E. A. (2024). Examining the Determinants of Customer Satisfaction in Medicine and Health Device Distributors. *Journal of Social Work and Science Education*, 5(1), 360-368. <https://doi.org/10.52690/jswse.v4i2.416>
- Adi, I. N. R., Ariesandi, N. M. A., Mulyadi, D., & Saputri, L. G. E. A. (2023). Mediation of motivation on communication equity and influence organizational commitment to employee performance. *Jurnal Mantik*, 7(2). <https://doi.org/10.35335/mantik.v7i2.4001>
- Akter, S., D'Ambra, J., & Ray, P. (2011). An evaluation of PLS based complex models: the roles of power analysis, predictive relevance, and GoF index. *Proceedings of the 17th Americas Conference on Information Systems (AMCIS2011)*, 1-7.
- Allalm, A. L., & Alsim, M. (2019). Relationship between job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On The Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-79.
- Chin, W. W. (1995). Partial Least Square is to LISREL as Principal Components Analysis is to Common Factor Analysis. *Technology Studies*.
- Dirga Pranata, G., & Salit Ketut Netra, G. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Mediasi Komitmen Organisasional Pada Restoran Queen's Tandoor Seminyak. *E-Jurnal Manajemen*, 8(6), 3531-3559. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p09>
- Fauzi, A. L., Wulalandari, A. L. S., Cahyani, D. R., Nurfitri, N., Khalilani, N., Deva, R., & Nursalfitri, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 229-241.



- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep Teknik Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Hair, J. F., et al. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Halimah, T. N., Falthoni, A. L., & Minalarsih, M. M. (2016). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga di Gelalel Supermarket. *Journal of Management*, 2(2).
- Hardjana, A. L. M. (2006). *Stres Tanpa Distres: Seni Mengolah Stres*. Kanisius.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mitha Indri Pratiwi, & Muhammad Roni Indarto. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Cakrawangsa Bisnis*, 3(2), 221-236. <http://journal.stimykpn.ac.id/index.php/cb>
- Pelliezer Karo Karo, M. I. Djohan, & Meyke Amalia. (2023). The Influence Of Job Satisfaction On Turnover Intention Of Event Workers In Palembang City. *Maker: Jurnal Manajemen*, 9(1), 51-62.
- Pralyogi, M. A., Koto, M., & Arif, M. (2019). Kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pengaruh work-life balance dan stres kerja terhadap turnover intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(1), 39-51.
- Rijalsawitri, D. P., & Sualnal, I. W. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention. *Doctoral Dissertation*, Udayana University.
- Ruxton, G. D., & Neuhauser, M. (2010). When Should We Use One-tailed Hypothesis Testing? *Methods in Ecology and Evolution*, 1(2), 114-117. <https://doi.org/10.1111/j.2041-210X.2010.00014.x>
- Salisbury, W. D., Chin, W. W., Gopal, A., & Newsted, P. R. (2002). *Research Report: Better Theory through Measurement Developing a Scale to Capture Consensus on Appropriation*. *Information System Research*, 13, 91-103.
- Sofia Andi Dewi, & Ayu Sriathi. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen*, 8(6), 3646-3674. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p3646>
- Stanlie Andrian Noeary, Albert Kurniawan Purnomo, & Fotuho Waruwu. (2020). Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Niat Keluar. *Jurnal*



- Manajemen Maranatha, 20(1), 31-40.
<https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm>
- Supriyanti, N. I. P. J., & Mayasari, N. M. D. A. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Bagian Produksi Pt. Akar Wangi Kabupaten Gianyar. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(2), 321-330.
- Syarifah Mirza Lestari, & Achmad Sudiro. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), Universitas Brawijaya Malang.