

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada *Rydges World Square Hotel* di Sydney Australia)

***THE AFFECT OF JOB STRESS ON TURNOVER INTENTION AND
ORGANIZATION COMMITMENT AS AN INTERVENING VARIABLE***

(*A Study on Rydges World Square Hotel in Sydney Australia*)

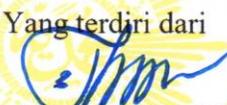
Diajukan Oleh :

RIVAN SUKMADY RAMDHAN

20150410022

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yang terdiri dari


Tri Maryati, SE., MM
Ketua Tim Penguji


Rini Juni Astuti, SE., M. SI.
Anggota Tim Penguji


Isthofaina Astuty, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA

NIK. 19731218199904 143 068

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Pada *Rydges World Square Hotel Sydney Australia*)

THE AFFECT OF JOB STRESS ON TURNOVER INTENTION AND ORGANIZATION COMMITMENT AS AN INTERVENING VARIABLE

(A Study on Rydges World Square Hotel in Sydney Australia)

Disusun Oleh :
Rivan Sukmady Ramdhan

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*. Subyek dari penelitian ini adalah karyawan di bagian *housekeeper* di hotel Rydges Wold Square Sydney Australia. Sampel berjumlah 35 orang dipilih menggunakan metode jenuh. Alat analisis yang digunakan adalah *path analisis*.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai β sebesar 0,610. Kemudian stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dengan nilai signifikansi sebesar 0,458 dengan nilai β sebesar 0,130. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 dan nilai β sebesar 0,402. Komitmen organisasi tidak memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci : Stres kerja, Komitmen organisasi, *Turnover intention*

ABSTRACT

This study aims to analyze the affect of job stress on turnover intention with organizational commitment as an intervening variable. The subject of this study were the housekeeper employees at Rydges World Square Hotel in Sydney Australia. In this study, samples of 35 people were selected using saturation method. The analytical tool used is path analysis.

Based on the results of the analysis that has been done, the results show that job stress has a significant effect on turnover intention with a significance value of 0,000 and β value of 0,610. Then job stress does not have a significant effect on organizational commitment with significance value of 0,458 and β value of 0,130. Organizational comitmmnt has a significant effect on turnover intention with significance value of 0,017 and β value of 0,402. Organizational does not mediate the effect of job stress on turnover intention.

Keywords : Job stress, organizational comitmmnt, turnover intention

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aset bagi suatu organisasi atau perusahaan. SDM juga merupakan roda penggerak bagi suatu organisasi atau perusahaan, sebuah perusahaan dengan sistem yang baik akan tetapi memiliki SDM yang buruk, maka perusahaan itu tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu SDM sangat penting untuk dikelola dengan baik.

Dalam bisnis perhotelan, SDM memiliki peran penting dalam keberlangsungan hotel tersebut. Tingginya tingkat karyawan yang meninggalkan perusahaan merupakan salah satu masalah yang dihadapi bisnis perhotelan. *Rydges World Square Hotel* yang terletak di area perbelanjaan *world square*, hotel canggih di *central business district* ini berjarak 9 menit berjalan kaki dari *darling harbour*, 7 km dari bandara *Sydney*, dan 15 menit

berjalan kaki dari berbagai konvensi di *ICC Sydney*. Kamar-kamar santai yang difasilitasi dengan *Wi-fi* gratis dan Tv layar datar, ditambah tempat tidur tambahan, minibar, serta fasilitas teh dan kopi. Kamar yang ditingkatkan dapat menambahkan sofa dan/atau balkon. Satu kamar tipe *suite* memiliki ruang tamu terpisah. Pelayanan kamar tersedia 24 jam, terdapat restoran Italia, dan bar lobi yang ramai dengan teras, serta pusat bisnis dan ruang pertemuan hingga 550 orang. Fasilitas lainnya termasuk gym dan parkir (berbayar).

Hotel yang berkualitas tentu memiliki SDM yang berkualitas pula, tidak terkecuali hotel *Rydges World Square*. SDM di hotel *Rydges World Square* terdiri dari banyak *department*, akan tetapi jumlah karyawan yang paling banyak adalah *department housekeeping*, yaitu bertugas untuk membersihkan kamar setiap hari. SDM pada *department housekeeping* didominasi oleh mahasiswa magang yang berasal dari Australia bahkan Indonesia, karena didominasi oleh mahasiswa terdapat permasalahan yang terjadi antara SDM dengan pihak *Rydges World Square*.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh *Rydges World Square Hotel*, yaitu tingginya intensi karyawan untuk meninggalkan *Rydges World Square Hotel* yang disebabkan oleh berbagai macam alasan. Alasan utama yaitu, karyawan merasa tidak kuat untuk membersihkan kamar yang banyak setiap hari, dengan jumlah 455 kamar. Beberapa karyawan yang tidak suka dengan *supervisor* nya dan yang terakhir adalah ketidakcocokan dengan jadwal sekolah mereka. Dikarenakan beban kerja yang dirasa berat stres kerja pun muncul sehingga mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu *Rydges World Square Hotel* perlu untuk mengelola SDM-nya sehingga tingkat stres kerja dan intensi untuk meninggalkan perusahaannya berkurang. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Intan Yogi Pratiwi dan I Komang Ardana yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Intention to Quit* Karyawan pada PT. BPR TISH Batubulan, dari penelitian di atas peneliti memilih untuk mengganti variabel komitmen organisasi menjadi variabel *intervening*.

Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

H2 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

H3 : Komitmen berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

H4 : Komitmen organisasi memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

RUMUSAN MASALAH

Permasalahan utama yang dihadapi oleh *Rydges World Square Hotel*, yaitu tingginya intensi karyawan untuk meninggalkan *Rydges World Square Hotel* yang disebabkan oleh berbagai macam alasan. Alasan utama yaitu, karyawan merasa tidak kuat untuk membersihkan kamar yang banyak setiap hari, dengan jumlah 455 kamar. Beberapa karyawan yang tidak suka dengan *supervisor* nya dan yang terakhir adalah ketidakcocokan dengan jadwal sekolah mereka. Dikarenakan beban kerja yang dirasa berat stres kerja pun muncul sehingga mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu *Rydges World Square Hotel* perlu untuk mengelola SDM-nya sehingga tingkat stres kerja dan intensi untuk meninggalkan perusahaannya berkurang.

Seperti yang telah dijelaskan di latar belakang masalah, penelitian ini meneliti pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja terhadap komitmen organisasi, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Tingginya stres kerja yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang ditampung oleh karyawan, sehingga karyawan merasa tidak betah dan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian, dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.
- b. Beban kerja yang tinggi dan waktu pengerjaan yang relatif cepat serta kurangnya *feedback* dari atasan akan menyebabkan karyawan merasa tertekan dan mengubah pandangannya ke perusahaan menjadi negatif sehingga mempengaruhi komitmennya terhadap organisasi. Dengan demikian dapat dirumuskan apakah stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan.
- c. Jika karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka tingkat karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan berkurang. Sebaliknya, apabila komitmen organisasi seorang

karyawan rendah, maka tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan meningkat. Dengan demikian dapat dirumuskan apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stres Kerja

Mangkunegara (2000) mendefinisikan stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Rivai dan Jauvani (2009) stres kerja merupakan suatu kondisi dimana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan sangat mempengaruhi karyawan. Handoko (2010) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Dengan demikian disimpulkan bahwa stres adalah kondisi di mana karyawan merasa tertekan atau ketagangan fisik yang dialami oleh karyawan dalam pekerjaannya. Stres yang dialami oleh individu dalam lingkungan pekerjaannya disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan tersebut (faktor internal) dan dari luar (faktor eksternal) yang memiliki konsekuensi berbeda dari masing-masing individu tergantung bagaimana mereka merespon penyebab stres.

B. Komitmen Organisasi

Meyer dan Herscovitch (2001) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang mengikat individu untuk suatu tindakan yang relevan dengan satu atau beberapa tujuan. Luthans (2005) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi mereka dan proses yang berkelanjutan di mana peserta organisasi mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi, kesuksesan, dan kesejahteraan. Mathis dan Jackson dalam (Sopiah, 2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Berdasarkan

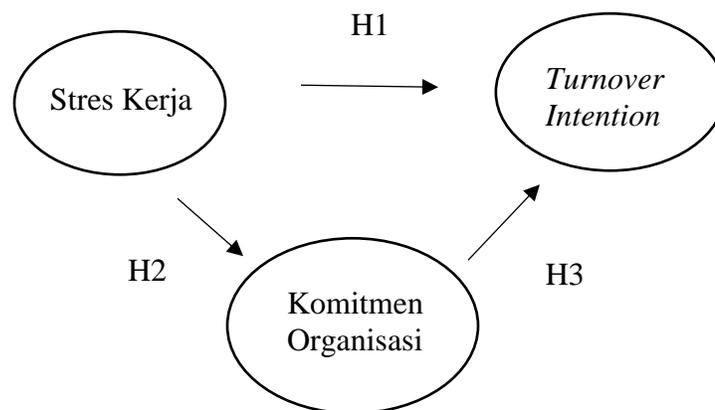
definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kekuatan yang mencerminkan loyalitas karyawan pada perusahaan dan tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut.

C. Turnover Intention

Turnover Intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti kerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain menurut pilihannya (Mobley, 1986). Zeffane (2003) mendefinisikan *turnover intention* adalah berhentinya karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan tempatnya bekerja secara sukarela.

KERANGKA PIKIR

Kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini mengacu pada telaah pustaka sehingga dapat digambarkan dalam model penelitian sebagai berikut:



HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi emosional seseorang, baik fisik maupun mental. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akhirnya berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi (2014) menyebutkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Stres ada yang berdampak positif dan negatif, stres yang berdampak positif dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan karena dapat memberikan semacam rangsangan dan motivasi untuk memecahkan suatu masalah sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Adapun stres yang berdampak merugikan misalnya terganggunya kesehatan, kehidupan, penampilan, tingkah laku, dan sikap. Reaksi yang diberikan seseorang dalam menghadapi *stressor* menunjukkan karakter yang dimilikinya dan sampai dimana batas kemampuan mereka untuk mengatasinya. Sejauh mana tingkat stres dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tentunya akan berbeda tergantung penyikapan masing-masing.

Penelitian di atas membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, jika karyawan mengalami stres kerja yang berlebihan akan membuat karyawan merasa tidak tenang dan berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Dari uraian di atas dan penelitian terdahulu, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H1 : Stres berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi

Job Stress adalah emosi yang dirasakan oleh seseorang atas beban kerja yang dipikulnya, beban tersebut berupa tanggung jawab yang dilimpahkan oleh atasan kepadanya. Kemudian, komitmen organisasi adalah tingkatan seberapa dalam seseorang mendedikasikan dirinya untuk pekerjaannya dan seberapa dalam keterlibatannya dalam pekerjaannya tersebut.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa komitmen seorang karyawan terhadap organisasi dapat dilihat dari kinerjanya, apa yang akan terjadi apabila karyawan merasa stres dalam bekerja, tentu saja hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, stres kerja secara tidak langsung mengikis komitmen karyawan tersebut sehingga karyawan menjadi tidak komit dengan pekerjaan atau organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad dan Suryani (2017) menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Achmad Tarmizi dan Suryani Supra Dewi serta M . Zainal Arifin, Taher Alhabsji, dan Hamidah Nayati Utami dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yang berarti apabila karyawan memiliki tingkat stres yang tinggi maka komitmen karyawan terhadap perusahaan akan berkurang.

Dari uraian di atas dan penelitian terdahulu, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H2 : Stress kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*

Komitmen organisasi adalah tingkatan seberapa dalam seseorang mendedikasikan dirinya untuk pekerjaannya dan seberapa dalam keterlibatannya dalam pekerjaannya tersebut. Sedangkan

turnover intention adalah niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau organisasi.

Hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* sangat erat, karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha untuk mempertahankan posisinya di organisasi atau perusahaan tersebut, sedangkan karyawan yang memiliki komitmen yang rendah berusaha untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan dengan berbagai cara. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014) menunjukkan pengaruh negatif signifikan antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yang artinya semakin tinggi rasa kepedulian karyawan terhadap organisasi atau perusahaan maka akan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention* yang berarti, jika komitmen organisasi seorang karyawan berkurang maka tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan meningkat.

Dengan demikian, seperti yang telah dijelaskan pada uraian dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H3 : Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Intan Yogi dan I Komang (2015) mengemukakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H4 : Komitmen organisasi memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

METODOLOGI PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian data yang dilakukan untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan instrument yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS 22.0 . Instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi pada 0,01 dan pada 0,05. Berikut adalah hasil dari Uji Validitas :

Variabel	Jumlah Instrumen	Jumlah Instrumen yang gugur	Jumlah Instrumen yang Valid
Stres Kerja	23	0	23
Komitmen Organisasi	24	0	24
<i>Turnover Intention</i>	3	0	3

Dari hasil rangkuman di atas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang tertera di dalam kuesioner valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien *cronbach's alpha*, apabila lebih besar dari 0,6 maka instrumen yang digunakan reliabel. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian, disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4 1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Stres Kerja	0,746	Reliabel
Komitmen	0,727	Reliabel

Organisasi		
<i>Turnover Intention</i>	0,834	Reliabel

Pada tabel 4.3 di atas menunjukkan variabel stres kerja, *turnover intention*, dan komitmen organisasi masing-masing memiliki nilai *cronbach alpha* 0,746, 0,834, dan 0,727 yang mana nilai tersebut lebih dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, adapun pembahasan berdasarkan tujuan dari penelitian ini akan jelaskan sebagai berikut :

a. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Hasil dari pengujian hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai $\beta = 0,610$. Hal tersebut berarti semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi pula tingkat karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan atau organisasi, dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* terbukti.

Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* ditunjukkan dengan stres kerja yang dialami oleh karyawan bagian *housekeeping* di *Rydges World Square Hotel* yang mana beban kerja yang mereka terima berlebihan dan harus diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Penyebab stres tersebut berhubungan dengan tingginya tingkat karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Byoung-Kwon Lee dkk (2016) dan Intan Yogi Pertiwi (2015) bahwa stres kerja memiliki

pengaruh positif terhadap *turnover intention* yang berarti semakin tinggi stres yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi pula tingkat karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan. Stres kerja akan menyebabkan karyawan merasa tidak aman dan nyaman dalam bekerja sehingga berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan, hal tersebut memang terjadi pada karyawan *housekeeping Rydges World Square Hotel* yang mana karyawan diharuskan untuk membersihkan kamar yang jumlahnya sangat banyak sehingga mereka merasa tidak nyaman untuk bekerja. Dengan demikian hasil pengujian di lapangan terbukti bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

b. Pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi

Hasil pengujian hipotesis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi yang mana ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,458 dan koefisien $\beta = 0,130$. Hal ini berarti tidak ada pengaruh antara stres kerja komitmen organisasi, dengan ini hipotesis yang menyatakan stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi ditolak. Artinya tingkat stres yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan tidak mempengaruhi komitmen mereka yang tinggi .

Stres kerja tidak mempengaruhi komitmen karyawan, hal ini berbanding terbalik dengan sebagaimana penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Achmad Tarmizi dan Suryani Supra Dewi (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan maka akan mempengaruhi komitmennya dalam bekerja, hal tersebut terjadi karena jika karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan maka karyawan tersebut akan selalu memiliki pandangan yang negatif terhadap semua hal, sehingga komitmen karyawan tersebut semakin lama akan semakin hilang. Tapi hal tersebut tidak terjadi pada karyawan *house keeping* di *Rydges World Square Hotel* yang mana tidak ada pengaruh sama sekali antara stres kerja terhadap komitmen karyawan, yang berarti dengan tingkat stres kerja yang tinggi akan tetapi karyawan masih berkomitmen dengan perusahaan.

Lazarus dan Folkman (1984) mengemukakan stres timbul akibat hubungan individu dengan lingkungannya yang dirasa individu melebihi kemampuan dan membahayakan kesehatan. Kemampuan individu dalam mengatasi masalah, tergantung dari cara individu tersebut menpersepsikan dan mengukur dengan kejadian yang terjadi di sekitarnya. Persepsi merupakan

reaksi individu terhadap suatu kejadian yang terjadi, dalam konteks ini adalah stres kerja. Berdasarkan teori tersebut setiap individu memiliki persepsi yang berbeda terhadap stres kerja dan komitmennya dalam bekerja. Pekerjaan sebagai *housekeeping* tentu sangat melelahkan dan dapat meningkatkan stres, namun di sisi lain ada tuntutan hidup yang harus dipenuhi. Hal ini selaras dengan salah satu dimensi komitmen organisasi yaitu *normative commitment* atau adanya perasaan wajib untuk tetap berada dalam perusahaan karena memang harus begitu.

c. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 dengan nilai koefisien $\beta = 0,402$ yang berarti apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi maka akan meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* ditolak.

Komitmen organisasi mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, pengaruh ditunjukkan dengan adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, karyawan mulai mencari pekerjaan di tempat lain. Penyebab keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan tersebut seharusnya berhubungan dengan melemahnya komitmen yang dimiliki oleh karyawan, akan tetapi hal berbeda ditunjukkan oleh karyawan bagian *housekeeping* di *Rydges World Square Hotel* yang mana walaupun keinginan untuk meninggalkan perusahaan tinggi akan tetapi komitmen yang dimiliki oleh karyawan tinggi pula.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014) dan Anneswary (2015) menyatakan bahwa semakin rendah komitmen karyawan maka tingkat karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan tinggi, hal tersebut berbeda dengan yang terjadi pada karyawan *Rydges World Square Hotel* yang mana tingkat keinginan karyawan tinggi begitu juga dengan komitmen para karyawannya, hal tersebut bisa terjadi akibat tuntutan kebutuhan hidup sehingga karyawan memilih untuk tetap berkomitmen dengan perusahaan walaupun keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan tinggi juga. Hal tersebut selaras dengan salah satu dimensi komitmen yaitu *continuance commitment* di mana karyawan memiliki

persepsi bahwa dia akan rugi jika dia keluar dari perusahaan tempat dia bekerja.

- d. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi tidak dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan pengaruh tidak langsung sebesar $\beta = 0,245$ sedangkan pengaruh langsung sebesar $\beta = 0,610$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keinginan karyawan bukan disebabkan oleh komitmen yang rendah akan tetapi tingkat stres yang dialami terlalu tinggi. Tingginya tingkat stres yang dialami oleh karyawan menyebabkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan tanpa harus dimediasi oleh komitmen, dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* ditolak.

Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, hal ini ditunjukkan dengan stres yang dialami oleh karyawan *Rydges World Square Hotel* bagian *housekeeping* di mana karyawan dituntut untuk bekerja dengan jumlah yang banyak dalam waktu yang relatif singkat, menerima perlakuan tidak adil dari atasan menyebabkan karyawan merasa tertekan dan stres sehingga karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan, hal ini sesuai dengan salah satu indikator *turnover intention* yaitu karyawan ingin meninggalkan perusahaan. Artinya karyawan yang memiliki tingkat stres yang tinggi cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan.

Komitmen karyawan juga dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, hal tersebut ditunjukkan dengan melemahnya komitmen yang dimiliki oleh karyawan sehingga memilih untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu, komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Jika karyawan memiliki beban kerja yang berat dibarengi dengan komitmen yang lemah menyebabkan karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Stres kerja yang tinggi pasti akan berdampak pada komitmen karyawan sehingga memilih untuk meninggalkan perusahaan, akan tetapi apa yang terjadi di *Rydges World Square Hotel* berbanding terbalik, stres kerja tidak mempengaruhi komitmen karyawan sama sekali, komitmen berpengaruh positif terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal tersebut terjadi dikarenakan tingkat stres yang sangat tinggi sehingga tidak

memerlukan komitmen karyawan sebagai mediasinya, kemudian dikarenakan faktor tertentu sehingga komitmen karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan juga tinggi. Dengan demikian hipotesis 4 ini karyawan memiliki tingkat stres kerja yang sangat tinggi sehingga tidak memerlukan mediasi komitmen untuk mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi juga tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.
2. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang tinggi tidak mempengaruhi sama sekali terhadap komitmen karyawan.
3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat komitmen karyawan tinggi akan tetapi tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan juga tinggi.
4. Komitmen organisasi tidak dapat menjadi mediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan tanpa harus dimediasi oleh komitmen organisasi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut

1. Untuk pihak *Rydges World Square Hotel*
 - a. Berdasarkan hasil penelitian bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan sangat tinggi karena itu untuk mengurangi tingkat stres karyawan yaitu dengan cara lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan nya, seperti melakukan kegiatan *outbound* bersama dengan karyawan sehingga karyawan merasa terhibur dan dapat menurunkan tingkat stres yang dialami oleh karyawan.

- b. Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan tinggi, untuk itu perlu dilakukannya pemberdayaan kepada karyawan sehingga karyawan merasa betah dengan pekerjaannya.
2. Peneliti selanjutnya
Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek atau subjek lain, karena 3 dari 4 hipotesis ditolak sehingga penelitian ini masih sangat menarik untuk diteliti kembali.

KETERBATASAN PENELITIAN

- a. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada karyawan bagian *housekeeping* di *Rydges World Square Hotel* Sydney Australia, yang mana akan lebih baik apabila mengambil seluruh populasi karyawan dari berbagai bidang sehingga data penelitian memiliki ruang lingkup yang luas.
- b. Metode pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner sehingga data yang diterima bersifat subyektif, akan lebih baik data penelitian di *backup* dengan hasil wawancara sehingga data yang diterima lebih akurat.
- c. Kuesioner tidak mencantumkan status kewarganegaraan sehingga data yang diterima kurang akurat

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, U., Muhammad, A., & Riyanto, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention pada Head Office PT. Thamrin Brothers Palembang.
- Anneswary, & Bahron, A. (2015). The Relationship between Percieved Supervisor Support, Percieved Organizational Support, Organizational Commitment, and Employee Turnover Intention.
- Arifin, M. Z., Alhabsji, T., & Utami, H. N. (2016). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasional dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.

- Irvianti, L. S., & Verina, R. E. (2015). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention karyawan Pada PT. XL Axiata TBK Jakarta.
- Karambut, C. A., & Noormijati, E. A. (2012). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Studi Pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Jaya Waluyang Malang.
- Lee, B. K. (2016). Impact of Work Environment and Work Related Stress on Turnover Intention in Physical Therapist.
- Mulyati, S. (n.d.). Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi Studi Pada Akuntan Publik di Jakarta.
- Pranoto, E., Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Rekrutmen, Stres Kerja, dan Pemberian Insentif terhadap Produktivitas kerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Ungaran Sari Garment Unit III Congol Karangjati.
- Pratiwi, I. Y., & Ardana, I. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Intention to Quit Karyawan pada PT. BPR TISH Batubulan.
- Sari, R. N. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention pada Hotel Ibis Yogyakarta.
- Syahronica, G., Hakam, M. S., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk).
- Tarmizi, A., & Dewi, S. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan dan Komitmen Karyawan : Studi Kasus PT.FEI . *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*.

