

## Kepuasan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Hotel di Jakarta)

Tipri Rose<sup>1\*</sup>, Fifi Nofiyanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Media Kreatif

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

\*rosetipri@gmail.com

### ABSTRACT

The high level of employee turnover in all companies is very evident in today's life. The number of new job offers or feeling uncomfortable at work becomes a consideration for someone deciding to resign. Work satisfaction is obtained, work motivation that has begun to be flexible, work stress that has begun to be not conducive makes the level of job pressure so high, and finally decides to resign, and the company experiences a high turnover intention. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction, work motivation, and work stress on turnover intention through job pressure at Spark Jakarta hotel. The research method used is the path analysis method using PLS (partial list square). In evaluating the suitability of the model used measurements using validity and reliability. The research subjects were employees of Spark Hotel Jakarta and the number of respondents used was 100 respondents based on estimated parameters. The results showed that the work stress and work motivation had a positive effect on Turnover Intention, and job satisfaction had a negative effect on Turnover Intention. In intervening variables job pressure, job satisfaction and work motivation have a positive effect on Turnover Intention.

**Keywords:** *Job Satisfaction Work Motivation; Work Stress; Job Pressure And Turnover Intention.*

### ABSTRAK

Tingginya tingkat turnover pegawai di semua perusahaan, sangat nyata dalam kehidupan zaman sekarang. Banyaknya tawaran pekerjaan baru atau rasa sudah tidak nyaman dalam bekerja menjadi pertimbangan untuk seseorang memutuskan mengundurkan diri. Kepuasan kerja yang didapatkan, motivasi kerja yang sudah mulai lentur, lingkungan kerja yang sudah mulai tidak kondusif membuat tingkat stress kerja jadi tinggi, dan akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri, dan perusahaan mengalami *turnover intention* yang tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* melalui stress kerja di hotel Spark Jakarta. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode analisis jalur dengan menggunakan PLS (*partial list square*). Dalam evaluasi kecocokan model digunakan pengukuran dengan menggunakan validitas dan reliabilitas. Subjek penelitian yaitu karyawan Hotel Spark Jakarta dan Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 100 responden berdasarkan *estimated parameter*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dalam *Turnover Intention*, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dalam *Turnover Intention*. Dalam variabel *intervening* stress kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dalam *Turnover Intention*.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja; Motivasi Kerja; Lingkungan Kerja; Stres Kerja Dan Turnover Intention

## **PENDAHULUAN**

Komitmen setiap karyawan kepada perusahaan dimana dia bekerja sangat bergantung dari berbagai macam faktor. Setiap karyawan yang bekerja mempunyai berbagai macam motivasi untuk mengerjakan pekerjaannya, baik dalam segi menambah wawasan dan pengetahuannya di dunia kerja dan untuk mendapatkan pendapatan rutin setiap bulannya. Rasa nyaman dalam bekerja juga menjadi salah satu alasan komitmen akan perusahaan juga bertumbuh, rasa kepuasan kerja dan adanya lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat faktor penambah. Tetapi ketika semua rasa itu tidak dapat diraih atau didapatkan dalam perusahaan dimana dia bekerja maka akan timbul rasa-rasa tidak nyaman itu, dan cenderung dapat merugikan perusahaan tersebut, seperti merosotnya kinerja beberapa karyawan dapat menyebabkan profit perusahaan itu menurun juga. Ketika profit perusahaan menurun menyebabkan tekanan yang baru bagi karyawan tersebut yang membuat munculnya stress kerja.

Dampak dari stress kerja dapat membuat rasa tidak puas dan tidak nyaman muncul lebih kuat lagi, sehingga dapat menyebabkan hilangnya motivasi untuk bekerja diperusahaan tersebut, dan mengakibatkan rasa ingin *resign* atau keluar dari perusahaan tersebut dan mencari pekerjaan ditempat yang baru. Mungkin sesaat *resign* adalah sebuah jalan keluar untuk menghilangkan rasa stress kerja di perusahaan tersebut.

*Resign* atau disebut juga *Turnover intentions* sudah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Banyak perusahaan yang menganggap bahwa karyawan adalah seseorang yang telah mereka inventasikan dengan banyak ilmu dan pelatihan dibidangnya, sehingga ketika ada karyawan yang *resign* membuat perusahaan kehilangan asset berharganya, dan harus memulai kembali mencari penggantinya, yang tentu

membuat perusahaan itu mengeluarkan cost lagi untuk mencarinya.

Kondisi ini dapat menyebabkan sulitnya dalam penetapan target dan sasaran bagi masing-masing individu karyawan karena sering terjadinya keluar masuk karyawan pada jabatan atau bagian yang sama. Kedua, terjadinya banyak perubahan di hotel diantaranya adalah perubahan pada sistem kerja, perubahan struktur organisasi, perubahan strategi dan perubahan-perubahan lain berimbas bagi perilaku karyawan yang dapat memunculkan potensi stres yang dapat berimbas pula pada perubahan iklim organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja masing-masing individu karyawan.

Tingkat *turnover* yang tinggi (di atas 10%) dan rendahnya tingkat loyalitas karyawan memberikan indikasi sikap yang apatis. Walaupun pertumbuhan profit dan kondisi kesehatan hotel terus membaik, para karyawan dari berbagai golongan dan pangkat kebanyakan berpikir untuk pindah ke hotel lain.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Pitasari dan Perdhana (2018:1), karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif.

Menurut Rutumalesy, (2015) terdapat empat dimensi yang mencerminkan karakteristik penting tentang kerja yang ditanggapi karyawan secara efektif, dimensi itu adalah:

1. Pekerjaan, memperhatikan bagaimana pekerjaan memberikan individu tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan memikul tanggung jawab.
2. Kesempatan promosi, kesempatan untuk meningkatkan jabatan dalam organisasi.

3. Supervisi, kemampuan supervisor untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan sikap atau moral dalam pekerjaan.
4. Rekan kerja, tingkatan dukungan sosial dan bantuan secara teknis yang diberikan oleh rekan kerja.

### **Motivasi kerja**

Motivasi suatu dorongan yang baik bagi perilaku karyawan di sebuah perusahaan, motivasi kerja seringkali menunjukkan akan kinerja dari karyawan itu sendiri dalam bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Konsep motivasi, merupakan sebuah konsep penting studi tentang kinerja individual, dengan demikian motivasi berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan, dapat juga dikatakan bahwa motivasi adalah faktor<sup>2</sup> yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Sari (2015), motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Motivasi adalah kekuatan yang menyebabkan individu bertindak dengan cara tertentu. Orang punya motivasi tinggi akan lebih giat bekerja, sementara yang rendah akan sebaliknya.

Menurut Fauziah, (2015). mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

### **Motivasi Kerja**

Menurut Hierarki kebutuhan manusia menurut Maslow dalam Sari dan Dwiarti (61-62) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan paling dasar untuk dapat hidup, seperti makanan, minuman, dan tempat tinggal.

Indikatornya:

- a. Gaji sesuai standard  
Karyawan membutuhkan gaji atau imbalan yang dibayarkan sesuai standard yang berlaku, masa kerja dan hasil kerjanya agar dapat membeli makanan, membeli pakaian, dan memiliki tempat tinggal yang layak.
- b. Waktu istirahat yang cukup  
Karyawan membutuhkan waktu istirahat untuk makan. Sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku bahwa karyawan wajib bekerja 8 (delapan) jam dalam sehari dan 1 (satu) jam untuk istirahat, sehingga jika melebihi waktu kerja yang ditentukan hasil kerja juga tidak akan maksimal.

3. Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan rasa aman yang meliputi keamanan dan perlindungan dari kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaan, dan jaminan hari tua.

Indikatornya:

- a. Jaminan keamanan dan keselamatan di lingkungan kerja  
Jaminan keamanan di lingkungan pekerjaan, dapat membuat karyawan merasa aman saat bekerja.
- b. Jaminan karir  
Jaminan dan adanya jenjang karir yang jelas akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik agar dapat mencapai jenjang karir yang lebih tinggi.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial untuk persahabatan, afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain.

Indikatornya:

- a. Hubungan antar karyawan

- Hubungan antar karyawan yang baik, akan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik.
- b. Kelompok hobi atau acara informal  
Kegiatan rutin atau acara informal dapat mempererat hubungan antar karyawan dapat memotivasi karyawan.
4. Kebutuhan penghargaan  
Kebutuhan penghargaan meliputi kebutuhan untuk dihormati, dihargai atas prestasi yang telah diraih, pengakuan atas kemampuan dan keahlian serta efektivitas kerja seseorang.  
Indikatornya:
- a. Kenaikan jabatan  
Karyawan yang menunjukkan prestasi kerja yang memuaskan, berhak untuk dipertimbangkan dalam kenaikan jabatan untuk memotivasi karyawan tersebut dan mempertahankan karyawan yang berprestasi.
  - b. Bonus atau insentif  
Bonus atau insentif diberikan kepada karyawan yang dalam pekerjaannya dapat mencapai atau melampaui target yang telah ditetapkan.
5. Kebutuhan aktualisasi diri  
Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang paling tinggi, berkaitan dengan proses pengembangan potensi yang sesungguhnya dari seseorang.  
Indikatornya:
- a. Aktualisasi identitas karyawan  
Aktualisasi identitas karyawan adalah karyawan berhak menempatkan dirinya sesuai dengan kemampuan yang ia miliki.
  - b. Aktualisasi profesionalitas karyawan  
Aktualisasi profesionalitas karyawan adalah karyawan berhak mengembangkan kemampuan dan menguasai pekerjaan untuk meningkatkan karirnya.

## Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Sedarmayanti, (2017:) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Menurut Nitisemito (2015), lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja karyawan lebih banyak berfokus pada benda – benda dan situasi sekitar tempat kerja sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor –faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Faktor - faktor lingkungan kerja fisik diantaranya adalah:

### 1. Pewarnaan

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna, dengan demikian pengaturan hendaknya memberi manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya mempergunakan warna yang lembut.

### 2. Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan

hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

### 3. Udara

Ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udarayang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

### 4. Suara bising

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut. Kemampuan organisasi didalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian suara bising tersebut, juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan cara pengendalian suara bising dalam suatu organisasi.

### 5. Ruang Gerak

Suatu organisasi sebaiknya mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan, dengan demikian ruang gerak untuk tempat karyawan bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar para karyawan tidak terganggu di dalam melaksanakan pekerjaan disamping itu juga perusahaan harus dapat menghindari dari pemborosan dan menekan pengeluaran biaya yang banyak.

### 6. Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Pengertian yang

dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman karyawan tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan. Oleh karena itu sebaiknya suatu organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

### 7. Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja, dengan adanya lingkungan yang bersih karyawan akan merasa senang sehingga kinerja karyawan akan meningkat.

## **Stress Kerja**

Kerjaan yang menumpuk dan deadline pekerjaan yang sudah dekat kadang membuat perilaku karyawan menjadi agak sedikit gelisah, sehingga selalu memikirkan akan pekerjaannya itu sampai dimanapun keberadaannya. Kecenderungan selalu memikirkan masalah pekerjaan ini yang membuat seorang pegawai mengalami stress dalam pekerjaannya. Stres kerja sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Menurut Handoko, (2016) kondisi-kondisi yang menyebabkan stres disebut dengan istilah stressors. Stres dapat disebabkan oleh satu stessor, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi beberapa stessor. Ada dua kategori penyebab stres, yaitu on- the-job dan off- the-job. Hampir dalam setiap

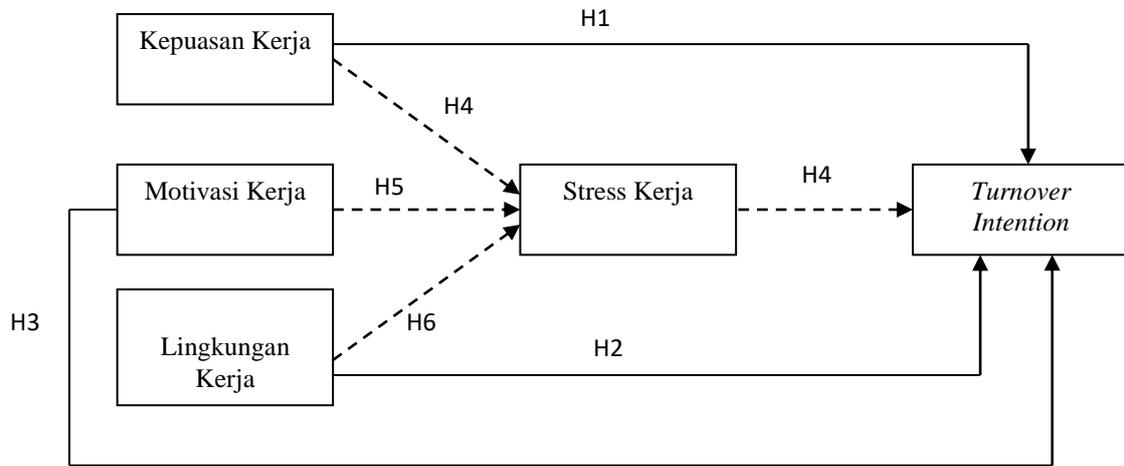
kondisi pekerjaan di perusahaan dapat menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan. Misalnya, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan yang lain tidak atau bahkan menolaknya.

**Turnover Intention**

Penelitian empiris mengenai *turnover* karyawan telah banyak dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi sebab-sebab

pengunduran diri karyawan. Satu dasar pemikiran yang penting mengenai *turnover* karyawan adalah bahwa karyawan yang potensial dapat lebih dikembangkan dikemudian hari dan dapat ditingkatkan ke level atau produktifitas yang lebih tinggi dan juga dapat meningkatkan gaji dan penghargaan. Pengembangan sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dan merupakan satu mata rantai dengan *turnover* karyawan.

Bagan 1. Kerangka Pemikiran



**METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian data yang digunakan adalah metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2015), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Dalam penelitian ini menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang dimediasi oleh variabel intervening. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh stress kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja sebagai variabel independen, terhadap *turnover intention* sebagai variabel dependen, dengan stress kerja sebagai variabel *intervening*. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang karyawan.

Variabel operasional digunakan untuk membantu dalam memodifikasi kuisisioner sehingga dapat membuat responden merasa lebih mudah dalam mengisi kuisisioner tersebut.

Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah *structural equation modelling*. *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah sebuah model statistic yang berguna untuk menjelaskan hubungan antara beberapa variabel. Dalam penggunaannya, SEM memeriksa struktur keterkaitan yang dinyatakan dalam serangkaian persamaan. Persamaan-persamaan tersebut menggambarkan seluruh hubungan antara konstruk (variabel independen dan variabel independen) yang terlibat dalam analisis. Dalam penelitian ini, metode SEM yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian terbagi menjadi variabel kepuasan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, stres kerja, dan turnover intention. Hasil dari kusioner yang dibagikan, maka responden menjawab sebagai berikut:

### **Persepsi Responden**

#### **Variabel Kepuasan Kerja**

Rata-rata sebesar 3.85 yang artinya bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk variabel kepuasan kerja. Persepsi tertinggi responden berada pada indikator KK.10 (rata-rata 4.07) sedangkan persepsi terendah responden berada pada indikator KK.4 (rata-rata 3,43). Indikator KK.10 berisi tentang suasana kekeluargaan yang terbina dengan baik. Sebanyak 38 karyawan menjawab sangat setuju dengan pernyataan KK.10. Dapat disimpulkan bahwa seseorang akan merasa memiliki kepuasan kerja dan mempertahankan tetap berada di perusahaan tersebut, ketika terjalin suasana kekeluargaan. Namun hasil terendah dari variabel kepuasan kerja terdapat pada KK. 4 pernyataan yang berisi tentang suasana pekerjaan dapat mendorong semangat kerja. Respon sangat setuju pada pernyataan tersebut hanya terdapat 10 responden. Mereka menganggap suasana kerja belum memberikan semangat kerja yang tinggi. Sebanyak 41 responden merespon setuju untuk pernyataan tersebut.

#### **Variabel Motivasi Kerja**

Rata-rata sebesar 3.98 yang artinya bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk variabel Motivasi kerja. Persepsi tertinggi responden berada pada indikator MK.10 (rata-rata 4.26). Karyawan memilih indikator KK.10 tentang prestasi kerja yang dicapai. Sebanyak 51 responden memiliki merasa puas dengan prestasi kerja yang dicapai. Sebagian karyawan bekerja untuk memenuhi kebutuhan ekonomi

keluarganya pada indikator ke 1 sebanyak 44 responden. Hal ini seimbang dengan prestasi kerja yang diberikan untuk perusahaan. Karena adanya motivasi yang bersumber dari keluarganya dan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, sehingga melaksanakan pekerjaan dengan sabaik mungkin.

#### **Variabel Lingkungan Kerja**

Pada variabel lingkungan kerja rata-rata sebesar 4.02 yang artinya bahwa responden cenderung menjawab sangat setuju. Persepsi tertinggi responden berada pada indikator LK.7 (rata-rata 4.34). Indikator responden tertinggi pada pernyataan hubungan antara saya dan karyawan lain sudah sangat baik dan menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan. Dapat disimpulkan bahwa di Hotel Spark Jakarta hubungan antar karyawan terjalin dengan baik dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Terjadi di beberapa perusahaan kurang dalam menciptakan hubungan yang baik. Pernyataan yang dianggap sangat baik pada indikator fasilitas kerja yang sudah tersedia di hotel Spark Jakarta, sehingga memudahkan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya, hal tersebut memperoleh rata-rata sebesar 4.26 atau 50 responden.

#### **Variabel Stress Kerja**

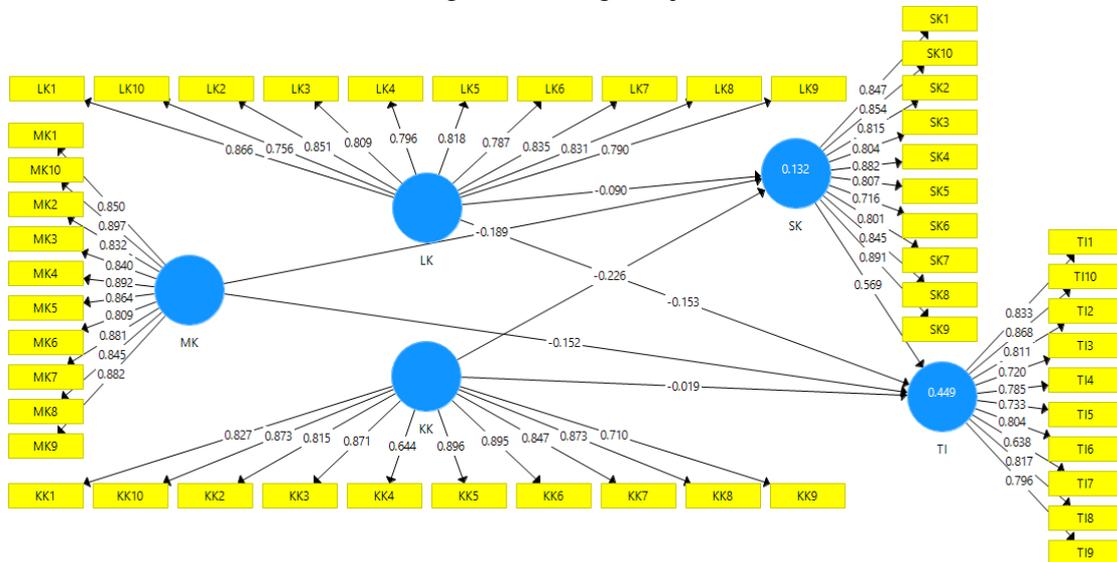
Pada variabel stres kerja diperoleh rata-rata sebesar 4.04 yang artinya bahwa responden cenderung menjawab setuju. Persepsi tertinggi responden berada pada indikator SK.10 (rata-rata 4.35). Pernyataan pada indikator tersebut tentang ketidakpastian keberlangsungan perusahaan membuat karyawan tertekan. Hal ini dapat terjadi, karena hotel merupakan bagian industri pariwisata yang memiliki pasang surut. Seperti halnya keadaan pandemi covid 19 saat ini, membuat hotel mengalami penurunan pengunjung. Beberapa hotel ditutup sementara, bahkan ada yang dijual.

Karyawan merasa khawatir dengan keadaan tersebut. Tingkat respon tertinggi dari stres kerja sebanyak 46 responden atau dengan rata-rata 4.16 menyatakan stres kerja berasal dari masalah keluarga yang dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Stres kerja selanjutnya berasal dari lingkungan kerja yaitu hubungan antarpribadi yang kurang baik sesama karyawan.

**Variabel Turnover Intention**

Variabel turnover intention rata-rata sebesar 3.93 yang artinya bahwa responden cenderung menjawab setuju. Persepsi tertinggi responden berada pada indikator TI.9 (rata-rata 4.23) dengan pernyataan sering menceritakan kebaikan perusahaan kepada teman dan keluarga. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan merasa bangga bekerja di hotel Spark Jakarta, karena menceritakan kebaikannya.

**Analisis Partial Least Square (PLS)**  
**Pengembangan Diagram Jalur**  
 Diagram 1. Diagram jalur



**Evaluasi Model Pengukuran**

Model penelitian ini terdiri dari 5 konstruk diantaranya desain, Manajemen, Resources, Lingkungan dan kualitas kinerja. Evaluasi model pengukuran merupakan tahapan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk.

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian signifikansi digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh

variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai T-statistics  $\geq$  T-tabel (1.96) atau probabilitas bernilai  $< \alpha$  significant 5% atau 0.05 maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian signifikansi dapat diketahui melalui tabel berikut.

*Kepuasan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Stres Kerja  
Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Hotel di Jakarta)  
(Tipri Rose dan Fifi Nofiyanti)*

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Eksogen	Endogen	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kepuasan Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.019	0.280	0.779
Lingkungan Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.153	2.075	0.038
Motivasi Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.152	2.245	0.025
Stress Kerja	<i>Turnover Intention</i>	0.569	6.826	0.000

Hipotesis 1 yaitu pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention*. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* adalah sebesar 0.280. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics < 1.96. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention*.

Hipotesis 2 yaitu pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap *Turnover Intention*. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara lingkungan terhadap kualitas kinerja adalah sebesar 2.075. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Lingkungan Kerjaterhadap *Turnover Intention*.

Hipotesis 3 yaitu pengaruh Motivasi Kerjaterhadap *Turnover Intention*. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Motivasi Kerjaterhadap *Turnover Intention* adalah sebesar 2.245. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerjaterhadap *Turnover Intention*.

Pengujian pengaruh secara tidak langsung juga dapat diketahui dari nilai T-statistics dan probabilitas. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai T-statistics  $\geq$  T-tabel (1.96) atau probabilitas bernilai < *alpha significant* 5% atau 0.05 maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Hasil pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Variabel *Intervening*

Eksogen	Intervening	Endogen	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kepuasan Kerja	Stress Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.129	3.258	0.001
Lingkungan Kerja	Stress Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.051	0.541	0.589
Motivasi Kerja	Stress Kerja	<i>Turnover Intention</i>	-0.108	2.479	0.014

Hipotesis 4 yaitu Pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja adalah sebesar 3.258. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T

statistics > 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Koefisien yang dihasilkan sebesar -0.129, nilai tersebut bernilai negatif. Yang artinya bahwa semakin tinggi Stress kerja yang diakibatkan oleh menurunnya kepuasan kerja cenderung dapat meningkatkan *Turnover Intention*.

Hipotesis 5 yaitu Pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja adalah sebesar 0.541. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics < 1.96. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja.

Hipotesis 6 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja adalah sebesar 2.479. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Koefisien yang dihasilkan sebesar -0.108, nilai tersebut bernilai negatif. Yang artinya bahwa semakin tinggi Stress kerja yang diakibatkan oleh menurunnya Motivasi Kerja cenderung dapat meningkatkan *Turnover Intention*.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* adalah karyawan tidak menjadikan kepuasan terhadap pekerjaan atau kepuasan dari yang mereka dapatkan tidak mempengaruhi niat untuk pindah keperusahaan lain, dan mungkin akan cenderung berpikir kalau pindah belum tentu juga bisa mendapatkan kepuasan dalam bekerja.
- 2) Motivasi Kerjaterhadap *Turnover Intention* yaitu motivasi seseorang karyawan dalam bekerja menentukan rasa ingin pindah karyawan tersebut, seperti motivasi untuk kenaikan gaji atau jabatan. Cenderung karyawan yang sudah menunggu untuk kenaikan itu akan mempunyai niat ingin pindah

apabila motivasi atau sesuatu yang mereka ingin raih tidak mereka dapatkan.

- 3) Lingkungan Kerjaterhadap *Turnover Intention* bahwa dampak dari lingkungan kerja didalam perusahaan mempengaruhi niat untuk pindah seseorang karyawan. Lingkungan itu yang akan menemani keseharian karyawan saat bekerja, sehingga jika rasa tidak nyaman dalam lingkungan perusahaan karyawan akan cenderung mencoba lingkungan baru diperusahaan baru.
- 4) Kepuasan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Koefisien yang dihasilkan sebesar -0.129, nilai tersebut bernilai negatif. Artinya bahwa semakin tinggi Stress kerja yang diakibatkan oleh menurunnya kepuasan kerja cenderung dapat meningkatkan *Turnover Intention*.
- 5) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai T statistics pangaruh antara Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja adalah sebesar 2.479. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja. Koefisien yang dihasilkan sebesar -0.108, nilai tersebut bernilai negatif. Yang artinya bahwa semakin tinggi Stress kerja yang diakibatkan oleh menurunnya Motivasi Kerja cenderung dapat meningkatkan *Turnover Intention*
- 6) Pengaruh Lingkungan Kerjaterhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja tidak terdapat pengaruh yang signifikan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stress Kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fauziah (2015). "Pengaruh Intensif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I". Lampung : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Handoko T Hani. (2016). Manajemen Personalia. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta
- Nittisemito, (2016). "Manajemen Personalia edisi Kedua". Jakarta : Ghalia Indonesia
- Pitasari, Nimas Ayu Aulia dan Mirwan Surya Perdhana. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Literatur. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 7, Nomor 4. <http://ejournal-S1.undip.ac.id/index.php/management>
- Rutumalessy, Sherly. (2013). "Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Bank Swasta di Kota Ambon". *Jurnal Cita Ekonomi*. Vol. VII. No. 1. [ejournal.unpatti.ac.id/ppr\\_iteminfo\\_inlk.php?id=631](http://ejournal.unpatti.ac.id/ppr_iteminfo_inlk.php?id=631).
- Sari Marliani (2016). "Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (PT. Bank Negara Indonesia Tbk cabang Karawang)". Karawang : Jurnal Buana Akuntansi. Vol.1. No.1. DOI: <https://doi.org/10.36805/akuntansi.v1i1.43>.
- Sari, Elisa Dan Rina Dwiarti. (2018). Pendekatan Hierarki Abraham Maslow Pada Prestasi Kerja Karyawan PT. Madubaru (Pg Madukismo) Yogyakarta. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*. Vol.6 No.1. DOI: [10.26486/Jpsb.V6i1:Februari.421](https://doi.org/10.26486/Jpsb.V6i1:Februari.421).
- Sedarmayanti, (2017). "Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil". Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.