



**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention di Hotel Sahid Batam Center**

**Bela Ana Mulyani**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”  
Belaanamulyani46@gmail.com

**Youmil Abrian**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”

**Abstract**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention (niat keluar kerja) karyawan di Hotel Sahid Batam Center. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 54 karyawan kontrak yang telah bekerja selama minimal satu tahun.

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Selanjutnya, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal serta bebas dari masalah multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan, yang berarti bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu, stres kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja, semakin besar keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya.

**Kata Kunci : Kepuasan kerja, stres kerja, turnover intention**

**Abstract**

This research purpose is to analyze the influence of job satisfaction and work stress on employee turnover intention at Hotel Sahid Batam Center. The sample in this study consisted of 54 contract employees who had been working for a lowest period of one year. The results of the instrument testing indicated that all questionnaire items used in this study were valid and reliable. Furthermore, the results of the assumption classic tests showed that the data were have distribution in normal and free from multicollinearity and heteroscedasticity issues. According on the analysis results, it was got that satisfaction fot job has a good and significant impact on employee turnover intention, implying that employees with higher job satisfaction tend to have lower intentions to leave the company. In addition, work stress has a good and significant impact on employee turnover intention, suggesting that higher levels of stress in work increase employees' desire to leave their jobs.

**Keywords: Job satisfaction, work stress, turnover intention**

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan mengalami perkembangan karena adanya peningkatan pariwisata global dan Saat ini, industri perhotelan berada dalam pusaran transformasi besar yang dipicu oleh kemajuan teknologi pada era industri 4.0. Digitalisasi dan inovasi teknologi telah mengubah cara hotel beroperasi, mulai dari layanan pelanggan, manajemen reservasi, hingga pengelolaan SDM. Pada upaya menyikapi daya saing global dan meningkatnya ekspektasi tamu, setiap unit bisnis perhotelan dituntut untuk tetap memiliki kemampuan yang adaptif terhadap perubahan yang cukup masif dan strategi kompetitif yang unggul. Oleh karena itu, penerapan strategi manajemen SDM yang efektif, responsif, dan berbasis teknologi menjadi sangat krusial bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis hotel [1]. Industri perhotelan diketahui memiliki tingkat turnover tertinggi dengan mencapai sekitar 79% (Inspirus, 2025). Berdasar data riset global yang menunjukkan mayoritas turnover terjadi pada bidang hospitality, membuat peneliti membuat fokus penelitian di bidang hospitality perhotelan. Karena turnover intention merupakan fenomena yang memberikan dampak fatal dan berpotensi mengganggu stabilitas operasional perusahaan dalam rangka mempertahankan SDM yang dinilai berkualitas [2].

Berdasarkan pendapat Prianka & Par [3] menyatakan pertumbuhan signifikan dalam industri perhotelan di Indonesia sebagian besar disumbangkan oleh perkembangan segmen pasar kelas menengah, khususnya pada hotel-hotel berbintang dua, tiga, dan empat. Pesatnya laju pembangunan hotel di berbagai daerah di Indonesia telah menciptakan tantangan tersendiri bagi para pengelola hotel untuk dapat mempertahankan eksistensi dan bersaing secara efektif di tengah ketatnya kompetisi yang semakin meningkat. Persaingan yang semakin ketat ini secara otomatis mendorong perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada strategi pemasaran dan operasional, tetapi juga strategi dalam manajemen sumber daya manusia sebagai elemen kunci dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan yang berkelanjutan [4]. Kemampuan sumber daya manusia dalam menguasai, mengadaptasi, dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi mutakhir akan menjadi faktor penentu dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan bagi perusahaan [1].

Industri perhotelan di Batam sebagai bagian dari sektor pariwisata memainkan peran penting dalam perekonomian daerah. Batam, yang terdapat pada Kepulauan Riau, ialah satu diantara tujuan utama wisatawan lokal dan luar negeri, terkhusus dari Singapura dan Malaysia. Mengacu pada data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam, jumlah tamu hotel meningkat dari 1,6 juta pada 2022 menjadi 2,2 juta pada akhir 2023, mencerminkan pemulihan signifikan pasca-pandemi. Namun, di balik pertumbuhan ini, terdapat permasalahan struktural yang mengganggu kelangsungan layanan berkualitas, yakni tingginya tingkat turnover karyawan hotel. Penelitian Syaharani et al [5] menunjukkan bahwa tingkat turnover intention di hotel-hotel kawasan Batam cukup tinggi, terutama di kalangan staf operasional dan front-liner. Hal ini berdampak pada efisiensi layanan, peningkatan biaya pelatihan ulang, serta penurunan loyalitas pelanggan. Hal ini disampaikan oleh Salah satu Hotel Travelodge Batam mengungkapkan bahwa lebih dari 40% staf mempertimbangkan meninggalkan dari pekerjaannya untuk durasi 6 bulan berikutnya. Fenomena ini diperkuat oleh temuan Irvianti [6] yang menyatakan bahwa tingginya intensi keluar dari pekerjaan di hotel-hotel lebih banyak disebabkan oleh dua faktor utama: ketidakpuasan kerja dan tingginya tekanan/stres kerja.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat turnover karyawan kontrak di Hotel Sahid Batam Center pada tahun 2024 mencapai 15%. Menurut penelitian Marcella & Le [7] Turnover tahunan di atas 10% dianggap sangat tinggi dan dapat berdampak buruk pada kelangsungan bisnis. Manajemen hotel di Sahid Batam Center Hotel cukup prihatin dengan tingkat turnover ini. Selain mengurus sumber daya keuangan, perekrutan dan pelatihan staf baru yang terus-menerus berdampak pada standar layanan hotel secara umum. Staf yang baru direkrut membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan norma operasional dan budaya kerja hotel. Uang yang dihabiskan untuk pelatihan mereka akan terbuang sia-sia jika mereka memilih untuk pergi dengan cepat. Karena tidak ada jaminan retensi jangka panjang, proses orientasi dan pelatihan harus dilakukan berulang kali, sehingga menciptakan siklus negatif bagi usahanya.

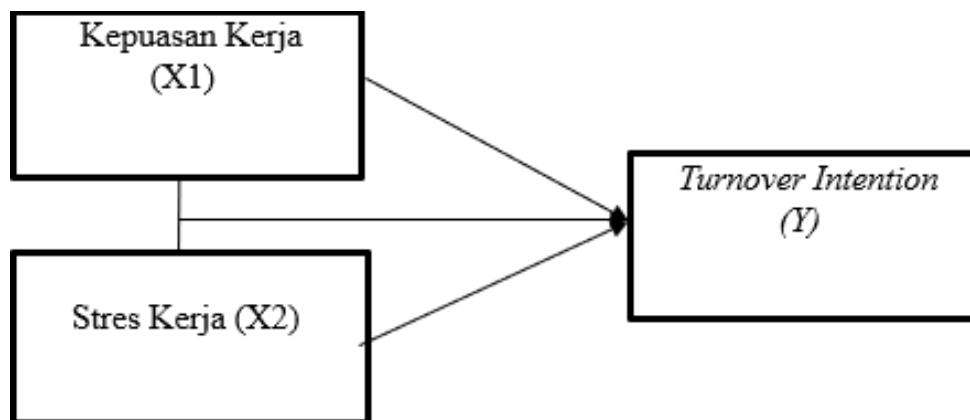
Tingginya tingkat *turnover* pekerja untuk sebuah perusahaan bisa ditinjau melalui angka keinginan meninggalkan tempat kerjanya (*turnover intention*), Maka dari itu harus dicermati faktor yang bisa memberikan pengaruh pada *turnover intention* yang menimbulkan besarnya *turnover* bisa dikurangi. Sejumlah riset dan literatur yang tersedia memperlihatkan dimana *turnover intention* menyangkut terhadap kepuasan dalam bekerja, stres dalam pekerjaan, dan lingkungan pekerjaan. Kepuasan dalam bekerja menyumbangkan pengaruh signifikan negatif pada *turnover intention* [8]. Hal tersebut memberikan makna perlunya kepuasan kerja yang diraih pekerja pada sebuah perusahaan yang

mengakibatkan karyawan dapat bertahan lama dalam perusahaan tersebut. Susilo & Satria [9] mengungkapkan kepuasan kerja menyumbangkan pengaruh yang negatif dan signifikan pada *turnover intention* karyawan. Jika bertambah tinggi kepuasan kerja maka semakin kurang tingkat *turnover intention* dari pekerja. Pada kenyataannya, Beberapa pekerja tidak bahagia dengan posisi mereka. Beberapa orang mengeluh tentang ketidakadilan ketidakseimbangan gaji mereka, yang terjadi ketika gaji mereka tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang mereka lakukan. Banyak karyawan juga tidak puas dengan kurangnya kesempatan promosi di perusahaan, yang membuat mereka berpikir untuk pindah ke perusahaan lain yang mereka yakini menawarkan peluang karier yang lebih besar. Di sektor perhotelan, berpindah perusahaan dianggap sebagai jalur tercepat untuk promosi.

Ketika pekerja tidak mampu memenuhi persyaratan pekerjaan, stres kerja pun muncul. Faktor-faktor stres kerja meliputi persyaratan pekerjaan yang tidak jelas, tugas yang saling bersaing, kurangnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, dan kurangnya layanan pendukung. Karyawan yang tidak mampu menangani stres terkait pekerjaan pada akhirnya tidak akan dapat melanjutkan bekerja untuk organisasi. Stres dapat menyebabkan penyakit atau bahkan pengunduran diri dari perusahaan dalam bentuk yang lebih ekstrem. Perputaran karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh stres kerja, menurut penelitian [10]. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja menyebabkan karyawan merasa terbebani oleh tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, yang membuat mereka tidak nyaman berada di sana. Nurramadhania & Idulfilastri [11] mengatakan stres dalam bekerja menyumbang pengaruh signifikan positif pada *turnover intention* karyawan dimana ketika stres dalam bekerja menurun maka *turnover intention* akan berkurang dan ketika mengalami kenaikan maka *turnover intention* turut ikut naik. Karena ada hubungan yang positif ini maka penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan mengelola stres dalam bekerja yang terjadi guna meminimalisir terjadinya *turnover intention* yang bisa menimbulkan dampak pada *turnover* karyawan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka muncul ketertarikan untuk melaksanakan riset guna meninjau pengaruh yang diberikan kepuasan kerja, stres kerja pada keinginan berpindah karyawan (*turnover intention*) pada karyawan Hotel Sahid Batam Center dan harapannya bisa menjadi rekomendasi praktis untuk pihak manajemen Hotel Sahid Batam Center pada manajemen karyawan mereka. Melalui pemahaman yang baik terhadap faktor-faktor yang menjadi penyebab *turnover intention*, manajemen hotel bisa membentuk strategi yang lebih baik dalam mengurangi tingkat *turnover* dan menunjang peningkatan kepuasan dalam bekerja bagi karyawan mereka

Dari uraian yang telah dijelaskan tersebut, kerangka konsep penelitian ini adalah



## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai yakni termasuk dalam kuantitatif asosiatif kausal. Penelitian ini diadakan guna melakukan analisis untuk melihat pengaruh yang diberikan kepuasan kerja dan stres dalam bekerja pada *turnover intention* di Hotel Sahid Batam Center. Variabel pada riset ini mencakup atas Kepuasan Kerja (X1), Stres Kerja (X2) menjadi variabel independen dan variabel *turnover intention* (Y) menjadi variabel dependen. Populasi risrt ini yakni keseluruhan karyawan yang sedang aktif bekerja pada Hotel Sahid Batam Center totalnya 83 orang karyawan. Teknik sampling yang dipakai untuk riset ini yakni melalui purposive sampling melalui kriteria: 1) Karyawan yang bekerja di hotel Sahid Batam Center dan 2) Karyawan tetap dengan masa bekerja di Hotel Sahid Batam Center minimal 1 tahun. Total responden yang akan dipakai untuk riset ini yakni dengan jumlah 54 responden. Teknik dalam meraih data yang diterapkan di riset ini yakni melalui cara penyebaran angket yang dirancang sesuai indikator tiap variabel. Sebelum diadakannya riset,

intrumen sudah melalui pengujian kevalidan dan reliabilitas, sehingga data dipastikan valid dan relaiabel. Data

yang diraih dianalisa lewat teknik analisis data yang mencakup atas analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolenieritas), uji hipotesis dan uji keofisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 1. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja

No Pernyataan	Mean	TCR	Kategori
1	3,88	77,77%	Baik
2	4,03	80,74%	Baik
3	3,88	77,77%	Baik
4	3,88	77,77%	Baik
5	3,88	77,77%	Baik
6	4,03	80,74%	Baik
7	3,87	77,40%	Baik
8	3,87	77,40%	Baik
9	3,68	73,70%	Baik
10	3,81	76,29%	Baik
11	3,70	74,07%	Baik
12	3,77	75,55%	Baik
13	3,87	77,40%	Baik
14	3,51	72,96%	Baik
15	3,28	71,85%	Cukup
16	3,44	68,88%	Baik
Total	3.80	76,13%	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kepuasan kerja memperoleh nilai rata-rata 3,80 yang berarti nilai tersebut dalam kriteria baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Sahid Batam Center sudah merasakan kepuasan kerja ditempat mereka bekerja. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Tugas yang saya kerjakan sesuai dengan kemampuan saya” dengan nilai rata-rata sebesar 4,0. Ini berarti karyawan Hotel Sahid Batam Center merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan. Selanjutnya, nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik dan terbuka” dengan nilai rata-rata 3,44.

### Deskripsi Variabel Stres Kerja

Tabel 2. Deskripsi Data Variabel Stres Kerja

No Pertanyaan	Mean	TCR	Kategori
16	3,87	77,40%	Baik
17	3,96	79,25%	Baik
18	3,77	75,55%	Baik
19	3,81	76,29%	Baik
20	3,74	74,81%	Baik
21	3,64	72,96%	Baik
22	3,62	72,59%	Baik
23	3,40	68,14%	Cukup
24	3,57	71,48%	Baik
25	3,57	71,48%	Baik
26	3,31	66,29%	Cukup
27	2,96	59,25%	Cukup
28	3,37	67,40%	Cukup
29	3,35	67,03%	Cukup
30	3,03	60,74%	Cukup
Total	3.53	70,71%	Baik

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa 6 (enam) pernyataan mengenai stress kerja memperoleh nilai rata-rata 3,23 yang berarti nilai tersebut dalam kriteria cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Sahid Batam Center merasakan stress saat bekerja. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “saya jarang lembur karena pekerjaan dapat diselesaikan pada tepat waktu.” Dengan nilai rata-rata sebesar 3.96 yang berarti karyawan Hotel Sahid Batam Center jarang lembur karena pekerjaan dapat selesai tepat waktu. Selanjutnya, nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “saya merasa lingkungan kerja saya aman” dengan nilai rata-rata sebesar 2,96 yang berarti sebagian karyawan merasakan lingkungan kerjanya aman.

#### Deskripsi Variabel Turnover Intention

Tabel 3. Deskripsi Data Variabel Stres Kerja

No Pertanyaan	Mean	TCR	Kategori
31	3,87	77,40%	Baik
32	4,03	80,74%	Baik
33	3,92	78,51%	Baik
34	3,85	77,03%	Baik
35	3,77	75,55%	Baik
36	4,05	81,11%	Baik
37	4,14	82,96%	Baik
38	4,18	83,70%	Baik
39	4,37	87,40%	Sangat Baik
	4,02	80,49%	Baik

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pernyataan di indikator turnover intention memperoleh nilai rata-rata 4,02 yang berarti nilai tersebut masuk dalam kriteria tidak baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Sahid Batam Center ingin keluar dari perusahaan. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “saya pernah mengikuti wawancara kerja di perusahaan lain.” Dengan nilai rata-rata 4,37 ini berarti karyawan sering mengikuti wawancara kerja di perusahaan lain. Selanjutnya, nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “saya memiliki keinginan kuat untuk mengundurkan diri dari hotel ini.” Dengan nilai rata-rata sebesar 3,77.

#### UJI PERSYARATAN ANALISIS

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	54
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05670735
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.054
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200d

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai untuk hasil uji normalitas adalah 0.200, dengan nilai signifikansi  $>0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,238	Bebas Heteroskedastisitas
Stres Kerja (X2)	0,675	Bebas Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui uji glejser tabel di atas, diperoleh nilai Sig

0,238 > 0,05 untuk kepuasan kerja dan 0,675 > 0,05 untuk variabel stress kerja, Jadi dapat disimpulkan

bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas untuk variabel kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention*.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepuasan Kerja (X1)	1.000	1.000
Stres Kerja (X2)	1.000	1.000

Sumber: Hasil Olahan Excel (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas, diperoleh nilai tolerance adalah  $1.000 > 0,10$  dan nilai VIF adalah  $1.000 < 10$  untuk variabel kepuasan kerja, nilai tolerance adalah  $1.000 > 0,10$  dan VIF adalah  $1.000 < 10$  untuk variabel stress kerja, dapat disimpulkan model regresi pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

## UJI HIPOTESIS

Tabel 7. Hasil Uji Anova (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,141	2	19,570	4,452	.017 <sup>b</sup>
	Residual	224,192	51	4,396		
	Total	263,333	53			

a. Dependent Variable: Revisit Intention

Sumber: Hasil Olahan Excel (2025)

Berdasarkan hasil uji di atas, diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 4.452 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ . Artinya Variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh signifikan. Berarti Hipotesis (H3) diterima, X1, X2 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.357	7.857		1.827	.073
	Kepuasan Kerja	.122	.056	.280	2.164	.035
	Stres Kerja	.272	.134	.263	2.035	.047

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Hasil Olahan Excel (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X1 sebesar 0,122 dengan nilai signifikansi  $0,035 < 0,05$ . dan variabel X2 sebesar 0,272 dengan nilai signifikan  $0,047 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan 1 satuan *kepuasan kerja* akan meningkat 0,122 *turnover intention* dan setiap peningkatan 1 satuan *stress kerja* akan meningkat 0,272 *turnover intention*.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R.Square)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 <sup>a</sup>	.149	.115	2.097

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Kepuasan Kerja  
b. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Hasil Olahan Excel (2025)

Dari tabel diatas dapat dibaca bahwa nilai adjusted R square (R2) sebesar 0,115 yang berarti pengaruh variabel X1 (*kepuasan kerja*) dan X2 (*stress kerja*) terhadap variabel Y (*turnover intention*) adalah sebesar 11,5% sedangkan 88,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kepuasan kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Di Hotel Sahid Batam center**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan SPSS versi 27.00, diketahui bahwa kepuasan kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap turnover intention (Y) karyawan di Hotel Sahid Batam Center. Nilai koefisien regresi untuk variabel X1 sebesar 0,122 dengan nilai signifikansi 0,035 ( $< 0,05$ ). Artinya, setiap peningkatan satu satuan kepuasan kerja akan meningkatkan 0,122 turnover intention. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi niat karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan organisasi. Meskipun nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dan turnover intention, interpretasi dalam konteks manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja secara umum cenderung menurunkan risiko turnover. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip psikologi organisasi yang menyatakan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka, baik dari segi gaji, lingkungan kerja, hubungan antar-rekan, maupun kesempatan pengembangan karier, cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap organisasi. Dengan kata lain, kepuasan kerja berperan sebagai alat protektif terhadap niat keluar karyawan. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan kepuasan kerja secara strategis di Hotel Sahid Batam Center. Manajemen perlu memastikan bahwa beban kerja, kompensasi, kesempatan promosi, serta dukungan manajerial dan hubungan antar-staf dikelola secara optimal. Peningkatan kepuasan kerja yang berkelanjutan tidak hanya berfungsi untuk menurunkan turnover intention, tetapi juga dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.

Selain itu, temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan retensi karyawan. Oleh karena itu, strategi pengelolaan sumber daya manusia di hotel sebaiknya mengintegrasikan upaya peningkatan kepuasan kerja, misalnya melalui program pengakuan prestasi, pelatihan pengembangan diri, serta pembinaan hubungan interpersonal yang positif. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya menjadi indikator kesejahteraan karyawan, tetapi juga alat penting dalam menjaga stabilitas tenaga kerja dan mendukung keberlangsungan operasional hotel. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, variabel kepuasan kerja secara konsisten terbukti memiliki pengaruh negatif terhadap niat keluar. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Kondisi ini mendukung temuan dalam penelitian ini bahwa tingkat kepuasan kerja berperan penting dalam menghambat niat pindah kerja karyawan khususnya pada hotel Sahid Batam Center. Kepuasan kerja yang positif dapat meningkatkan loyalitas staf dan menurunkan risiko turnover, sebagaimana dijelaskan hasil penelitian relevan yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Artinya, staf yang merasa puas cenderung lebih bertahan dan berkontribusi dalam jangka panjang, sehingga stabilitas operasional hotel dapat terjaga.

### **Pengaruh Stress kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Di Hotel Sahid Batam center**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja (X2) terhadap Turnover Intention (Y) karyawan di Hotel Sahid Batam Center menggunakan bantuan SPSS versi 27.00, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,272 dengan nilai signifikansi 0,047 ( $< 0,05$ ). Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan tingkat stres kerja karyawan akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,272. Dengan kata lain, tingkat stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, yang berarti semakin tinggi stres yang dialami, semakin besar pula kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari pekerjaan. Temuan ini menegaskan bahwa stres kerja merupakan faktor signifikan dalam memengaruhi turnover intention. Stres kerja dapat muncul dari berbagai sumber di lingkungan hotel, antara lain beban kerja yang berlebih, tekanan dari pelanggan, tenggat waktu yang ketat, tanggung jawab yang tinggi, serta interaksi yang kurang harmonis dengan atasan atau rekan kerja. Stres yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, sekaligus meningkatkan kelelahan fisik dan mental. Kondisi ini kemudian berdampak pada meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi sebagai bentuk upaya untuk mengurangi tekanan yang mereka alami. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2019) dan temuan penelitian Ngantemin & Darmawan (2016), yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan prediktor signifikan dari

turnover intention. Stres yang terus menerus dan tidak terkelola dapat menurunkan loyalitas karyawan,

mengurangi komitmen terhadap organisasi, dan memicu niat keluar. Dengan demikian, pengelolaan stres kerja menjadi aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama di industri perhotelan yang bersifat dinamis dan menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Untuk mengantisipasi dampak negatif stres kerja terhadap turnover intention, manajemen Hotel Sahid Batam Center perlu menerapkan berbagai strategi manajemen stres. Langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain penyusunan jadwal kerja yang proporsional, pelatihan pengelolaan waktu, penyediaan layanan konseling atau pendampingan psikologis, serta menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan komunikatif. Dukungan emosional dari pimpinan maupun rekan kerja juga menjadi faktor penting dalam membantu karyawan mengatasi tekanan kerja, sehingga mereka merasa dihargai dan tetap termotivasi untuk bertahan di organisasi.

Dengan demikian, meskipun tingkat stres kerja karyawan di Hotel Sahid Batam Center tergolong terkendali, pengaruhnya terhadap turnover intention tetap signifikan. Oleh karena itu, pengelolaan stres kerja secara proaktif sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas tenaga kerja, meningkatkan produktivitas, dan mempertahankan kualitas layanan hotel. Upaya ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan karyawan, tetapi juga mendukung keberlangsungan operasional hotel secara keseluruhan. Variabel stres kerja juga bisa dinyatakan sebagai faktor yang memperkuat keinginan pegawai untuk berpindah. Beberapa studi menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat keluar, serta secara tidak langsung menurunkan kepuasan kerja. Temuan lain juga menyatakan. Stress menjadi perhatian penting dalam dunia pekerjaan. Dengan demikian, hasil penelitian Anda yang menemukan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja sama-sama berpengaruh terhadap turnover intention mendapat dukungan yang kuat dari literatur empiris. Sehingga penelitian ini memberikan saran supaya Hotel Sahid Batam Center dapat memperhatikan dua variabel ini untuk mengontrol turnover intention dalam usahanya.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Di Hotel Sahid Batam center**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja (X1) dan stres kerja (X2) terhadap turnover intention (Y) karyawan di Hotel Sahid Batam Center dengan bantuan SPSS versi 27.00, diperoleh nilai F hitung sebesar 4,452 dengan nilai signifikansi 0,017 ( $< 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan, kepuasan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention. Dengan demikian, hipotesis penelitian (H3) diterima. Secara rinci, nilai koefisien regresi untuk kepuasan kerja (X1) sebesar 0,122 dengan nilai signifikansi 0,035 ( $< 0,05$ ), sedangkan nilai koefisien regresi untuk stres kerja (X2) sebesar 0,272 dengan nilai signifikansi 0,047 ( $< 0,05$ ). Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan kerja akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,122, sedangkan setiap peningkatan satu satuan stres kerja akan meningkatkan turnover intention sebesar 0,272. Dengan kata lain, meskipun kepuasan kerja umumnya diasosiasikan dengan penurunan niat keluar, dalam konteks penelitian ini terdapat pengaruh positif yang menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin turut memengaruhi keputusan karyawan untuk mempertimbangkan berpindah kerja.

Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,115 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama menjelaskan sebesar 11,5% variasi turnover intention, sedangkan 88,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti peluang karier eksternal, kondisi ekonomi, gaji, lingkungan sosial, maupun aspirasi individu karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kepuasan kerja dan stres kerja merupakan faktor penting, terdapat banyak faktor lain yang turut memengaruhi keputusan karyawan dalam mempertimbangkan turnover. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan di Hotel Sahid Batam Center. Hal ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan manajemen dalam upaya mempertahankan staf. Kepuasan kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan, sedangkan pengelolaan stres kerja yang efektif dapat menurunkan tekanan psikologis yang berpotensi meningkatkan niat keluar.

Berdasarkan hasil di atas, manajemen Hotel Sahid Batam Center disarankan untuk menerapkan strategi holistik yang mencakup peningkatan kepuasan kerja melalui kompensasi yang adil, kesempatan pengembangan karier, dan hubungan kerja yang harmonis, serta pengelolaan stres kerja melalui program

manajemen beban kerja, pelatihan pengelolaan stres, konseling, dan dukungan emosional dari atasan maupun rekan kerja. Implementasi strategi-strategi ini diharapkan tidak hanya menurunkan turnover intention, tetapi juga meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan kualitas layanan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja merupakan variabel penting yang secara bersama-sama memengaruhi turnover intention, dan pengelolaan kedua faktor ini harus menjadi fokus dalam strategi pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yakni kepuasan kerja punya pengaruh dengan positif dan signifikan pada turnover intention dan stres kerja secara parsial punya pengaruh secara positif dan signifikan pada turnover intention. Hasil penelitian juga diraih kepuasan bekerja dan stress pekerjaan dengan bersamaan berpengaruh signifikan pada *turnover intention* karyawan di Hotel Sahid Batam Center dengan kontribusi pada angka 11,5%, sedangkan 88,5% meraih pengaruh oleh faktor lain yang tidak diteliti. Maka dari itu, penting untuk menjaga kepuasan kerja dan meminimalisir stress kerja karyawan untuk mengurangi *turnover intention* karyawan di Hotel Sahid Batam Center.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Putri, I. Z. A. (2024). Manajemen Sumber Daya manusia Sebagai Langkah Strategis Pengelolaan Dalam Suatu Organisasi. *Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 1–23. <https://jurnalp4i.com/index.php/manajerial>
- [2] Fadli, M. K., Naim, M. R., & Arsyad, M. (2024). Pengaruh Kepemimpinan dan Locus of Control Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan CV. Alam Jaya (Toko Subur Union) Mamuju. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(4), 628-641..
- [3] Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023). Industri perhotelan. *Pengantar bisnis pariwisata: Perhotelan, food and beverage service, dan pengembangan destinasi wisata*, 59.
- [4] Gustiawan, D. (2024). *Manajemen Strategis*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- [5] Syaharani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam. *Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4133-4144.
- [6] Irvianti, L. S. D., & Verina, R. E. (2015). Analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT XL Axiata Tbk Jakarta. *Binus Business Review*, 6(1), 117-126.
- [7] Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan pengembangan karir terhadap turnover intention karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213-223.
- [8] Mangumbahang, C. A. A., Tarore, R., & Palandeng, I. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Pelangi Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 1510-1519.
- [9] Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh komitmen organisasional karyawan kontrak* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- [10] Mawadati, D., & Saputra, A. R. P. (2020, March). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan. In *Forum Ekonomi* (Vol. 22, No. 1, pp. 18-26).
- [11] Nurramadhania, K. P., & Idulfilastri, R. M. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan generasi Z di perusahaan startup. *Tajug: Jurnal Pemikiran Islam, Sosial, dan Humaniora*, 1(1), 1-10.
- [12] Sugiyono, S. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*, 1(11).
- [13] Ardan, M., & Jaelani, A. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia: Turnover Intention Dapat Mempengaruhi Kulaitas Kinerja Perusahaan. Cv. Pena Persada
- [14] Robbins, S. (2019). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [15] Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- [16] Dewantara, B. B., & Barry, R. R. (2025). Analisis Dampak Keseimbangan Kehidupan Kerja, Fleksibilitas Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Niat Keluar Karyawan Generasi Z Pada Perusahaan Kreatif Industri di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(2), 1912-1929.
- [17] Anastia, D., Adriani, Z., & Ratnawati, R. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention

pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(2), 77-84.

- [18] Habib, M. F., Suhairi, S., & Daulay, A. N. (2025). Pengaruh stres kerja dan job insecurity terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 11(1), 21-31.
- [19] Wiharjanto, D., Rusmana, R., & Suharyat, Y. (2024). Analisis Faktor Stres Pada Kinerja Sumber Daya Manusia. *NUSRA: Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 71-78.