

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Nensi Ulandari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Nensi Ulandari

NIM. 2115834053

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE RIMBA BY AYANA

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik
Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Nensi Ulandari

NIM. 2115834053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

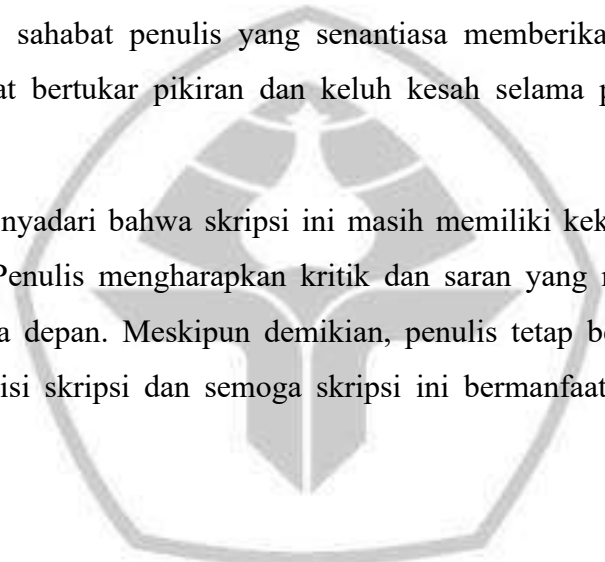
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Pada Departemen Front Office RIMBA By AYANA”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan proposal ini. Untuk itu penulisan mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh senior di hotel RIMBA by AYANA khususnya di bagian Front Office Departemen yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta pemberian ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua I Made Budiartana dan Ni Luh Putu Switri, kedua bibi saya Ni Made Bakat dan Ni Wayan Sebet, saudara saya I Putu Gede Adi Negara, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama penulisan skripsi serta selama 4 tahun penulis menempu pendidikan.
9. Teman-teman, sahabat penulis yang senantiasa memberikan dorongan serta sebagai tempat bertukar pikiran dan keluh kesah selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa depan. Meskipun demikian, penulis tetap bertanggung jawab terhadap semua isi skripsi dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis
Ni Kadek Nensi Ulandari

ABSTRAK

Nensi Ulandari, Ni Kadek (2025), Pengaruh stres kerja dan komitmen organisasional, terhadap *turnover intention* pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan oleh Pembimbing I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par dan Pembimbing II: Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par

Kata kunci: *turnover intention*, stres kerja, komitmen organisasional, *front office*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana pengaruh komitmen organisasional dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan di departemen Front Office RIMBA by AYANA Bali. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 orang karyawan, dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dengan jumlah kontribusi dari komitmen organisasional dan stres kerja adalah 29,8% terhadap *turnover intention*. Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi bagi pihak manajemen, antara lain dapat menyediakan informasi terbuka untuk program pengembangan karir yang terencana dan sesuai potensi karyawan, meninjau ulang distribusi beban kerja agar lebih seimbang dengan kapasitas karyawan melalui penambahan tenaga kerja, serta membangun budaya kerja yang inklusif dan mendukung komitmen karyawan melalui pelatihan berkala dan sistem evaluasi yang menjadi motivasi bagi karyawan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Nensi Ulandari, Ni Kadek (2025), The Influence of Work Stress and Organizational Commitment on Turnover Intention in the Front Office Department of RIMBA by AYANA. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par and Supervisor II: Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M.Par

Keywords: turnover intention, jobs stress, organizational commitment, front office

The purpose of this study is to examine the influence of organizational commitment and work stress on turnover intention. The research was conducted in the Front Office Department of RIMBA by AYANA Bali, involving 52 employees selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires, and the analysis was carried out using multiple linear regression. The results indicate that work stress has a positive and significant effect on turnover intention, while organizational commitment has a negative and significant effect on turnover intention. Organizational commitment and work stress contribute 29.8% to the variance in turnover intention. This research provides several recommendations for management, including to provide transparent and well-planned career development programs aligned with employee potential, to reassess workload distribution and consider increasing staffing levels for better balance and to foster an inclusive work culture that enhances employee commitment through regular training and fair evaluation systems that support professional growth.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Turnover Intention.....	10
2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab <i>Turnover Intention</i>	10
2.1.3 Indikator Turnover Intention	12
2.1.4 Stres Kerja	13
2.1.5 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	15
2.1.6 Indikator Stres Kerja	16
2.1.7 Komitmen Organisasional.....	16
2.1.8 Faktor-Faktor Komitmen Organisasional.....	18
2.1.9 Indikator Komitmen Organisasional	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Hipotesis.....	24

2.4	Kerangka Konseptual	24
BAB III. METODE PENELITIAN		26
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.2	Objek Penelitian	26
3.3	Identifikasi Variabel	26
3.4	Definisi Oprasional Variabel	27
3.4.1	Turnover Intention (Y)	27
3.4.2	Stres Kerja (X1)	28
3.4.3	Komitmen Organisasional (X2)	29
3.5	Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1	Jenis Data	29
3.5.2	Sumber Data	30
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel	30
3.6.1	Populasi	30
3.6.2	Sampel	31
3.7	Pengumpulan Data	32
3.8	Analisis Data	34
3.8.1	Uji Validitas	34
3.8.2	Uji Reliabilitas	35
3.8.3	Analisis Statistik Deskriptif	35
3.8.4	Uji Korelasi Sederhana	35
3.8.5	Uji Linieritas	36
3.8.6	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.7	Analisi Regresi Linier Berganda	38
3.8.8	Uji Koefisien Determinasi	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Berdirinya AYANA Bali	42
4.1.2	Visi dan Misi AYANA Bali	43
4.1.3	Sejarah Berdirinya RIMBA by AYANA Bali	44
4.1.4	Struktur Organisasi RIMBA AYANA Bali	45
4.1.5	Uraian Tugas Departemen Front Office RIMBA by AYANA Bali	45
4.2	Hasil dan Pembahasan	48
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	48
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif	50
4.2.3	Hasil Analisis Data	68
4.2.4	Pembahasan	77

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data <i>Turnover</i> Departemen Front Office.....	4
Tabel 3. 1	Interval Kelas.....	34
Tabel 3. 2	Tabel Kekuatan Korelasi.....	36
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 2	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4. 6	Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y)	54
Tabel 4. 7	Deskripsi Variabel Stres Kerja (X1)	58
Tabel 4. 8	Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional (X2)	62
Tabel 4. 9	Hasil Uji Korelasi Sederhana	68
Tabel 4. 10	Hasil Uji Linieritas Stres Kerja	69
Tabel 4. 11	Hasil Uji Linieritas Komitmen Organisasional.....	69
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4. 14	Hasil Uji multikolinieritas	71
Tabel 4. 15	Hasil Uji F	72
Tabel 4. 16	Hasil Uji T	73
Tabel 4. 17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

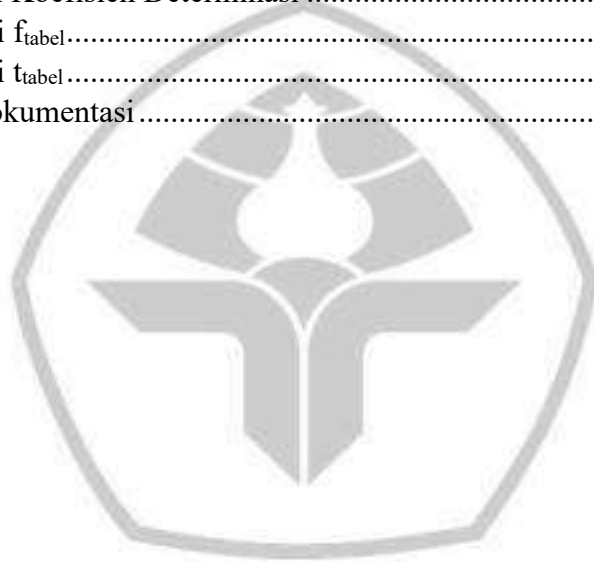
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 Peta AYANA Bali.....	42
Gambar 4. 2 Gambar RIMBA by AYANA Bali.....	44
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Departemen Front Office	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	92
Lampiran 2 Data Perbandingan karyawan serta Jumlah karyawan.....	93
Lampiran 3 Kuisisioner.....	94
Lampiran 4 Pedoman dan Hasil wawancara	103
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuisisioner	103
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	105
Lampiran 7 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	109
Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas	110
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 10 Hasil Uji iLinier Berganda.....	113
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi	114
Lampiran 12 Uji f_{tabel}	115
Lampiran 13 Uji t_{tabel}	116
Lampiran 14 Dokumentasi.....	116



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi, keberadaan dan kualitas sumber daya manusia merupakan pondasi utama untuk mendorong pertumbuhan dan produktivitas, di mana kinerja karyawan berpengaruh langsung terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan strategisnya. Maka dari itu, manajemen yang baik dalam mengelola sumber daya manusia adalah kunci untuk memastikan bahwa tugas-tugas yang dibebankan dapat diselesaikan dengan efisien (Siagian, 2023). Setiap perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memastikan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan komitmen organisasi agar karyawan yang berdampak kepada keberlangsungan perusahaan tidak berhenti dari perusahaan. *Turnover intention* memiliki arti sebagai indikator niat dari karyawan untuk meninggalkan perusahaan, baik secara sukarela melalui pengunduran diri atau secara tidak sukarela melalui pemberhentian (Fatmawati dan Mulyani, 2021). *Turnover intention* berdampak buruk bagi perusahaan, karena selain menimbulkan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, juga dapat menurunkan tingkat produktivitas perusahaan dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif serta memicu peningkatan biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk pengelolaan dan pergantian sumber daya manusia (Susilo dan Satrya, 2019). Keinginan karyawan untuk berhenti bekerja di suatu perusahaan (*turnover intention*) berdampak merugikan, baik secara finansial maupun operasional. Perusahaan berisiko kehilangan karyawan yang memiliki

kualitas baik dan diharuskan untuk menanggung biaya tambahan untuk rekrutmen, pelatihan, dan orientasi karyawan baru (Tampubolon et al., 2020).

Keinginan karyawan untuk keluar perusahaan umumnya dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari individu karyawan. Beberapa aspek seperti tingkat stres kerja, tingkat komitmen terhadap organisasi, kepuasan dalam bekerja, serta budaya yang diterapkan di lingkungan kerja, turut berkontribusi secara signifikan dalam membentuk niat untuk mengundurkan diri atau *turnover intention*. Karyawan yang memiliki tingkat tekanan atau stres yang tinggi dan mempunyai komitmen rendah cenderung lebih berisiko untuk mengakhiri hubungan kerja dengan perusahaan (Wibowo et al., 2021). Dalam penelitian ini mengkaji dua faktor yang memiliki keterkaitan dengan *turnover intention*, yakni stres kerja dan komitmen organisasional. Kedua faktor tersebut dikategorikan dalam variabel independen (X1) dan (X2).

Stres kerja merupakan reaksi *psychological* yang menimbulkan perasaan tidak menyenangkan terhadap berbagai tekanan dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan dan kinerja organisasi (Mokoagow et al., 2022). Stres kerja dan *turnover intention* menunjukkan hubungan yang searah, di mana semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin besar kemungkinan mereka memiliki niat keluar dari perusahaan (Sari dan Iskandar, 2019). Stres kerja perlu menjadi perhatian utama bagi suatu perusahaan karena kondisi ini berdampak signifikan kepada produktivitas dan kinerja karyawan, yang akhirnya mempengaruhi pada hasil barang dan jasa yang dihasilkan (Narsih et al., 2024).

Faktor yang signifikan dalam mengurangi *turnover intention* adalah komitmen organisasional. Karyawan dengan komitmen yang kuat kepada suatu organisasi cenderung mempunyai niat yang lebih rendah untuk dapat keluar dari perusahaan (Prahiawan dan Nupus, 2019). Utama dan Surya (2020) menyatakan bahwa, rendahnya komitmen organisasional dalam suatu perusahaan berpengaruh negatif terhadap kesetiaan karyawan, yang dapat meningkatkan *turnover intention*. Karyawan dengan komitmen yang tinggi umumnya menunjukkan tingkat absensi yang rendah, kinerja karyawan yang lebih baik, tekad kuat untuk dapat berkontribusi dalam perusahaan.

Salah satu departemen yang mengalami permasalahan *turnover intention* berada pada departemen Front Office RIMBA by AYANA Bali, properti yang dimiliki oleh AYANA Bali yang sudah beroperasi sejak tahun 2013 dibawah naungan perusahaan Midplaza Holding yang didirikan oleh Bapak Rudy Suliawan sekaligus pemilik dari AYANA Bali. AYANA Bali terletak di kabupaten Badung tepatnya di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali 80361, Indonesia. Dalam pengelolaannya, AYANA Bali memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta berdedikasi tinggi dalam berkerja sehingga mampu memenuhi kebutuhan tamu dengan banyaknya properti yang dimiliki. Pemilihan AYANA Bali sebagai objek penelitian didasarkan pada AYANA Bali tersebut terkenal sebagai hotel dengan kapasitas besar serta memiliki fasilitas yang sangat lengkap (<https://www.ayana.com/2024>) yang memerlukan karyawan dengan kualitas yang tinggi yang dapat menyuwudkan visi dari perusahaan.

Selama 11 tahun beroperasi RIMBA by AYANA mengalami beberapa masalah khususnya di Departemen Front office yaitu *turnover*. Berikut data *turnover* periode Januari 2024 – Desember 2024 dari Departemen Front office RIMBA by AYANA.

Tabel 1. 1 Data *Turnover* Departemen Front Office RIMBA by AYANA Periode Januari 2024 – Desember 2024

Bulan	<i>New hire</i>				<i>Turnover</i>			
	Laki-laki		Perempuan		Laki-laki		Perempuan	
	Dw	Staff	Dw	Staff	Dw	Staff	Dw	Staff
Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
Februari	-	-	1	-	1	1	-	-
Maret	-	-	-	-	1	1	1	-
April	-	-	-	-	1	-	1	-
Mei	-	-	2	-	-	-	-	-
Juni	3	-	1	-	-	-	-	-
Juli	-	1	-	-	-	-	-	-
Agustus	1	-	-	1	-	-	-	-
September	1	-	-	-	1	-	1	-
Oktober	2	-	2	-	1	-	-	-
November	-	1	1	-	2	-	-	1
Desember	-	1	-	-	-	-	-	-
Total	7	3	7	1	7	2	3	1

Sumber: HRD AYANA Bali 2024

Data yang terlampir atas adalah data yang diberikan oleh Departemen Human resources AYANA Bali dengan pertimbangan *daily worker* yang melakukan *turnover* adalah karyawan yang bekerja dengan kurun waktu lebih dari 1 periode/ 1 tahun.

Pada awal periode jumlah keseluruhan karyawan di Departemen Front Office RIMBA by AYANA adalah 65 orang dimana 35 orang staf dan 30 orang *daily worker*, pada akhir periode jumlah karyawan sebanyak 70 dimana 32 staf dan 38 *daily worker*.

Diuraikan dalam Tabel 1.1. karyawan dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu karyawan yang melakukan *turnover* dan karyawan baru. Selanjutnya, kedua kelompok dibagi lagi berdasarkan jenis kelamin, yakni laki-laki dan perempuan. Dari data tersebut, tercatat bahwa selama periode Januari hingga Desember 2024, sebanyak 9 karyawan laki-laki dan 4 karyawan perempuan keluar dari perusahaan. Sementara itu, jumlah karyawan baru yang bergabung dalam periode yang sama adalah 10 laki-laki dan 8 perempuan. Disimpulkan total karyawan yang melakukan *turnover* mencapai 13 orang, sedangkan karyawan baru berjumlah 18 orang.

Dalam 1 periode pengamatan, karyawan dengan tingkat stres kerja tinggi akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk berhenti bekerja, terutama bila tidak diimbangi dengan komitmen organisasional yang kuat. Perputaran karyawan yang berada di atas 10 persen dalam 1 periode atau 1 tahun maka dianggap tinggi dan memerlukan perhatian khusus dari manajemen (Ningrum et al., 2024) .

Pada periode Januari 2024 - Desember 2024, tingkat *turnover* pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA Bali mencapai 18,57%.

$$\text{Presentase} = \frac{\text{turnover}}{\text{Total karyawan}} \times 100$$

$$\text{Presentase} = \frac{13}{70} \times 100 = 18.57\%$$

Berdasarkan pra-riset yang dilakukan peneliti melalui wawancara tidak formal dan pengamatan terhadap karyawan di bagian *frontdesk*, karyawan *bellservice*, dan karyawan *guest relation officer* di RIMBA by AYANA, ditemukan beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat *turnover*. Faktor utama yang diidentifikasi adalah stres kerja, yang muncul dikarenakan beban kerja yang diterima karyawan melebihi harapan awal mereka. Hal ini sering kali terjadi ketika tingkat hunian kamar (*occupancy*) meningkat, sementara jumlah karyawan yang tersedia untuk bekerja pada *shift* tersebut tidak mencukupi, seperti ketika tingkat hunian kamar di RIMBA by AYANA mencapai 90% dengan jumlah 403 kamar dan karyawan yang bekerja untuk *shift* pagi hanya 13 orang. Rizal dan Rahmawati (2019) menyatakan bahwa untuk setiap 100 kamar yang terisi, hotel membutuhkan setidaknya 5-7 karyawan *front office* untuk mengelola *check-in* dan *check-out* secara efisien disetiap *shift* jika pembagian kerja di bagi menjadi 2 yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Jika tingkat hunian mencapai 70%, maka hotel dengan 150 kamar seharusnya memiliki sekitar 6-9 karyawan disetiap *shift*.

Stres kerja pada Departemen Front office RIMBA by AYANA muncul sebagai akibat dari berbagai faktor *stressor* yang ada. Adapun satu dari beberapa faktor utama adalah ketidakadilan terhadap distribusi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Karyawan yang memiliki masa kerja yang lebih singkat mendapatkan beban kerja yang lebih berat, yang dapat menimbulkan perasaan tertekan. Hal ini disebabkan karena tugas dan tekanan yang diberikan oleh atasan

sering kali tidak disesuaikan dengan kemampuan kerja serta pengalaman yang dimiliki karyawan, tekanan yang berlangsung lama ini pada akhirnya mendorong meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan cenderung meningkat.

Wawancara pra riset dengan staf dari *human resources development* (HRD) RIMBA by AYANA Bali menyatakan bahwa Departemen Front office memiliki karyawan yang melakukan *turnover*, pada *section frontdesk*, *guest service* dan *guest relation officer* (Lampiran 2).

Staf dari HRD AYANA Bali menyatakan dalam pengamatannya, terdapat sejumlah pekerja yang cenderung berambisi untuk dapat mencapai karir yang lebih tinggi. Namun, tidak banyak karyawan bisa mewujudkan ambisi tersebut, disebabkan oleh posisi yang sudah terisi dalam struktur jenjang karir. Untuk dapat meraih posisi yang diinginkan, karyawan perlu memenuhi syarat kompetensi yang sesuai dengan tingkat jabatan tersebut. Karyawan yang merasa aspirasi karirnya tidak terpenuhi cenderung mengalami peningkatan *turnover intention*, dengan keinginan dapat menemukan peluang karir yang kemungkinan lebih baik di perusahaan lain. Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh stres kerja dan komitmen organisasional, terhadap *turnover intention* pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh stres kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan secara parsial pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA?
2. Bagaimanakah pengaruh stres kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan secara silmultan pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berbasarkan uraian diatas dan rumusan masalah yang disampaikan, adapapun tujuan penelitian ini yaitu.

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan pada Departemen Front Office RIMBA by AYANA

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dari sisi akademik dan praktis.

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memperkaya wawasan dan perkembangan ilmu pada bidang sumber daya manusia, khususnya dalam memahami

perilaku organisasi terkait dengan hubungan antara stres kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention*.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pemberian saran yang konstruktif bagi pihak manajemen dalam mempertimbangkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan stres kerja karyawan. Dengan perhatian yang lebih terhadap stres kerja, diharapkan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan menjadi semakin tinggi dan diharapkan dapat untuk menurunkan tingkat *turnover intention* di perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil data dan pembahasan yang telah diuraikan, dimana variabel stres kerja berpengaruh secara parsial, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ditunjukkan dengan semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan di departemen Front Office RIMBA by AYANA maka tingkat *turnover intention* semakin tinggi atau meningkat dan variabel komitmen organisasional berpengaruh secara parsial, memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* ditunjukkan dengan semakin rendah komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan pada departemen Front Office RIMBA by AYANA maka tingkat *turnover intention* semakin tinggi atau meningkat. Berdasarkan hasil Uji F nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 10,416 > f_{tabel} 3,19$ maka variabel komitmen organisasional dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *turnover intention*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disarankan kepada pihak manajemen mempertimbangkan untuk menyediakan program pengembangan karir yang terencana, terbuka, dan sesuai dengan potensi masing-masing karyawan, hal ini bertujuan agar karyawan merasa memiliki peluang nyata untuk berkembang, dan dapat meningkatkan motivasi serta pandangan positif terhadap masa depan karir mereka di perusahaan yang pada akhirnya akan berdampak pada layanan yang akan diberikan. Selain itu, manajemen juga perlu meninjau kembali distribusi beban

kerja agar tidak melebihi kapasitas karyawan. Penambahan jumlah tenaga kerja pada *shift* tertentu pada saat tingkat hunian kamar meningkat dapat menjadi solusi untuk mengurangi beban kerja berlebih, dan pekerjaan menjadi lebih produktif.

Diharapkan pihak manajemen untuk meningkatkan komitmen yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, melalui pertimbangan jenjang karir, penciptaan budaya kerja yang inklusif, di mana karyawan merasa didengar, diperlakukan secara adil, dan memiliki ruang untuk berkembang. Sebaiknya lingkungan kerja memberikan rasa aman dan nyaman secara psikologis sehingga dapat membangun loyalitas karyawan dan menekan kecenderungan untuk mengundurkan diri. Sementara itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam dengan memperluas sumber atau referensi yang relevan terhadap variabel penelitian, serta mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *turnover intention* seperti kepuasan dalam bekerja, dan budaya yang diterapkan di lingkungan kerja.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Basori, M., Riani, S., dan Setiawan, A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Generasi Z di Perusahaan startup. *Jurnal economina*, 2(10), 3127 - 3145. <https://doi:10.55681/economina.v2i10.938>.
- Chinanti, D. W. P., dan Siswati, S. (2020). Hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja dengan keterikatan karyawan pada karyawan PT. Dwi Prima Sentosa Mojokerto. *Jurnal EMPATI*, 7(3), 1031–1037. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.21850>
- Fatmawati, S., dan Mulyani, T. (2022). Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Niat Keluar Karyawan di Sektor Kesehatan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(4), 34-50.
- Fitria, D., dan Rahman, M. (2021). Stres Kerja dan Komitmen Organisasi: Pengaruhnya Terhadap Turnover Intention Karyawan di Sektor Retail. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 12-25.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Ginting, A., Nasution, A.I., dan Syafina, L., (2023). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Di Madrasah Aliyah Negeri Karo. *Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1(6), 160–177. <https://doi.org/10.61132/Menawan.V1i6.80>
- Hapsari, K. V., Lestantyo, D., dan Ekawati, E. (2023). Hubungan beban kerja mental, usia, dan masa kerja dengan stres kerja pada pegawai Kantor Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(4). <https://doi.org/10.14710/jkm.v11i4.40514>
- Hastuti, R., dan Hidayah, N. (2020). Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja dan Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 50-65.
- Kaur, J., M. (2023). A Triad Relationship Among Stress, Turnover Intention, and Performance: A Mediation Perspective. *A Triad Relationship Among Stress, Turnover Intention, And Performance: A Mediation Perspective*.
- Lee, T. K., Moon, H. W., dan Kim, J. S. (2022). The Effects of Workers' Job Stress on Organizational Commitment and Leaving Intention in Commercial Sports Centers. *Journal Of Exercise Rehabilitation*, 18(5), 294–298. <https://doi.org/10.12965/jer.2244438.219>

- Lestari, N., Y. S., dan Mujiati, N. W. (2018). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Turnover Intention. 7(6), 3412–3441. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i06.p20>
- Mantik, J., Aliyunika Jawad, D., dan Ekhsan, M. (2023). The Role of Job Satisfaction as Mediated in The Effect of Work Environment On Turnover Intention. *In Jurnal Mantik* (Vol. 7, Issue 1).
- Manuaba, P., dan Suwandana (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 5, 2022: 1049-1068
doi: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i05.p10>
- Mokoagow, M. C., Agustinus, W., Wehelmina, A., (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention Pt. Pln (Persero) Rayon Ratahan. *Administrasi Teknik Listrik* (Vol. 3, Issue 6).
- Narsih, D., Pamungkas, A. D., dan Sari, I. (2024). Stres Kerja dan Produktivitas Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Pt. Nico Cipta Karya. *Sosio E-Kons*, 16(1), 57. <https://doi.org/10.30998/Sosioekons.V16i1.22329>
- Nilung, P., Resakomala, P., Sagung, A. A., Dewi, K., dan Suwandana, G. M. (2024). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eeb/index>
- Ningrum, D., Fauzi, A., Wijayanti, M., (2024) Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Turnover Intention Karyawan Pt Swadaya Jaya Mandiri. In Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (Ijesm (Vol. 2, Issue 1). *Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara*.
- Retnowati, E., Mardikaningsih, R., Khayru, R. K., Darmawan, D., dan Wibowo, A. S. (2023). The Influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on Turnover Intention. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, And Technology*, 3(2), 38–43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7861235>
- Rizal, R., dan Rahmawati, J. (2019). Hubungan Tingkat Hunian Kamar dengan Jumlah Karyawan Front Office Di Hotel Bintang Lima. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 14(1), 45-60.
- Prahiawan, W., dan Nupus, H. (2019). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (Jrbmt)*. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.V5i1.11544>
- Pratiwi, A., dan Setiawan, A., (2020). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention pada

- Karyawan Hotel. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(1), 45-61.
- Salama, A. M., Elshafey, H. A., dan Abu Shaar, M. (2022). The Impact of Work Stress on Turnover Intention in The Banking Sector: The Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(2), 41-56.
- Sanjaya, D. (2020). Peran Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemediasi antara Stres Kerja dengan Turnover Intention Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(9), 3341. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i09.p02>
- Sanusi, A. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pedoman Skripsi, Tesis, Dan Disertasi* (Edisi Ke-4). Salemba Empat.
- Sari, D. A., dan Iskandar, M. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention pada Karyawan Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 16(2), 67-80.
- Sari, R. dan Nugroho, S., (2020). Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Staf Front Office. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(1), 77-90.
- Salsabila, N. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Tingkat Turnover Intention Pegawai Di Pt Pkss Cabang Jakarta 1. *Jurnal business management*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RdanD* (Edisi ke-20). Alfabeta.
- Sutrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-3). Jawa Barat. Kencana.
- Susilo, J., dan Satria, I. G. B. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3700. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15>
- Tampubolon, S., dan Sagala, E. Jiani., D. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Bum Divisi Pmks. *Jurnal Business Management Journal*, 16(2), 65–80. <https://doi.org/10.30813/Bmj>
- Udayana, I., G., Praditya, (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention di Simpang Inn Hotel Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud* 6(12), 6734–6762.

- Utama, I. W. B. S., dan Surya, I. B. K. (2020). Peran Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 3062. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i08.p09>
- Wahyudi, M., dan Suryadi, A. (2022). Organizational Commitment and Employee Loyalty: A Study of The Relationship Between Organizational Commitment and Employee Turnover Intention in The Retail Industry. *Journal Of Business and Management Research*, 14(3), 150-170.
- Wahyudi, S., dan Saryatmo, M. A. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention pada karyawan Generasi Z yang bekerja di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 621–634. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30222>
- Wibowo, S., dan Sihombing, M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Departemen Front Office. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 22-34.
- Widyawati, A., Faslah, R., dan Wolor, C. W. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(1), 126-137. <https://doi.org/10.53067/ijebeef.v3i1.93>
- Wijayanto, T., dan Shinta Dewi, R. (2022). Pengaruh Job Satisfaction dan Employee Engagement Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Yuliani, S. dan Pramono, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention di Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 90-105.

POLITEKNIK NEGERI BALI