J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.1, Desember 2024

Pengaruh Occupational Stress dan Relationship Conflict, Terhadap Turnover Intention Dimediasi Organizational Commitment Pada Industri Perhotelan

Raysa Nafia[1], Netania Emilisa[2], Abel Arya Nugraha[3], Calista Cyrilla Egidia[4]
[1,2,3,4] Universitas Trisakti Jakarta
E-mail: 022002100012@std.trisakti.ac.id, netania@trisakti.ac.id, 022002101103@std.trisakti.ac.id, calistacyrillae@gmail.com

Article History:
Received: 10 Desember 2024
Revised: 25 Desember 2024
Accepted: 28 Desember 2024

Keywords: *Relationship Conflict, Occupational Stress, Turnover Intention*

Abstract: *Data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik pada akhir tahun 2014, jumlah hotel di Jakarta, baik berbintang maupun non bintang mengalami peningkatan. Pada tahun 2012, data menunjukkan ada 1.623 hotel berbintang dengan 155.740 kamar. Jumlah tersebut mengalami peningkatan hingga tahun 2014, yaitu sebanyak 1.996 hotel dengan 195.886 kamar. Pertumbuhan ini juga diikuti dengan bertambahnya jumlah tamu per hari dalam tiga tahun terakhir (Antara & Psikologi, 2013). Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional, menggunakan survey research dan pengujian hipotesis (hypothesis testing). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara occupational stress dengan organizational commitment, terdapat pengaruh positif antara occupational stress dengan turnover intention, terdapat pengaruh positif antara relationship conflict terhadap organizational commitment, terdapat pengaruh positif antara relationship conflict terhadap turnover intention, terdapat pengaruh negatif antara Organizational Commitment terhadap Turnover Intention, Occupational Stress berpengaruh negatif dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention, dan Relationship Conflict berpengaruh positif dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention.*

PENDAHULUAN

Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda (Abdullah & Musa, 2014). Kecenderungan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri keputusan karyawan meninggalkan perusahaan inilah yang menjadi masalah besar bagi perusahaan. Terdapat penelitian dan literatur yang memaparkan bahwa turnover intention merujuk pada niat karyawan dalam menemukan opsi

pekerjaan lainnya, tetapi belum terealisasikan dari perilakunya. Penelitian lain menyatakan bahwa turnover intention ini berhubungan dengan perilaku serta perasaan karyawan guna meninggalkan tanggung jawab dan tugas yang tengah diembannya kini dan berpindah ke tempat baru pada jangka waktu dekat. Kemudian, Turnover intention didefinisikan sebagai kemungkinan seorang karyawan akan melepaskan pekerjaan yang dimiliki pada jenjang waktu tertentu (Na-Nan, Kanthong, & Dhienhirun, 2020).

Data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik pada akhir tahun 2014, jumlah hotel di Jakarta, baik berbintang maupun non bintang mengalami peningkatan. Pada tahun 2012, data menunjukkan ada 1.623 hotel berbintang dengan 155.740 kamar. Jumlah tersebut mengalami peningkatan hingga tahun 2014, yaitu sebanyak 1.996 hotel dengan 195.886 kamar. Pertumbuhan ini juga diikuti dengan bertambahnya jumlah tamu per hari dalam tiga tahun terakhir (Antara & Psikologi, 2013). Hotel Lumire termasuk hotel terbesar di Jakarta Pusat. Oleh karena itu terdapat banyak karyawan yang bekerja di Hotel tersebut, dengan banyaknya karyawan di setiap departemen pasti terdapat banyak terjadi konflik yang mengakibatkan stress yang mempengaruhi kinerja karyawan yang selalu timbul setiap harinya di Hotel Lumire.

Pengukuran tingkat turnover intention dapat dilihat dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. (Halim & Antolis, 2021) menyebutkan bahwa sejumlah beberapa faktor yang menyebabkan turnover intention yakni occupational stress serta kepuasan kerja. Stres kerja menjadi satu dari sekian alasan seseorang merasakan turnover intention. Menurut (Muslim, 2020) mendefinisikan occupational stress sebagai suatu kondisi yang dirasakan seorang individu saat terjadi ketidakselarasan antara tuntutan yang diterima dan kemampuan guna menanganinya. Sejumlah studi mengungkapkan bila stres dalam bekerja menghadirkan dampak positif dan signifikan terhadap niat keluar dari pekerjaan bagi karyawan, seperti (Sopiah & Mamang Sangadji, 2020). Penelitian ini menunjukan stres yang terlalu tinggi mengakibatkan peningkatan pada turnover intention sehingga dapat menghambat kemampuan seseorang di lingkungannya sehingga mereka tidak dapat melakukan kegiatan secara maksimal. Namun, berbeda dengan penelitian dari (Pratiwi, 2020) yang menemukan saat stres dalam bekerja dikaitkan langsung dengan turnover intention. Maka hasilnya cenderung tidak memberikan pengaruh terhadapnya. Faktor selanjutnya yang mampu menimbulkan intensi berpindah ialah relationship conflict salah satunya konflik dalam hubungan keluarga. Konflik pekerjaan mengganggu keluarga timbul karena tekanan yang berbenturan dengan peran yang berbeda dari pekerjaan dan keluarga secara bersamaan, sehingga karyawan tidak dapat mengimbangkan peran antara keduanya. Ketika seorang pegawai mempunyai tuntutan pekerjaan yang banyak, namun juga memiliki tuntutan peran dalam keluarganya akan mengakibatkan konflik jika karyawan tersebut tidak dapat mengelolanya. Konflik pekerjaan-keluarga berarti sebagian besar waktu karyawan lebih diutamakan untuk pekerjaan yang menyebabkan kurangnya waktu dan perhatian karyawan tersebut untuk keluarganya (Ihsan, Ariffin, & Dewi, 2023).

Penelitian ini merupakan pembaruan dari penelitian sebelumnya terkait stress kerja, niat bepindah dan komitmen organisasi serta oleh Mohd Abass Bhat, dkk 2020 pada guru sekolah swasta di India. Dengan penambahan variabel dari penelitian Jieyu Wang, dkk 2023 yang meneliti mengenai konflik hubungan. Sementara, penelitian saya memiliki responden dari karyawan industri perhotelan di Indonesia tepatnya di Provinsi DKI Jakarta, dengan variabel yang digunakan yaitu Occupational Stress dan Relationship Conflict dengan mediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti akan membahas “Pengaruh Occupational Stress dan Relationship Conflict, terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Organizational Commitment pada Industri Perhotelan di

Jakarta". Berdasarkan literatur, hubungan tersebut belum pernah diteliti dalam kondisi umum dan masih sedikit penelitian mengenai hubungan tersebut yang telah dilakukan.

LANDASAN TEORI

Definisi dan Aspek-aspek Occupational Stress

Occupational Stress adalah suatu keadaan dimana beban yang dirasakan seseorang tidak sepadan dengan kemampuan untuk mengatasi beban itu. Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Beehr dan newman mendefinisikan bahwa sters kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dan pekerjaan. Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Perlunya solusi terhadap stres kerja agar hal-hal yang akan merugikan perusahaan dapat diatasi. Occupational Stress suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Kristin et al., 2022).

Occupational Stress dikategorikan dalam beberapa aspek aspek stress kerja oleh Rice & Robbins (dalam Putra, 2016), meliputi aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek tingkah laku dan aspek organisasional.

Definisi dan indikator-indikator Relationship Conflict

Pengertian Relationship Conflict di dalam bukunya adalah sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebentuk usaha yang untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustasi pada B dalam usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingann. Indikator-indikator Relationship Conflict kerja di dalam bukunya Zainal dkk (2017:294) adalah saling ketergantungan kerja, perbedaan tujuan, perbedaan persepsi, tuntutan yang meningkat.

Definisi dan Dimensi Turnover Intention

Turnover, yang berarti pemutusan hubungan kerja antara organisasi dan orang tersebut, terjadi dalam dua cara yaitu pergantian sukarela atau pergantian tidak sukarela. Turnover Intention ialah ketika karyawan secara sukarela meninggalkan tempat kerja yang dimana ini adalah proses dengan tahapan aspek perilaku, psikologis, dan mendahului tahap perputaran actual (Yucel et al., 2023). Menurut William H. Mobley (Surya, 2021) mengemukakan ada tiga dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur turnover intention, yaitu pikiran-pikiran untuk berhenti (thoughts of quitting), keinginan untuk meninggalkan (intention to quit), keinginan untuk mencari pekerjaan lain (intention to search for another job).

Definisi dan Dimensi Organizational Commitment

Organizational Commitment menurut Robbins dapat didefinisikan sebagai tujuan pegawai terhadap organisasi terhadap bentuk identifikasi loyalitas mereka dan keterlibatan mereka di dalam organisasi. Menurut Luthans mendefinisikan organizational commitment merefleksi loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Hidayat, 2018). Berdasarkan pendekatan mulitidimensional dari Allen dan Meyer (1990) dalam (Suhartini, 2020), ada tiga dimensi yang membentuk komitmen organisasional, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinyu, dan komitmen normatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Bhat et al., 2023) dan (Wang & Feng, 2024). Ini bertujuan untuk menganalisis Occupational Stress dan Relationship Conflict terhadap Turnover Intention melalui Organizational Commitment sebagai variabel intervening pada karyawan Industri Perhotelan di Jakarta. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan bersifat korelasional untuk mendalaminya karena menjelaskan variabel – variabel yang berhubungan dengan masalah.

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan survey research pada studi kasus di Industri Perhotelan di Jakarta. Pengujian pada penelitian ini menggunakan pengujian hipoetsis (hypothesis testing) yang menjadi dugaan sementara yang telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Unit analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah individu dari karyawan. Pengambilan data dilakukan dengan cara cross sectional karena data yang diambil pada kurun waktu yang telah ditentukan dengan menyebarkan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1.1 Karaktersitik Demografis Responden

Karakteristik	Karyawan Perhotelan	
	Frekuensi	Persentase
Gender		
Pria	120	39,9%
Wanita	181	60,1%
Usia		
18-28 tahun	169	56,1%
29-39 tahun	82	27,2%
40-50 tahun	38	12,6%
≥ 51 tahun	12	4,1%
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK/Sederajat	46	15,3%
Diploma (D1-D3)	75	24,9%
Sarjana (S1)/D4	147	48,8%
Pascasarjana (S2)	33	11%
Doktoral (S3)	0	0%
Pengalaman Kerja		
1-5 tahun	153	50,8%
6-10 tahun	65	21,6%
11-20 tahun	35	11,6%
≥ 21 tahun	48	15,9%
Jabatan Pekerjaan		
Staff	264	87,7%
Management	37	12,3%

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 23

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat karaktersitik responden berdasarkan Gender. Karyawan perhotelan dengan Gender pria memiliki 120 responden dan wanita memiliki 181 responden. Responden wanita memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan pria karena karyawan perhotelan seperti staf front office diasumsikan sebagai pekerjaan wanita oleh masyarakat dimana

pekerjaan tersebut lebih terkait dengan interaksi sosial dan komunikasi. Sedangkan berdasarkan Usia, karyawan perhotelan yang berusia diantara 21 – 29 tahun mendominasi dibandingkan rentang usia yang lain. Dikarenakan banyak karyawan yang memulai karir di usia muda.

Selain itu berdasarkan pendidikan terakhir, karyawan hotel lebih banyak menempuh jenjang pendidikan sarjana dengan pengalaman kerja terbanyak yaitu selama 1-5 tahun. Dari jangka waktu pengalaman kerja yang diperoleh, karyawan hotel kebanyakan masih menduduki jabatan sebagai staff sebanyak 264 responden dan sebagai management sebanyak 37 responden.

Hasil Analisis Data

Table 1.2 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis Deskripsi	Estimasi (β)	*p-value* (< 0,05)	Keputusan
H1: Terdapat pengaruh negatif antara *Occupational Stress* terhadap *Organizational Commitment*	-0,487	0,000	Hipotesis H1 didukung
H2: Terdapat pengaruh positif antara *Occupational Stress* terhadap *Turnover Intention*	0,152	0,019	Hipotesis H2 didukung
H3: Terdapat pengaruh positif antara *Relationship Conflict* terhadap *Organizational Commitment*	0,552	0,000	Hipotesis H3 didukung
H4: Terdapat pengaruh positif antara *Relationship Conflict* terhadap *Turnover Intention*	0,153	0,003	Hipotesis H4 didukung
H5: Terdapat pengaruh negatif antara *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention*	-0,069	0,017	Hipotesis H5 didukung
H6: *Occupational Stress* berpengaruh negatif dimediasi *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention.*	-1,038	0,015	Hipotesis H6 didukung
H7: *Occupational Stress* berpengaruh negatif dimediasi *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention.*	1,056	0,006	Hipotesis H7 didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data menggunakan Amos

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel di atas diketahui bahwa, hipotesis H1 – H7 di dukung atau diterima dengan p-value pada setiap hipotesis < 0,05.

Pembahasan

H1: Terdapat pengaruh negatif antara Occupational Stress dengan Organizational Commitment

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara Occupational Stress terhadap Organizational Commitment. Penelitian ini mendukung penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh (Khatibi et al., dan Firth et al., 2009; Iresa et al., 2015; Ariawan & Sriathi, 2018) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara Occupational Stress terhadap Organizational Commitment yang artinya semakin tinggi tingkat Occupational Stress, maka dapat menurunkan tingkat Organizational Commitment. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perhotelan di Industri Perhotelan Jakarta merasakan adanya dampak negatif dari Occupational Stress akan mempengaruhi Organizational Commitment perusahaan yang akan menurun. Penyebabnya yaitu jika para karyawan perhotelan mengalami perubahan perilaku menjadi buruk, maka karyawan tersebut akan memperburuk tujuan organisasi. Sesuatu yang timbul dari kondisi kerja yang memberikan ketegangan, yaitu Occupational Stress dapat merugikan dan cenderung akan adanya tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah, tingkat kehadiran yang lebih rendah, dan tingkat kinerja yang lebih rendah, yang akan dinilai buruk di mata atasan dan rekan kerja.

H2: Terdapat pengaruh positif antara Occupational Stress dengan Turnover Intention

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara Occupational Stress terhadap Turnover Intention. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chandio et al., 2014; Siddiqui & Jamil, 2015; Yuda et al., 2017; Suciati et al., 2020) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Occupational Stress terhadap Turnover Intention yang artinya semakin tinggi tingkat Occupational Stress, maka dapat meningkatkan tingkat Turnover Intention. Hal ini menunjukkan bahwa hasil yang penting dari penelitian ini mendukung pihak Industri Perhotelan untuk memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi Occupational Stress di antara karyawannya agar dapat menurunkan tingkat Turnover Intention para karyawan perhotelan salah satunya dengan menjalin komunikasi yang baik seperti membuka konsultasi untuk karyawan agar dapat mengetahui penyebab Occupational Stress mereka. Solusi yang tepat dapat diterapkan kembali dan dikembangkan untuk menghilangkan tingkat Turnover Intention. Selain itu, berkurangnya sumber daya terhadap aspek-aspek tersebut akan berdampak pada Turnover Intention para karyawan perhotelan yang di mana dapat merugikan Industri Perhotelan Jakarta dikarenakan kompetensi dan kinerja para karyawan perhotelan menjadi pilar utama dalam mencapai kesuksesan dan perkembangan perusahaan.

H3: Terdapat pengaruh positif antara Relationship Conflict terhadap Organizational Commitment

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Relationship Conflict terhadap Organizational Commitment. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Azrah, 2018; Waruwu & Tafonao, 2022) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Relationship Conflict terhadap Organizational Commitment yang artinya semakin tinggi tingkat Relationship Conflict, maka dapat menurunkan tingkat Organizational Commitment. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perhotelan yang mengalami Relationship Conflict dengan rekan kerja atau atasannya, cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan kurang berkomitmen terhadap organisasi yang akan memperburuk Organizational Commitment. Maka diperlukan solusi untuk menghindari terjadinya konflik di lingkungan kerja perhotelan sebagaimana agar dapat menjaga keloyalitasan antar rekan kerja dan menjalin kerja sama tim yang positif untuk mempererat kembali hubungan komunikasi demi menjaga nama baik dan tujuan organisasi di lingkungan perusahaan industri perhotelan.

H4: Terdapat pengaruh positif antara Relationship Conflict terhadap Turnover Intention

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara

Relationship Conflict terhadap Turnover Intention. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Herdajanto, 2018; Mentor, 2020; Septiani et al., 2022; Rofik, 2023) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Relationship Conflict terhadap Turnover Intention yang artinya semakin tinggi tingkat Relationship Conflict, maka dapat meningkatkan tingkat Turnover Intention. Hal ini menunjukkan bahwa akan selalu ada dampak buruk yang terjadi apabila di Industri Perhotelan masih terdapat banyak Relationship Conflict antar rekan kerja terutama jika masalah tersebut adalah suatu hal yang kecil hingga mendorong niat karyawan perhotelan lainnya untuk mengundurkan diri dan meninggalkan pekerjaannya, sehingga terjadi peningkatan Turnover Intention di lingkungan kerja perusahaan hotel tersebut. Selain itu pentingnya pengelolaan konflik dari Relationship Conflict oleh pihak perhotelan salah satunya dengan perusahaan harus berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan membantu karyawan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi, agar untuk mempertahanakan para karyawan tetap bekerja dengan nyaman dan tenang.

H5: Terdapat pengaruh negatif antara Organizational Commitment terhadap Turnover Intention

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara Organizational Commitment terhadap Turnover Intention. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hussain & Asif, 2012; Sutanto & Gunawan, 2013; Budiono, 2014) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara Organizational Commitment terhadap Turnover Intention yang artinya semakin tinggi tingkat Organizational Commitment, maka dapat menurunkan tingkat Turnover Intention, dan juga sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa Organizational Commitment merupakan salah satu faktor penting yang dapat memprediksi Turnover Intention. Karyawan yang memiliki tingkat Organizational Commitment yang tinggi cenderung merasa puas dan loyal terhadap organisasinya, sehingga mereka lebih kecil kemungkinannya untuk ingin meninggalkan organisasi. Dikarenakan Turnover Intention karyawan akan membuat kerugian pada sebuah organisasi di dalam perhotelan. Dengan adanya program seperti dua diantaranya yaitu dengan memberikan kesempatan pengembangan diri di lingkungan organisasi hotel bagi para karyawan perhotelan untuk tetap mempertahankan keahlian kerjanya agar tidak merasa bosan dan memberikan kompensasi dan benefit yang kompetitif agar para karyawan merasa dihargai dengan baik oleh organisasinya akan cenderung memiliki tingkat Organizational Commitment yang tinggi.

H6: Occupational Stress berpengaruh negatif dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara Occupational Stress dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wahyono et al., 2020; Arief et al., 2022; Karinuada & I Gusti, 2013) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa Occupational Stress dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention yang artinya semakin tinggi tingkat Occupational Stress dimediasi Organizational Commitment, maka dapat menurunkan tingkat Turnover Intention, dan juga sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa Occupational Stress dimediasi Organizational Commitment merupakan salah satu faktor penting yang dapat memprediksi Turnover Intention. Karyawan yang memiliki tingkat Occupational Stress yang tinggi cenderung akan selalu merasa stress dengan pekerjaannya, sehingga mereka lebih besar kemungkinannya untuk ingin meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, perlu dengan adanya bantuan mediasi Organizational Commitment yang baik agar tidak berdampak negatif

untuk selanjutnya, dikarenakan Turnover Intention karyawan akan membuat kerugian pada sebuah organisasi di dalam perhotelan karena karyawan mengalami stress dalam bekerja yang selalu berulang dan mengalami tekanan yang tinggi.

H7: Relationship Conflict berpengaruh positif dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention

Pengujian hipotesis pertama disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara Relationship Conflict dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aulia et al., 2023; Haeruddin et al., 2023; Prasojo, 2023) dalam penelitian mereka dinyatakan bahwa Relationship Conflict dimediasi Organizational Commitment terhadap Turnover Intention yang artinya semakin tinggi tingkat Relationship Conflict dimediasi Organizational Commitment, maka dapat menurunkan tingkat Turnover Intention, dan juga sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa Relationship Conflict dimediasi Organizational Commitment merupakan salah satu faktor penting yang dapat memprediksi Turnover Intention. Karyawan yang memiliki tingkat Relationship Conflict yang tinggi cenderung akan selalu merasa tidak nyaman dan tenang dalam bekerja, sehingga mereka lebih besar kemungkinannya untuk ingin meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, perlu dengan adanya bantuan mediasi Organizational Commitment yang baik agar tidak berdampak negatif untuk selanjutnya, dikarenakan apabila terus terjadi Turnover Intention pada karyawan akan membuat kerugian pada sebuah organisasi di dalam perhotelan dikarenakan suatu hubungan konflik antar rekan kerja yang tidak tuntas dan selalu terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh antara Occupational Stress dan Relationship Conflict terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Organizational Commitment pada karyawan Industri Perhotelan di Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil statistik deskriptif Occupational Stress menunjukkan bahwa para karyawan perhotelan cukup setuju dengan adanya suatu tindakan yang dapat mengatasi stress bekerja di lingkungan kerja perhotelan. Hasil dari statistik deskriptif Relationship Conflict juga menunjukkan bahwa para karyawan perhotelan tidak setuju dengan adanya konflik antar rekan kerja di tempat kerja terutama memiliki konflik dengan rekan kerja yang berfokus pada hal-hal pribadi dalam hubungan kerja. Selain itu, hasil dari statistik deskriptif Turnover Intention menunjukkan bahwa para karyawan perhotelan tidak setuju dengan sering mempertimbangkan ada kemungkinan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Terakhir, hasil dari statistik Organizational Commitment menunjukkan bahwa para karyawan perhotelan merasa organisasi di tempat kerja memiliki makna pribadi yang sangat penting dan berguna bagi masing-masing karyawan sendiri.

DAFTAR REFERENSI

Abdullah, Rb, and M Musa. 2014. “The Study of Employee Satisfaction and Its Effects towards Loyalty in Hotel Industry in Klang Valley, Malaysia.” International Journal Of … 2 (3): 147–55. http://www.ijbssnet.com/journals/Vol._2_No._3_[Special_Issue_-_January_2011]/17.pdf.

Antara, Hubungan, and Fakultas Psikologi. 2013. “Hubungan Antara..., Rahmat, Fakultas Psikologi 2016.” Skripsi 2006 (1): 1–15.

Ariawan, P. A. Y., & Sriathi, A. A. A. (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Udayana , Bali , Indonesia Beragam produk yang di produksi oleh beberapa perusahaan di Indonesia membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk menyalurkan barang produksinya ke seluruh wilayah Indonesia. E-Jurnal Manajemen Unud, 7(2), 964–992.

Budiono, S. et al. (2014). Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja terhadap Turnover Intention Perawat melalui Komitmen Organisasional di Rumah Sakit Islam Unisma Malang. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), 12(4), 1–11.

Chandio, J. A., Jhatial, A. A., & Mallah, R. (2014). Modelling the Relationship of Unclear Career Development With Job Dissatisfaction, Job Stress and Employees' Turnover Intention: Structural Equation Modelling Approach. International Research Journal of Arts and Humanities, 41(41), 57.

Halim, Lidia, and Kevin Antolis. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Agent Di PT AIA Cabang X Malang." Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS) 2 (2): 177–86. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v2i2.667.

Herdajanto, T. (2018). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan pada PT. Kitosindo Jetis Mojokerto. JEBDEER: Journal of Entrepreneurship, Business Development and Economic Educations Research, 1(2), 29–38. https://doi.org/10.32616/jbr.v1i2.67

Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional, Kinerja Dan Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Indospring Di Kota Gresik. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, 11(1), 51–66.

Hussain, T., & Asif, S. (2012). Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment and Perceived Organizational Support? Journal of Quality and Technology Management, 8(2), 1–10.

Iresa, A., Utami, H., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, Vol. 23(No. 1), Hal. 85958.

Kristin, D., Marlina, E., & Lawita, N. F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan. Economics, Accounting and Business Journal, 2(1), 97–107.

Mentor, K. P. (2020). PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN KHAYANGAN RESORT YOGYAKARTA. Publikasi Skripsi.

Muslim, Moh. 2020. "Manajemen Stress Pada Masa Pandemi Covid-19." Jurnal Manajemen Bisnis 23 (2): 192–201.

Na-Nan, Khahan, Suteeluck N. Kanthong, and Auemporn Dhienhirun. 2020. "Development and Validation of an Instrument to Measure Turnover Intention of Generation Y in Thailand." International Journal of Organizational Analysis 29 (3): 682–98. https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2019-1972.

Putra, S. W. H. (2016). Hubungan Antara Makna Kerja Dengan Stres Kerja. Publikasi Skripsi.

Pratiwi, Retno Dwi. 2020. "Leader Member Exchange Sebagai Pemoderasi Dalam Hubungan Stress Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Garuda Plaza Hotel Medan)." Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan 2 (1): 47–58.

Rofik, M. (2023). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pegawai Madrasah Aliyah Aswaj Ambunten. Jurnal MISSY, 163–178.

https://doi.org/10.1007/978-3-031-37331-2_10

Septiani, D. N., Irfani, A., & Assyofa, A. R. (2022). Bandung Conference Series: Business and Management Pengaruh Lingkungan Kerja dan Konflik Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan di PT Wahana Kasih Mulia Kec.Kedungreja. Bandung Conference Series: Business and Management, 2, 187–193. https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.1062

Siddiqui, A. A., & Jamil, R. A. (2015). Antecedents of Employees’ Turnover Intentions: Evidence from Private Educational Institutions. American Journal of Economics and Business Administration, 7(4), 160–165. https://doi.org/10.3844/ajebasp.2015.160.165

Sopiah, S., and Etta Mamang Sangadji. 2020. "The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees." KnE Social Sciences 2020: 66–82. https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7317.

Suciati, Andi Tri Haryono, M. M. M. (2020). Job Insecurity And Job Stress Effect Of Turnover Intention On Pt. Berkat Abadi Surya Cemerlang Semarang (Ho). Journal of Management., 3, 16–25. https://doi.org/10.7868/s2410993220030033

Suhartini, Y. (2020). Analisis Dimensi Komitmen Organisasional yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta. Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 15(2), 93–108. https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.1000

Surya, C. D. (2021). Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Dengan Affective Commitment Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan. Publikasi Tugas Akhir, 1–23.

Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Turnover Intentions. Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 4(1), 76–88.

Ariawan, P. A. Y., & Sriathi, A. A. A. (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Beragam produk yang di produksi oleh beberapa perusahaan di Indonesia membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk menyalurkan barang produksinya ke seluruh wilayah Indonesia. E-Jurnal Manajemen Unud, 7(2), 964–992.

Basri, M. hasan. (2017). Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intentions Melalui Kepuasan Kerja Pada CV Aneka Produksi. Jurnal Ilmu Manajemen, 05(02), 1–7. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/19156/17492

Bhat, M. A., Tariq Khan, S., & Rainayee, R. A. (2023). Assessment of perceived labor market conditions in employees' turnover intention model – mediation and moderation analyzes. PSU Research Review, 7(1), 1–32. https://doi.org/10.1108/PRR-05-2020-0017

Budiono, S. et al. (2014). Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja terhadap Turnover Intention Perawat melalui Komitmen Organisasional di Rumah Sakit Islam Unisma Malang. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), 12(4), 1–11.

Chandio, J. A., Jhatial, A. A., & Mallah, R. (2014). Modelling the Relationship of Unclear Career Development With Job Dissatisfaction, Job Stress and Employees' Turnover Intention: Structural Equation Modelling Approach. International Research Journal of Arts and Humanities, 41(41), 57.

Firdaus, F., & Lusiana, H. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen, 4(1), 1–13. https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.1874

Frengky, Astri Ayu Purwati, Ermina Rusilawati, & Komardi, D. (2022). Pengaruh Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekan Baru. Jurnal Bisnis Terapan, 2(3), 330–342.

Gayathiri, R., & Ramakrishnan, L. (2017). Quality of Work Life – With Respect To Job

Satisfaction and Performance. International Journal of Business and Management Invention, 2(5), 49–57. https://www.researchgate.net/profile/Gayathiri-Ramachari/publication/374914414_Quality_of_Work_Life_-Linkage_with_Job_Satisfaction_and_Performance/links/65363a5f5d51a8012b648054/Quality-of-Work-Life-Linkage-with-Job-Satisfaction-and-Performance.pdf

Halim, L., & Antolis, K. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Agent di PT AIA Cabang X Malang. Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS), 2(2), 177–186. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v2i2.667

Hapsari, T. D. D. (2020). Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Konflik Terhadap Turnover Karyawan Bagian Sewing Pt. Solo Kawistara Garmindo. Jurnal Ilmiah Edunomika, 4(01), 227–235. https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.858

Hartono, A. R., & Setiawardani, M. (2017). Pengaruh Evaluasi Kinerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan. Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi, 3(1), 73. https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.548

Herdajanto, T. (2018). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan pada PT. Kitosindo Jetis Mojokerto. JEBDEER: Journal of Entrepreneurship, Business Development and Economic Educations Research, 1(2), 29–38. https://doi.org/10.32616/jbr.v1i2.67

Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional, Kinerja Dan Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Indospring Di Kota Gresik. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, 11(1), 51–66.

Hussain, T., & Asif, S. (2012). Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment and Perceived Organizational Support? Journal of Quality and Technology Management, 8(2), 1–10.

Iresa, A., Utami, H., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, Vol. 23(No. 1), Hal. 85958.

Karomah. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Pada Pegawai Kontrak Sekolah X. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 17, Nomor 2, 2020, 17, 58–70.

Kristin, D., Marlina, E., & Lawita, N. F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan. Economics, Accounting and Business Journal, 2(1), 97–107.

Mentor, K. P. (2020). PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN KHAYANGAN RESORT YOGYAKARTA. Publikasi Skripsi.

Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Medical Representative. Jurnal Ilmiah Manajemen, VII(3), 407–428.

Pratama, E. P. (2019). Menurut model yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1991: 1- 8), komitmen organisasional terdiri atas tiga komponen yaitu : Affective commitment, Continuance commitment, dan Normative commitment. Dalam model tersebut komitmen organisasional dipandang se. Skripsi.

Putra, S. W. H. (2016). Hubungan Antara Makna Kerja Dengan Stres Kerja. Publikasi Skripsi.

Putri, R. O., & Afriyeni, A. (2022). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja

Terhadap Turnover Intention Karyawan Divisi Produksi Dan Mutu Pt. Lembah Karet Padang. Jurnal Economina, 1(4), 725–739. https://doi.org/10.55681/economina.v1i4.166

Qodriyah, L. (2014). HUBUNGAN ANTARA STRESS KERJA DENGAN TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN di PERUSAHAAN PEMBIAYAAN FIF GROUP (FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE) UNIT II TULANG BAWANG. Naskah Publikasi UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG, 05(1), 609–614.

Rofik, M. (2023). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pegawai Madrasah Aliyah Aswaj Ambunten. Jurnal MISSY, 163–178. https://doi.org/10.1007/978-3-031-37331-2_10

Rulestri L.H., S., & Eryanto, H. (2013). PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI RUMAH SAKIT Tk IV SALAK, BOGOR. Econosains Jurnal Online Ekonomi Dan Pendidikan, 11(2), 17–28. https://doi.org/10.21009/econosains.0112.02

Sari, N. R., Hakam, M. S., & Susilo, H. (2015). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Jatim II/Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 27(1), 1–8.

Septiani, D. N., Irfani, A., & Assyofa, A. R. (2022). Bandung Conference Series: Business and Management Pengaruh Lingkungan Kerja dan Konflik Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan di PT Wahana Kasih Mulia Kec.Kedungreja. Bandung Conference Series: Business and Management, 2, 187–193. https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.1062

Sianipar, A. R. B., & Haryanti, K. (2014). Hubungan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Bidang Produksi Cv. X. In Psikodimensia (Vol. 13, Issue 1, p. 98). http://journal.unika.ac.id/index.php/psi/article/view/281

Siddiqui, A. A., & Jamil, R. A. (2015). Antecedents of Employees’ Turnover Intentions: Evidence from Private Educational Institutions. American Journal of Economics and Business Administration, 7(4), 160–165. https://doi.org/10.3844/ajebasp.2015.160.165

Suciati, Andi Tri Haryono, M. M. M. (2020). Job Insecurity And Job Stress Effect Of Turnover Intention On Pt. Berkat Abadi Surya Cemerlang Semarang (Ho). Journal of Management., 3, 16–25. https://doi.org/10.7868/s2410993220030033

Suhartini, Y. (2020). Analisis Dimensi Komitmen Organisasional yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta. Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 15(2), 93–108. https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.1000

Surya, C. D. (2021). Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Dengan Affective Commitment Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan. Publikasi Tugas Akhir, 1–23.

Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Turnover Intentions. Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 4(1), 76–88.

Waruwu, Y., & Tafonao, A. (2022). Pengaruh Konflik Terhadap Komitmen Organisasi Di Ksp3 Nias. JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal), 5(3), 189–193. http://journal.ipts.ac.id/index.php/

Yucel, I., Şirin, M. S., & Baş, M. (2023). The mediating effect of work engagement on the relationship between work–family conflict and turnover intention and moderated mediating role of supervisor support during global pandemic. International Journal of Productivity and Performance Management, 72(3), 577–598. https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2020-0361

Yuda et al., I. A. (2017). Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday INN Express Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. E-Jurnal Manajemen Unud, 6(10), 5319–5347.

Wang, J., & Feng, T. (2024). Curbing relationship conflict for achieving green customer integration: roles of organizational commitment and influence strategy. International Journal of Conflict Management. https://doi.org/10.1108/IJCMA-04-2023-0069