



## PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI KLINIK UTAMA BUNGA EMAS

Dewa Ayu Putri Ari Pradnyani<sup>1</sup> I Wayan Gede Supartha<sup>2</sup>

### Article History:

Submitted: 13 Januari 2024

Revised: 15 Februari 2024

Accepted: 06 Maret 2024

### Keywords:

Job Satisfaction  
Turnover Intention;  
Work Stress;

### Kata Kunci:

Kepuasan Kerja  
Stres Kerja;  
Turnover Intention;

### Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Udayana,  
Bali, Indonesia  
Email:  
[Dewaayuputriari5901@gmail.com](mailto:Dewaayuputriari5901@gmail.com)

### Abstract

*Employee turnover is permanent, voluntary or involuntary resignation from an organization. The stage before actual turnover occurs is called turnover intention. This turnover intention can be caused by several factors, such as work stress and the level of job satisfaction. The aim of this research is to determine the role of job satisfaction in mediating the influence of work stress on turnover intention. This research was carried out at Klinik Utama Bunga Emas, with a sample size of 46 employees using the saturated sampling method. Data collection uses a questionnaire instrument. The data collected was then analyzed using path analysis. The results of the research show that work stress has a positive and significant effect on employee turnover intention at Klinik Utama Bunga Emas. Job satisfaction has a negative and significant effect on employee turnover intention at Klinik Utama Bunga Emas. work stress has a negative and significant effect on employee job satisfaction at Klinik Utama Bunga Emas. Job satisfaction is a complementary (partial mediation) mediating variable in the influence of work stress on employee turnover intention at Klinik Utama Bunga Emas. The implication of this research is that job satisfaction has an important role, where by increasing job satisfaction, high levels of work stress can be reduced and result in the level of turnover intention also decreasing. Apart from that, this research can be used as evaluation material in analyzing problems in companies, related to what factors influence turnover intention so that this research can be used as material for consideration in making managerial decisions and input for the company.*

### Abstrak

Perputaran pegawai (*turnover*) adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak dari suatu organisasi. Tahap sebelum terjadinya *turnover* yang sesungguhnya disebut *turnover intention*. *Turnover intention* ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti, adanya stres kerja dan tingkat kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Utama Bunga Emas, dengan jumlah sampel yaitu 46 orang pegawai dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Kepuasan kerja merupakan variabel mediasi secara *Complementary (partial mediation)* pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention* pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Implikasi dari penelitian ini yaitu, kepuasan kerja memiliki peran penting, dimana dengan meningkatnya kepuasan kerja, maka tingkat stres kerja yang tinggi dapat ditekan dan mengakibatkan tingkat *turnover intention* akan turut menurun. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menganalisis permasalahan pada perusahaan, terkait dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial maupun masukan bagi perusahaan.

## PENDAHULUAN

MSDM membahas tentang potensi tenaga kerja manusia yang sangat besar, yang menjadi pendorong di balik faktor-faktor pendukung kegiatan pengelolaan yang harus dimanfaatkan sebaik mungkin melalui sinergi dengan lingkungan (Marthalia, 2022). Kelalaian perusahaan dalam mengelola SDM, dapat menimbulkan *Turnover* yang meningkat di perusahaan tersebut. Hery (2018) menyebutkan bahwa, Perputaran karyawan (*turnover*) adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak dari suatu organisasi. Banyaknya perusahaan yang mengesampingkan hal ini bahkan hanya dianggap sebelah mata. Lotfi *et al.*, (2022) menyatakan *Turnover intention* merupakan prediksi penting dari *turnover* yang sebenarnya dan merupakan tahap kognitif yang terjadi sebelum *turnover* yang sebenarnya mengacu pada pemikiran atau keputusan mental tentang bertahan atau *turnover*. Maka dari itu, perusahaan ada baiknya untuk tidak sampai mengabaikan adanya *turnover intention* pada para karyawannya.

Klinik Utama Bunga Emas adalah sebuah usaha dalam bidang pelayanan kesehatan yang resmi beroperasi sejak 31 Januari 2018. Perusahaan ini melayani pelayanan kesehatan dasar dan spesialisik untuk seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang disediakan meliputi pelayanan Dokter Umum, Dokter Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak, Pemeriksaan Dokter Spesialis, Radiologi (*Rontgen, Panoramic, Mammography, USG, CT-SCAN*), *Echocardiography*, dan *Treadmill Test*. Perusahaan yang terletak di Jl Melati No.1 Denpasar ini memiliki 50 karyawan yang terdiri dari komisaris, direktur, SDM, admin, dokter umum, dokter gigi, perawat, *marketing*, analis, radiographer, satpam, *cleaning service*, dan supir.

Setelah melaksanakan pra survey yang berupa wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap 16 pegawai Klinik Utama Bunga Emas yang terdiri dari 1 orang manager operasional, 2 orang admin, 1 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 2 orang perawat, 2 orang marketing, 2 orang analis, 1 orang radiographer, 1 orang supir, 2 orang satpam, dan 1 orang *cleaning service*. Diketahui bahwa dominan pegawai Klinik Utama Bunga Emas tidak merasa gelisah dalam berkerja yang tunjukkan dengan 6 responden menjawab ya dan 10 responden menjawab tidak dengan pernyataan “saya merasa gelisah dalam berkerja”. Pegawai Klinik Utama Bunga Emas diberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka yang dapat menimbulkan stres yang ditunjukkan dengan 8 responden menjawab iya dan 8 responden menjawab tidak dengan pernyataan “Saya merasa pekerjaan saya tidak sesuai dengan kemampuan saya”. Untuk 8 orang yang menjawab “ya” salah satunya berasal dari divisi admin, terdapat pegawai yang memiliki latar belakang perawat tetapi, tidak memiliki kualifikasi perawat maka ia dipindahkan ke divisi admin yang dimana mereka masih belum fasih dalam menggunakan teknologi yang diperlukan di bidang admin. Perasaan tidak puas akan gaji yang mereka dapatkan tidak sepadan dengan pekerjaan mereka menimbulkan adanya ketidakpuasan para pegawai dalam bekerja yang ditunjukkan dengan 9 responden menjawab iya dan 7 responden menjawab tidak dengan pernyataan “Saya merasa puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan saya”. Upah yang diterima oleh pegawai tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan, bahkan terkadang pegawai tidak diberikan upah karena perusahaan mengalami kerugian.

Adanya pikiran untuk pindah dari Klinik Utama Bunga Emas dalam waktu dekat ditunjukkan dengan 8 responden menjawab iya dan 8 responden menjawab tidak dengan pernyataan “Saya memiliki pikiran untuk mencari lowongan pekerjaan lain” serta adanya 9 responden menjawab iya dan 7 responden menjawab tidak dengan pernyataan “Saya berpikir untuk pindah dari Klinik Utama Bunga Emas dalam waktu dekat”. Terdapat 9 responden yang menjawab “ya” pada pernyataan ini, berdasarkan pada pernyataan sebelumnya yang dimana para pegawai mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka dan adanya penundaan upah, maka hal ini menyebabkan munculnya pemikiran para pegawai untuk keluar dari Klinik Utama Bunga Emas. Hasil pra-survei ini diperkuat dengan adanya data *Turnover* pegawai dalam 3 tahun terakhir yang ditunjukkan dalam tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Data *Turnover* Pegawai Klinik Utama Bunga Emas**

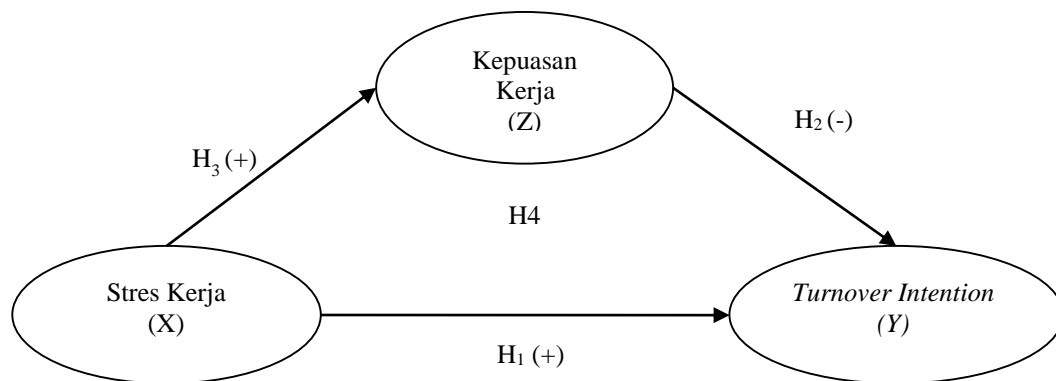
Tahun	Jumlah Pegawai Awal Tahun (Orang) (1)	Jumlah Pegawai Akhir Tahun (Orang) (2)	Rata-Rata (3) = (1)+(2): 2	Karyawan Keluar (Orang) (4)	Persentase Karyawan Keluar (%) (5)
2020	30	37	48,5	6	0,12
2021	37	43	58,5	7	0,12
2022	43	50	46,5	8	0,17

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* pegawai di Klinik Utama Bunga Emas terus mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir. Pada tahun 2020 tercatat 6 pegawai yang berhenti berkerja atau sejumlah 0,12% dari total 30 pegawai. Di tahun 2021 tercatat sebanyak 7 pegawai berhenti

berkerja atau sejumlah 0,12% dari total 37 pegawai. Dan di tahun 2022 tercatat sebanyak 8 orang pegawai berhenti berkerja atau sejumlah 0,17% dari total 43 pegawai. *Turnover* karyawan yang tinggi, secara lambat tetapi pasti, akan menyebabkan perusahaan mengalami kemunduran kinerja (Nasution, 2017). Tingginya tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan (Rijasawitri & Suana, 2020). *Turnover intention* adalah keinginan untuk pindah dari satu lingkungan kerja ke yang lain atau keinginan untuk pindah, namun belum sampai pada realisasi (Rahmizal dkk., 2021). *Turnover intention* ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa diantaranya yaitu, adanya stres kerja dan tingkat kepuasan kerja.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Social Exchange Theory*. *Social Exchange Theory* menunjukkan bahwa orang yang merasa bahwa ia/dia mendapat manfaat dari seseorang akan merasa berkewajiban untuk membayar melalui perilaku yang positif, sikap, upaya dan pengabdian (Dewi & Sriathi, 2019).



Sumber: Data diolah, 2022

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

H<sub>1</sub>: Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

H<sub>2</sub>: Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

H<sub>3</sub>: Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja

H<sub>4</sub>: Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimulai dengan pra survei terhadap 16 orang pegawai Klinik Utama Bunga Emas melalui penyebaran kuesioner yang berupa *Google Form* dan observasi di lapangan untuk mengetahui permasalahan yang ada di dalam perusahaan. Setelah ujian proposal, peneliti melaksanakan penyebaran kuesioner kepada 46 orang pegawai Klinik Utama Bunga Emas melalui *Google Form* dan hasil dari kuesioner diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui hasil dari penelitian yang kemudian hasil penelitian tersebut dikonfirmasi kembali kepada pihak Klinik Utama Bunga Emas. Penelitian ini dilakukan di Klinik Utama Bunga Emas yang terletak di Jl. Melati No. 1, Kelurahan Daging Puri Kecamatan Timur Kota Denpasar. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu *sampling* jenuh. Adapun instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu kuesioner yang nantinya jawaban tersebut diukur menggunakan skala Likert. Jawaban responden lalu diuji menggunakan uji validitas dan uji reabilitas yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan uji asumsi klasik, analisis jalur (*Path Analysis*), dan terakhir melakukan pengujian mediasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden merupakan karyawan di Klinik Utama Bunga Emas dengan jumlah sebanyak 46 karyawan. Jika dilihat dari jenis kelamin, karyawan di Klinik Utama Bunga Emas yang berjenis kelamin laki-laki mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase sebesar 58,7 persen. Jika dilihat dari usia, karyawan di Klinik Utama Bunga Emas yang memiliki usia 20-25 Tahun mendominasi dengan presentase sebesar 45,7 persen. Dilihat dari pendidikan responden, karyawan di Klinik Utama Bunga Emas yang berpendidikan SMA/SMK yang mendominasi dengan persentase sebesar 52,2 persen. Dilihat dari masa kerja responden, karyawan di Klinik Utama Bunga Emas yang bekerja selama 2-3 Tahun mendominasi dengan persentase sebesar 52,2 persen.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung *Pearson Correlation* dengan skor total dan bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif ( $r > 0,3$ ), maka instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen variabel penelitian berupa stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* telah memenuhi syarat uji validitas yang dimana nilai *pearson correlation* masing-masing instrumen berada diatas 0,30, maka instrumen layak digunakan menjadi alat ukur variabel-variabel tersebut.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1.	<i>Turnover intention</i> (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,948	Valid
		Y <sub>1.2</sub>	0,927	Valid
		Y <sub>1.3</sub>	0,961	Valid
2.	Stres kerja (X)	X <sub>1.1</sub>	0,945	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,854	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,945	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0,935	Valid
		X <sub>1.5</sub>	0,939	Valid
3.	Kepuasan kerja (Z)	Z <sub>1.1</sub>	0,875	Valid
		Z <sub>1.2</sub>	0,870	Valid
		Z <sub>1.3</sub>	0,918	Valid
		Z <sub>1.4</sub>	0,953	Valid
		Z <sub>1.5</sub>	0,977	Valid
		Z <sub>1.6</sub>	0,916	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Selanjutnya, peneliti melakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel di atas 0,6. Hasil penelitian uji reliabilitas pada masing-masing variabel yaitu *Turnover intention* sebesar 0,928, stres kerja sebesar 0,943 dan Kepuasan kerja sebesar 0,961, yang memiliki nilai yang berada pada titik diatas 0,60 yang ditunjukkan pada hasil *Cronbach's Alpha*, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Turnover intention</i> (Y)	0,928	Reliabel
2.	Stres kerja (X)	0,943	Reliabel
3.	Kepuasan kerja (Z)	0,961	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

Persepsi responden mengenai variabel *turnover intention* yang memiliki rata-rata total sebesar 3,65, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan di Klinik Utama Bunga Emas memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi. Hal ini dikarenakan oleh adanya beban yang terlalu berat yang diberikan oleh atasan kepada pegawai Klinik Utama Bunga Emas. Selain itu, pegawai Klinik Utama Bunga Emas mulai berpikir untuk keluar dari Klinik Utama bunga Emas dan mencari lowongan pekerjaan yang lebih baik.

Persepsi responden mengenai variabel stres kerja yang memiliki rata-rata total sebesar 3,46, hal ini berarti pegawai di Klinik Utama Bunga Emas memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Hal ini dikarenakan para pegawai mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan peran mereka yang sesungguhnya sehingga pegawai merasa tidak mampu menjalankan tugas yang diperintahkan oleh atasan mereka di Klinik Utama Bunga Emas. Selain itu, adanya persaingan di antara pegawai dan juga pegawai Klinik Utama Bunga Emas mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan peran dan kemampuan mereka, bahkan terdapat peran ganda yang dijalankan oleh beberapa pegawai di Klinik Utama Bunga Emas juga menjadi penyebab adanya stres kerja yang tinggi.

Persepsi responden mengenai variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata total sebesar 3,19 yang termasuk kriteria cukup, hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Klinik Utama Bunga Emas memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup. Hal ini dikarenakan tidak seimbangnya antara tugas dengan jumlah gaji yang pegawai terima di Klinik Utama Bunga Emas. Tugas yang diberikan oleh atasan tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dan juga pegawai merasa tidak menerima respon dari atasan mengenai

keluh kesah mereka dalam berkerja di Klinik Utama Bunga Emas. Selain itu, adanya pegawai senior yang sudah berkerja bertahun-tahun tapi tidak kunjung mendapatkan promosi dari atasan mereka.

**Tabel 4.**  
**Uji Normalitas (*one-Sample Kolmogorov-Smirnov*)**

Persamaan	Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov Z
Sub-struktural 1	0,067
Sub-struktural 2	0,200

Sumber: Data diolah, 2022

Uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,067 dan 0,200. Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 5.**  
**Uji Multikolinieritas (*Tolerance and Variance Inflation Factor*)**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sub-struktural 2	Stres kerja	0.507
	Kepuasan kerja	0.507

Sumber: Data diolah, 2022

Nilai *tolerance* dan nilai VIF ditunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10,00. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas.

**Tabel 6.**  
**Uji Heterokedastisitas (Uji *Glesjer*)**

Persamaan	Model	T	Sig.
Sub-struktural 1	Stres kerja	-0.674	0.504
Sub-struktural 2	Stres kerja	-0.126	0.900
	Kepuasan kerja	-0.432	0.668

Sumber: Data diolah, 2022

Masing-masing model memiliki nilai signifikansi yang memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute residual*, maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 7.**  
**Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung Stres Kerja (X), Terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan *Turnover Intention* (Y)**

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total	Signifikan	Hasil
X→Z	-0,702		-0,702	0,000	Signifikan
Z→Y	-0,551		-0,551	0,000	Signifikan
X→Y	0,329	0,387	0,716	0,011	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2022

Pada Tabel 4 ditampilkan hasil ringkasan nilai masing-masing jalur pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel serta nilai *error* pada masing-masing persamaan struktural yang dihasilkan melalui teknik analisis jalur. Berikut ini akan dijabarkan makna nilai-nilai pada Tabel 4.

- a. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja  
Penelitian yang dilakukan pada karyawan di Klinik Utama Bunga Emas tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, maka didapatkan hasil stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja negatif sebesar 0,702
- b. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Penelitian yang dilakukan pada karyawan di Klinik Utama Bunga Emas tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, maka didapatkan hasil kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention* negatif sebesar 0,551

c. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Penelitian yang dilakukan pada karyawan di Klinik Utama Bunga Emas tentang pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, maka didapatkan hasil stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention* sebesar 0,329

d. Kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Penelitian yang dilakukan pada karyawan di Klinik Utama Bunga Emas tentang peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, maka didapatkan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention* adalah sebesar 0,329 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,387, serta pengaruh total sebesar 0,716

Kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antar masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada stres kerja memiliki nilai Beta sebesar 0,329 dan nilai Sig. sebesar 0,011, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima karena nilai Sig.  $0,011 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dengan kata lain semakin meningkat stres kerja maka *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas semakin meningkat. Sehingga hipotesis pertama diterima

2) Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada kepuasan kerja memiliki nilai Beta sebesar -0,551 dan nilai Sig. sebesar 0,000, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima karena nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, dengan kata lain apabila kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas akan semakin menurun, sehingga hipotesis kedua diterima.

3) Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada stres kerja memiliki nilai Beta sebesar -0,702 dan nilai Sig. sebesar 0,000, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima karena nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulannya adalah bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan kata lain semakin meningkat stres kerja karyawan di Klinik Utama Bunga Emas, maka semakin menurun kepuasan kerja karyawan di Klinik Utama Bunga Emas. Sehingga hipotesis ketiga diterima

4) Peran kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa pengaruh stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan pengaruh langsung sebesar 0,329. Pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebesar 0,387, sehingga diperoleh pengaruh total sebesar 0,716. Pengujian hipotesis keempat dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dan pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja adalah positif signifikan yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi secara *Complementary (partial mediation)* pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas, sehingga hipotesis keempat diterima.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil beberapa simpulan. Pertama, Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi stres kerja maka *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas semakin meningkat. Kedua, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan di Klinik Utama Bunga Emas. Hal ini memiliki arti, kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas akan semakin menurun. Ketiga, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan di Klinik Utama Bunga Emas. Hal ini memiliki arti bahwa semakin meningkat stres kerja karyawan di Klinik Utama Bunga Emas, maka semakin menurun kepuasan kerja karyawan di Klinik Utama Bunga Emas. Keempat, Kepuasan kerja merupakan variabel mediasi secara *Complementary (partial mediation)* pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Klinik Utama Bunga Emas.

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan pada penelitian ini. Dari segi stres kerja dapat disarankan dengan manajer di Klinik Utama Bunga Emas diharapkan dapat memperhatikan tugas dan beban kerja yang diberikan kepada pegawai agar pegawai tidak merasakan tugas yang tidak sesuai dengan peran mereka serta beban yang dirasa terlalu berat, sehingga tingkat stres kerja yang dimiliki oleh pegawai akan menurun. Selain itu juga diharapkan untuk dapat mempererat hubungan antar pegawainya. Sehingga dengan suasana kerja yang nyaman juga dapat menurunkan tingkat stres kerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Menurunkan stres kerja pegawai adalah langkah penting dalam menjaga kepuasan kerja pegawai sehingga dapat menurunkan *turnover intention* pegawai di Klinik Utama Bunga Emas. Dari segi kepuasan kerja dapat disarankan kepada manajer di Klinik Utama Bunga Emas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan cara memberikan gaji yang sesuai dengan beban yang dirasakan oleh pegawai, atasan, memberikan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh pegawai di Klinik Utama Bunga Emas, serta diharapkan untuk atasan agar menanggapi semua keluhan pegawainya, memberikan kesempatan promosi yang sama. Dengan hal ini, maka pegawai akan merasa puas sehingga *turnover intention* dapat ditekan. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi *turnover intention*, serta mampu untuk memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terbatas Pegawai di Klinik Utama Bunga Emas, atau dapat juga mengganti lokasi penelitian yang tidak hanya terfokus pada suatu lokasi penelitian, sehingga memberikan suatu pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum.

## REFERENSI

- Ahn, J. Y., & Chaoyu, W. (2019). Job stress and turnover intention revisited: Evidence from Korean firms. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 52–61. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(4\).2019.05](https://doi.org/10.21511/ppm.17(4).2019.05)
- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163–194. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Andriyani, P. D., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(10), 3463–3485. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i10.p03>
- Ardana, I. K., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Arnanta, I. G. P., & Utama, I. W. M. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Pegawai CV. Dharma Siadja. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3314–3341.
- Baskoro, A., & Wardana, L. W. (2017). Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention Pekerja melalui Kepuasan Kerja di UMKM Pengolahan Tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta) di Malang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 2(2), 119–126.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5287>
- Chen, X., Ran, L., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., & Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7894-7>
- Chun Chiat, L., & Aisyah Panatik, S. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. In *Journal of Research in Psychology* (Vol. 1, Issue 2). [www.readersinsight.net/jrp](http://www.readersinsight.net/jrp)
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2016). Social Exchange Theory: A Critical Review with Theoretical Remedies. *Academy of Management Annals*, 11(1).
- Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646–3673. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p13>
- Dewi, R. S., & Nurhayati, M. (2021). The Effect of Career Development on Turnover Intention with Job Satisfaction and Organizational Commitment as Mediators, Study at PT Control Systems Arena Para Nusa. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 11–18. <https://doi.org/10.24018/ejbm.2021.6.4.918>
- Elian, S., Paramitha, C. D., Gunawan, H., & Maharani, A. (2020). The Impact of Career Development, Work-Family Conflict, and Job Satisfaction on Millennials' Turnover Intention in Banking Industry. *Journal of Business Management Review*, 1(4), 223–247. <https://doi.org/10.47153/jbmr.14.422020>
- Fardah, F. F., & Ayuningtias, H. G. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada CV Fatih Terang Purnama). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 831–842.
- Ferdian, A., Luturlean, B. S., Zhafira, K. D., & Izumi, N. K. (2020). The Impact of Work Stress on Turnover Intention in Indonesia: Is There A Mediation from Employee' Job Satisfaction? *GATR Journal of Management and Marketing Review*, 5(1), 31–40. [https://doi.org/10.35609/jmmr.2020.5.1\(3\)](https://doi.org/10.35609/jmmr.2020.5.1(3))
- Fitriantini, R., Agusidin, & Nurmayanti, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak di RSUD Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23–38.
- Ghozali, I. (2018). *Application Of Multivariate Analysis With SPSS Program*. Semarang: Diponegoro University Publishing Agency
- Guzeller, C. O., & Celiker, N. (2020). Examining the relationship between organizational commitment and turnover intention via a meta-analysis. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 14(1), 102–120. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-05-2019-0094>

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Hanafi, A., Zunaidah, -, & Ulfa, M. (2018). The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(8). <https://doi.org/10.29322/ijsrp.8.8.2018.p8002>
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Jatmiko, N., & Pangarso, A. (2022). *The Effect of Work Stress on Job Satisfaction: A Quantitative Evidence*. <https://doi.org/10.4108/eai.10-8-2022.2320827>
- Junaidi, A., Sasono, E., Wanuri, W., & Emiyati, D. W. (2020). The effect of overtime, job stress, and workload on turnover intention. *Management Science Letters*, 10(16), 3873–3878. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.024>
- Klinik Utama Bunga Emas. (2018). *Tentang Kami*. Retrieved from Klinik Utama Bunga Emas: <https://klinikbungaemas.com/tentang-kami/>
- Kurniawati, N. I., Werdani, R. E., & Pinem, R. J. (2018). Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 95–102.
- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877–886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Lestari, N. N. Y. S., & Mujiati, N. W. (2018). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(6), 3412–3441. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i06.p20>
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0904-0>
- Lotfi, M., Akhuleh, O. Z., Judi, A., & Khodayari, M. (2022). Turnover intention among operating room nurses during the COVID-19 outbreak and its association with perceived safety climate. *Perioperative Care and Operating Room Management*, 26, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.pcorm.2021.100233>
- Marthalia, L. (2022). The Importance of Human Resources (HR) Management in Company. *Journal of World Science, Vol 1 (9)*, 700-705.
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Pegawai. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213–223. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321>
- Mawadati, D., Rokhyadi, A., & Saputra, P. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pegawai. *Forum Ekonomi*, 22(1), 18–26. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMMEKONOMI>
- Monica, N. M. T. J., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(3), 1644–1673.
- Munandar, A., Musnadi, S., & Sulaiman, S. (2019). *The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction And It's Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And One Stop Services Agency*. <https://doi.org/10.4108/eai.3-10-2018.2284357>
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VII(3), 407–428.
- Natalia, D., Novrikasari, & Windusari, Y. (2022). Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Pekerja. *Jurnal Kesehatan*, 13(3), 89–97. <https://doi.org/10.35730/jk.v13i0.876>
- Nurhayati, I. A., & Dongoran, J. (2022). Faktor –Faktor Penyebab Stres Kerja Dan Upaya Penyelesaian Stres Kerja Pada Pegawai Di Pt Golden Flower Saat Masa Pandemi Covid-19. *COSTING: Jurnal Of Economic, Business and Accounting*, 6(1), 1–13.
- Pratama, E. N., Suwarni, E., & Handayani, M. A. (2022). Effect Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Turnover Intention With Person Organization Fit As Moderator Variable. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 6(1), 74–82. <https://doi.org/10.33050/atm.v6i1.1722>
- Pratiwi, F., & Lo, J. S. (2020). Job Satisfaction As A Mediator Of Effect Job Stress And Career Development On Employee Turnover Intention PT PKSS. *Dinasti Internasional Journal of Digital Business Management*, 1(4), 580–592. <https://doi.org/10.31933/DIJDBM>
- Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2020). Pengaruh Kompensasi Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Bakti Saraswati*, 09(02), 112–119.
- Putra, D. M. B. A., & Mujiati, N. W. (2019a). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4045. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p02>
- Putra, D. M. B. A., & Mujiati, N. W. (2019b). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4045. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p02>
- Rahman, S. M. (2020). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from Bangladesh. *Asian Business Review*, 10(2), 99–108. <https://doi.org/10.18034/abr.v10i2.470>
- Rahmizal, M., Novia, L., Tinggi, S., & Kbp, I. E. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Brahma Bina Bakti Mill Jambi. *Jurnal Pundi*, 05(01), 31–44. <https://doi.org/10.31575/jp.v5i1.337>
- Ramlawati, R., Trisnawati, E., Yasin, N. A., & Kurniawaty, K. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 511–518. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
- Riani, N. L. T., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Pegawai. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11), 5970–5998.



- Rijasawitri, D. P., & Suana, I. W. (2020). PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP TURNOVER INTENTION. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 466–486. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p04>
- SDM Klinik Utama Bunga Emas. (2022). *Profil Klinik Utama Bunga Emas*.
- Soelton, M., & Atnani, M. (2018). How Work Environment, Work Satisfaction, Work Stress on the Turnover Intention Affect University Management. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 5(3), 439–448.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- Suryawan, I. G. R., Ardana, I. K., & Suwandana, I. G. M. (2021). Transformational leadership, work stress and turnover intention: the mediating role of job satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), 146–157. [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Suswati, E. (2020). The Influence Of Work Stress On Turnover Intention: Employee Performance As Mediator In Casual-Dining Restaurant. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 391–399. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.02.20>
- Tentama, F., Arum Rahmawati, P., & Muhopilah, P. (2019). The Effect And Implications Of Work Stress And Workload On Job Satisfaction. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 8(11). [www.ijstr.org](http://www.ijstr.org)
- Tran, P. N. T., Gorton, M., & Lemke, F. (2022). Buyers' perspectives on improving performance and curtailing supplier opportunism in supplier development: A social exchange theory approach. *Industrial Marketing Management*, 106, 183–196. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.08.009>
- Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(5), 529–548. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1867283>