

KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN THE GRAND SANTHI HOTEL

Anak Agung Sagung Intan Permatasari ¹
Agoes Ganesha Rahyuda ²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: sagungintanp@yahoo.co.id

ABSTRAK

Komitmen organisasional adalah suatu sikap atau keinginan kuat dari karyawan untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi tertentu dan kesediaan bekerja keras demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, serta peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional. Penelitian dilakukan di The Grand Santhi Hote dengan 50 sampel, menggunakan sampling jenuh. Data dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, serta kepuasan kerja mampu memediasi stres kerja terhadap komitmen organisasional. Perusahaan perlu memperhatikan beban kerja dan kapasitas kerja karyawannya sehingga dapat mengurangi stres kerja dan melakukan evaluasi terhadap gaji yang diberikan kepada karyawan agar sesuai dengan beban pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasinya.

Kata kunci: Komitmen Organisasional, Stres Kerja, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

Organizational commitment is attitude from employees to remain members of an organization and work hard for goals and sustainability of organization. Purpose of this study is to determine effect of job stress on organizational commitment and job satisfaction, effect of job satisfaction on organizational commitment, and role of job satisfaction in mediating effect of work stress on organizational commitment. Study is conducted at The Grand Santhi Hospital with 50 samples, using saturated sampling. Data are analyzed using path analysis. Results showed that job stress has negative and significant effect on organizational commitment, job stress has negative and significant effect on job satisfaction, job satisfaction has positive and significant effect on organizational commitment, and job satisfaction able to mediate job stress on organizational commitment. Company needs to pay attention to workload and work capacity and evaluate the salary given to employees to match the workload so as to increase organizational commitment.

Keywords: Organizational Commitment, Job Stress, Job Satisfaction.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi. Untuk menjadi sebuah organisasi yang efektif dan efisien, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang berkualitas pada dasarnya akan dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Giaque *et al.* (2015) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mengejar kualitas tidak hanya bergantung pada bagaimana organisasi mengembangkan kompetensi karyawannya, namun juga pada bagaimana organisasi meningkatkan komitmen karyawannya, baik komitmen pada pekerjaan maupun komitmen pada arahan atasan. Karena menanamkan komitmen pada diri karyawan sangat penting dilakukan untuk mengembangkan suatu organisasi (Naqvi *et al.*, 2016). Komitmen organisasional merupakan tingkat dimana seorang karyawan mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen akan menunjukkan kemauan bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi dan memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja dan tetap bertahan dilembaga tempatnya bekerja (Auda, 2016).

Faktor penting yang mampu mempengaruhi komitmen adalah stres kerja. (Hlatywayo *et al.* , 2018). Stres dapat menyebabkan komitmen organisasi menjadi rendah, efek berlebihan dari stres ini adalah meningkatnya niat karyawan untuk keluar dari organisasi dan kinerja organisasi berkurang (Ariawan & Sriathi, 2018). Penelitian yang dilakukan Velnampy & Aravinthan (2017) mengatakan stres kerja memiliki pengaruh negatif dengan komitmen organisasional. Iresa *et al.* (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada komitmen organisasional karena semakin tinggi stres mengakibatkan semakin menurunnya komitmen organisasional. Selaras dengan temuan Harun *et al.* (2015) menunjukkan stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan komitmen organisasional. Caesarani & Riana (2016) berpendapat stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, karyawan yang memiliki stres kerja akan berdampak pada rendahnya komitmen organisasional. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ariawan & Sriathi (2018) juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan komitmen organisasional.

Fadhilah (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Iqbal & Wasem (2015) stres kerja merupakan masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitiannya yang telah memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini bermakna stres kerja yang dialami karyawan dapat mempengaruhi apa yang mereka rasakan baik itu menyangkut pekerjaan maupun hasil yang mereka terima. Menurut Li Li (2015) bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh negatif dikarenakan adanya pengembangan karir, stres upah dan imbalan yang menjadi faktor. Penelitian yang dilakukan oleh Singh & Nayak

(2015) kepada polisi di India menemukan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan atau meyenangkan bila mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai seorang karyawan sebelum memiliki komitmen organisasi. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ketika seseorang puas terhadap pekerjaannya maka mereka akan lebih berkomitmen terhadap organisasinya. Karyawan yang puas dan memiliki komitmen terhadap organisasinya memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi dan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi. Kepuasan kerja adalah variabel dominan yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Zeinabadi, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Suadnyani & Netra (2018) mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yang mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Putra & Indrawati (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Karim & Rehman (2019) dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Sebelum memiliki komitmen organisasional seorang karyawan haruslah merasa puas dalam pekerjaannya dimana menurut (Gunlu *et al.*, 2015) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil ini juga didukung oleh penelitian dari Batool & Ullah (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional dalam penelitiannya di sektor perbankan.

Kepuasan kerja ditemukan berhubungan dengan stres dan komitmen organisasi (Hamaideh, 2016). Dengan adanya peran dari kepuasan kerja, komitmen organisasi pun dapat ditingkatkan. Yousef (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dapat memperkuat pengaruh antara stres kerja terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap komitmen organisasional, semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan akan menaikkan kepuasan kerja dan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi, demikian pula sebaliknya jika semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menurunkan kepuasan kerja dan juga menurunkan komitmen mereka terhadap organisasi tempat karyawan bekerja. Hal ini berarti bahwa stres kerja mampu mempengaruhi komitmen organisasional secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa (pelayanan) yaitu The Grand Santhi Hotel, merupakan sebuah hotel yang berdiri di tengah-tengah kota Denpasar, tepatnya di Jalan Patih Jelantik No. 1 Denpasar, Bali. The Grand Santhi Hotel merupakan hotel bintang tiga yang memiliki 74 kamar. Untuk memenuhi kebutuhan para tamu, hotel ini dilengkapi dengan kolam renang, restoran, *business center* dan ruang rapat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra-survei yang dilakukan terhadap 10 karyawan The Grand Santhi Hotel yang diambil secara acak, ditemukan adanya indikasi yang menunjukkan rendahnya komitmen organisasional pada karyawan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Kuesioner Pra-survei Mengenai Komitmen Organisasional Pada Karyawan The Grand Santhi Hotel

NO	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata	Kriteria
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa terikat secara emosional dengan perusahaan	0	0	7	3	0	33	3,30	Cukup
2	Saya merasa bangga terhadap perusahaan tempat saya bekerja	0	0	6	4	0	34	3,40	Cukup
3	Saya merasa ikut memiliki perusahaan	0	1	6	3	0	32	3,20	Cukup
4	Saya merasa kehidupan saya akan terganggu apabila meninggalkan perusahaan	0	3	4	2	1	31	3,10	Cukup
5	Saya memiliki sedikit pilihan jika meninggalkan perusahaan	0	1	7	2	0	31	3,10	Cukup
6	Saya merasa bekerja pada perusahaan ini merupakan kesempatan yang terbaik	0	0	7	2	1	34	3,40	Cukup
7	Saya bersedia dilibatkan dalam kegiatan kerja demi kepentingan perusahaan	0	0	8	2	0	32	3,20	Cukup
8	Saya berkeinginan untuk menghabiskan sisa karir pada perusahaan	0	1	6	3	0	32	3,20	Cukup
Total Rata-rata Skor								3,24	Cukup

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 1. menunjukkan jawaban responden terhadap kuesioner pra-survei yang telah disebar, dengan total rata-rata skor sebesar 3,24 dengan kriteria cukup. Terdapat tiga indikator diatas total rata-rata skor yaitu (1) saya merasa terikat secara emosional dengan perusahaan, (2) saya merasa bangga terhadap perusahaan tempat saya bekerja dan (3) saya merasa bekerja pada perusahaan ini merupakan kesempatan yang terbaik. Sedangkan terdapat enam indikator yang berada dibawah total rata-rata skor yaitu (1)saya merasa ikut memiliki perusahaan, (2) saya merasa kehidupan saya akan terganggu apabila meninggalkan perusahaan, (3) saya memiliki sedikit pilihan jika meninggalkan perusahaan, (4) saya bersedia dilibatkan dalam kegiatan kerja demi kepentingan perusahaan dan (5) saya berkeinginan untuk menghabiskan sisa karir pada perusahaan. Enam indikator yang berada dibawah total rata-rata skor mengindikasi bahwa masih rendahnya komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel.

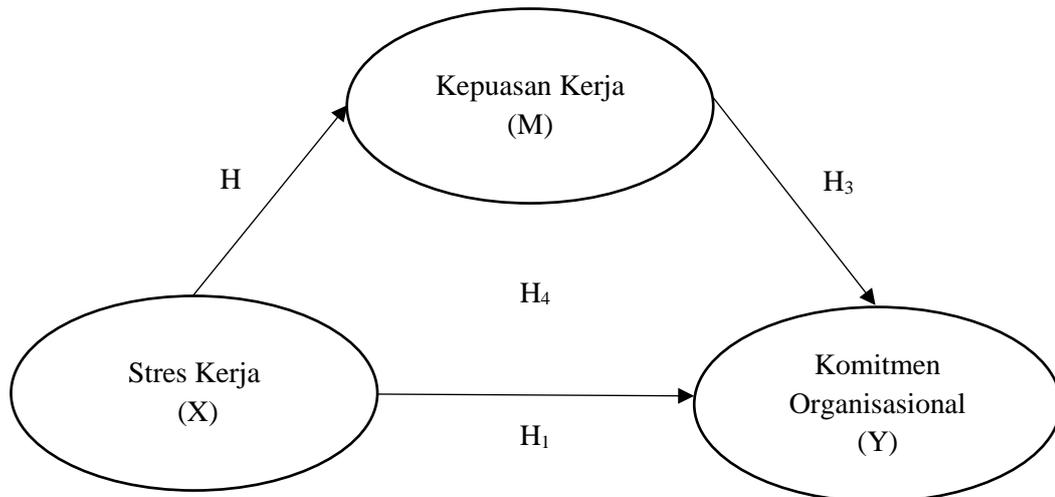
Rendahnya komitmen organisasional pada karyawan ditunjukkan dari perilaku karyawan yang berwajah cemberut dan kurang ramah saat melayani para

tamu, menggunakan ponsel pada saat jam kerja dan kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan atau *event* pada perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan, rendahnya komitmen organisasional tersebut terjadi karena karyawan mengalami stres kerja yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya pada organisasi sehingga karyawan merasakan beban kerja berlebih karena sering mengambil lebih dari satu peran saat bekerja. Permasalahan lainnya yaitu adanya rasa ketidakpuasan kerja karyawan yang disebabkan karena gaji yang diterima karyawan tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan. Permasalahan tersebut tentu saja dapat mempengaruhi komitmen organisasional karyawan terhadap The Grand Santhi Hotel.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel, untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan The Grand Santhi Hotel, untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel dan untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel.

Teori yang melandasi penelitian ini adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*). Fung *et al.* (2017) menyatakan bahwa teori pertukaran sosial merupakan pandangan karyawan ketika mereka telah diperlakukan dengan baik oleh organisasi, mereka akan cenderung untuk bersikap dan berperilaku lebih positif terhadap organisasi. Setiap individu selalu akan berusaha untuk membalas budi terhadap siapapun yang telah memberikannya keuntungan. Kecenderungan individu membalas sumberdaya dan dukungan yang diterimanya dari orang lain adalah sangat kuat, yang mengarah pada fenomena seperti norma timbal balik dan diekspresikan dengan meningkatkan komitmennya pada organisasi

Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti komitmen organisasional. Komitmen organisasional dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya stres kerja dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga dapat berperan sebagai variabel mediasi antara stres kerja dan komitmen organisasional. Penelitian yang dilakukan oleh Velnampy & Aravinthan (2017), Iresa *et al.* (2015), Harun *et al.* (2015), Caesarani & Riana (2016), Ariawan & Sriathi (2018) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Dalam penelitian Fadhilah (2015), Iqbal & Wasem (2015), Li Li (2015), Singh & Nayak (2015) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Suadnyani & Netra (2018), Putra & Indrawati (2018), Karim & Rehman (2019), Batool & Ullah (2017) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Penelitian dari Irwanto *et al.* (2016), Dhania (2015), Shurbagi (2015), Yousef (2015) menunjukkan kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka konseptual pada penelitian ini seperti Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian yang dilakukan Velnampy & Aravinthan (2017) mengatakan stres kerja memiliki pengaruh negatif dengan komitmen organisasional. Hal ini bermakna bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap keselarasan antara tujuan dan nilai individu dengan organisasi. Iresa *et al.* (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada komitmen organisasional karena semakin tinggi stres mengakibatkan semakin menurunnya komitmen organisasional. Selaras dengan temuan Harun *et al.* (2015) menunjukkan stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan komitmen organisasional. Bahwa komitmen organisasional juga dipengaruhi oleh stres kerja, karyawan yang mendapatkan tingkat stres yang tinggi akan menyebabkan rendahnya komitmen organisasional.

Caesarani & Riana (2016) berpendapat stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, karyawan yang memiliki stres kerja akan berdampak pada rendahnya komitmen organisasional. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ariawan & Sriathi (2018) juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut. H₁: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Fadhilah (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun atau sebaliknya, semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Menurut Iqbal & Wasem (2015) stres kerja merupakan masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitiannya yang telah memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini bermakna stres kerja yang dialami karyawan dapat mempengaruhi apa yang mereka rasakan baik itu menyangkut pekerjaan maupun hasil yang mereka terima.

Menurut Li Li (2015) bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh negatif dikarenakan adanya pengembangan karir, stres upah dan imbalan yang menjadi faktor. Penelitian yang dilakukan oleh Singh & Nayak (2015) kepada polisi di India menemukan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Suadnyani & Netra (2018) mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yang mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Putra & Indrawati (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Karim & Rehman (2019) dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Sebelum memiliki komitmen organisasional seorang karyawan haruslah merasa puas dalam pekerjaannya dimana (Gunlu *et al.*, 2015). Hasil ini juga didukung oleh penelitian dari Batool & Ullah (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional dalam penelitiannya di sektor perbankan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Hasil penelitian dari Irwanto *et al.* (2016) menyatakan ada hubungan kuat stres kerja terhadap komitmen organisasional, karyawan yang memiliki tingkat stres tinggi berimplikasi terhadap rendahnya komitmen organisasi mereka. Dhania (2015) menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi stres kerja yang dirasakan maka kepuasan kerja semakin rendah dan juga sebaliknya. Penelitian yang dilakukan Shurbagi (2015) menemukan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Yousef (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dapat memperkuat pengaruh antara stres kerja terhadap komitmen organisasional.

H₄: Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini di golongan ke dalam penelitian asosiatif. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu, komitmen organisasional (Y) sebagai variabel terikat, stres kerja (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja (M) sebagai variabel mediasi. Lokasi penelitian dilakukan di The Grand Santhi Hotel yang beralamat di Jl. Patih Jelantik No.1 Denpasar, Bali. Tempat ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena belum banyak yang melakukan penelitian di perusahaan tersebut mengenai sumber daya manusianya dan ditemukan adanya

masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasional, stres kerja dan kepuasan kerja.

Komitmen organisasional dalam penelitian ini adalah suatu sikap atau keinginan kuat dari karyawan untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi tertentu, dan kesediaan bekerja keras demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Stres kerja dalam penelitian ini merupakan respon seseorang terhadap situasi yang tidak diinginkan pada fisik maupun psikologis akibat ketidakmampuan dalam mengatasi ketegangan atau tekanan karena tuntutan yang berlebihan ditempatkan pada mereka. Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah sikap, perasaan dan keadaan emosional seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya, serta penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Data kualitatif dalam penelitian ini berupa pendapat dari responden yang meliputi komitmen organisasional, stres kerja dan kepuasan kerja, serta gambaran umum perusahaan. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan pada The Grand Santhi Hotel serta skor jawaban responden terhadap hasil kuesioner yang telah dikuantitatifkan. Sumber primer dalam penelitian ini meliputi jawaban responden dari proses wawancara dan kuesioner oleh peneliti terkait dengan pernyataan seputar permasalahan didalam penelitian. Sumber sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari HRD The Grand Santhi Hotel berupa jumlah karyawan dan gambaran umum perusahaan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan The Grand Santhi Hotel yang berjumlah 50 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 karyawan dengan distribusi sampel karyawan per departemen di The Grand Santhi Hotel. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Kuesioner. Kuesioner penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *Likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

The Grand Santhi Hotel adalah sebuah hotel yang berdiri di tengah-tengah kota Denpasar, tepatnya di Jalan Patih Jelantik No.1 Denpasar. Hanya memerlukan waktu 25 menit dari Bandara Ngurah Rai dengan menggunakan kendaraan. The Grand Santhi Hotel merupakan sebuah hotel yang dimiliki oleh perseorangan, yang mana hotel ini terdiri dari dua lokasi yaitu di utara dan selatan Jalan Patih Jelantik. Bangunan di Utara berdiri sejak tahun 1974 berupa penginapan kecil yang dikenal dengan Hotel Marga Ayu. Bangunan ini tahun 2000 direnovasi menjadi bangunan bertingkat. Di sebelah selatan Jalan Patih Jelantik yang dulunya bernama Hotel Kencana terdiri dari 12 kamar dan pada tahun 2006 hotel tersebut direnovasi dan beroperasi tahun 2007. Kedua bangunan ini dinamakan The Grand Santhi Hotel.

Nama The Grand Santhi Hotel sendiri diambil dari nama salah satu putri pemilik Hotel terdahulu yaitu I Gusti Ayu Santhi Santosa. Dimana kemudian Hotel ini pengelolaannya dilanjutkan oleh anak laki-laki bungsu beliau yang bernama Ir. I Gusti Ngurah Oka Santosa, MM. Hotel ini ditujukan untuk pebisnis-pebisnis dari

seluruh Indonesia yang datang ke Bali untuk mengembangkan bisnisnya. Dengan tambahan fasilitas ruang pertemuan yang dimiliki, The Grand Santhi Hotel mengembangkan pasar pada penjualan paket-paket pertemuan.

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada The Grand Santhi Hotel

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	Laki-laki	39	78%
2	Perempuan	11	22%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dengan persentase 78 persen, sedangkan sisanya perempuan sebanyak 11 orang dengan persentase 22 persen. Hal ini menunjukkan bahwa The Grand Santhi Hotel sebagian besar mempekerjakan tenaga laki-laki, karena laki-laki lebih mampu berperan dalam menjalankan tugas perusahaan yang berkaitan dengan fisik.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada The Grand Santhi Hotel

No	Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	20-29 Tahun	14	28%
2	30-39 Tahun	26	52%
3	40-49 Tahun	9	18%
4	≥50 Tahun	1	2%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia diantara 30-39 tahun yang berjumlah 26 orang dengan persentase 52 persen, sedangkan untuk kelompok usia terendah yaitu pada usia lebih dari 50 tahun yang berjumlah 1 orang dengan persentase 2 persen. Hal ini dikarenakan pada usia 30-39 adalah usia produktif untuk bekerja.

Tabel 4. menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir yang mendominasi adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 32 orang dengan persentase 64 persen, sedangkan persentase terendah didapat dari tingkat pendidikan terakhir Sarjana yaitu berjumlah 5 orang dengan persentase 10 persen. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang sudah menempuh pendidikan hingga jenjang SMA/SMK diasumsikan memiliki pemahaman dan kemampuan yang cukup baik untuk bekerja pada The Grand Santhi Hotel.

Tabel 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada The Grand Santhi Hotel

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	SMA/SMK	32	64%
2	Diploma	13	26%
3	Sarjana	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 5.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Pada The Grand Santhi Hotel

No	Masa Kerja	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	1-4 Tahun	14	28%
2	5-9 Tahun	10	20%
3	10-14 Tahun	18	36%
4	≥15 Tahun	8	16%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 5. menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 10-14 tahun yang berjumlah 18 orang dengan persentase 36%. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan cenderung mempekerjakan karyawan yang telah memiliki pengalaman bekerja pada perusahaan.

Tabel 6.
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Komitmen Organisasional	0,936
2	Stres Kerja	0,934
3	Kepuasan Kerja	0,924

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Hasil uji validitas pada Tabel 7. menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel komitmen organisasional, stres kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-

butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut *valid* dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 7.
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Sig (2-tailed)	Alpha Cronbach's
Komitmen Organisasional (Y)	Y1	0,924	0,000	0,3
	Y2	0,849	0,000	0,3
	Y3	0,891	0,000	0,3
	Y4	0,816	0,000	0,3
	Y5	0,790	0,000	0,3
	Y6	0,735	0,000	0,3
	Y7	0,876	0,000	0,3
	Y8	0,796	0,000	0,3
Stres Kerja (X)	X1	0,915	0,000	0,3
	X2	0,882	0,000	0,3
	X3	0,824	0,000	0,3
	X4	0,885	0,000	0,3
	X5	0,874	0,000	0,3
	X6	0,877	0,000	0,3
Kepuasan Kerja (M)	M1	0,877	0,000	0,3
	M2	0,833	0,000	0,3
	M3	0,910	0,000	0,3
	M4	0,879	0,000	0,3
	M5	0,894	0,000	0,3

Sumber: Data primer diolah, 2019

Variabel komitmen organisasional diukur menggunakan 8 item pernyataan. Adapun hasil tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai komitmen organisasional disajikan dalam Tabel 8. Rata-rata skor dari 8 pernyataan mengenai komitmen organisasional yaitu sebesar 3,81 yang berarti komitmen organisasional karyawan pada perusahaan tergolong dalam kriteria tinggi. Distribusi jawaban responden terhadap komitmen organisasional nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,94 pada dua pernyataan "Saya merasa bekerja pada perusahaan ini merupakan kesempatan yang terbaik dan Saya berkeinginan untuk menghabiskan sisa karir pada perusahaan". Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa bekerja pada perusahaan merupakan kesempatan yang terbaik baginya dan karyawan berkeinginan untuk menghabiskan sisa karirnya pada perusahaan. Nilai rata-rata terendahnya sebesar 3,68 pada pernyataan "Saya merasa kehidupan saya akan terganggu apabila meninggalkan perusahaan". Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa kehidupannya tidak akan terganggu apabila meninggalkan perusahaan.

Tabel 8.
Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional Pada The Grand Santhi Hotel

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Saya terkait secara emosional dengan perusahaan ini	0	1	16	23	10	3,84	Tinggi
2	Saya merasa bangga terhadap perusahaan tempat saya bekerja	0	0	16	27	7	3,82	Tinggi
3	Saya merasa ikut memiliki perusahaan	0	1	20	21	8	3,72	Tinggi
4	Saya merasa kehidupan saya akan terganggu apabila meninggalkan perusahaan	0	4	16	22	8	3,68	Tinggi
5	Saya memiliki sedikit pilihan jika meninggalkan perusahaan	0	1	19	21	9	3,76	Tinggi
6	Saya merasa bekerja pada perusahaan ini merupakan kesempatan yang terbaik	0	0	14	25	11	3,94	Tinggi
7	Saya bersedia dilibatkan dalam kegiatan kerja demi kepentingan perusahaan	0	0	20	22	8	3,76	Tinggi
8	Saya berkeinginan untuk menghabiskan sisa karir pada perusahaan	0	1	14	22	13	3,94	Tinggi
Rata-Rata							3,81	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 9. menunjukkan bahwa rata-rata skor dari 6 pernyataan mengenai komitmen organisasional yaitu sebesar 3,60 yang berarti stres kerja pada perusahaan tergolong dalam kriteria tinggi. Distribusi jawaban responden terhadap stres kerja nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,74 pada pernyataan “Saya merasa beban kerja saat ini melebihi kapasitas kerja”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa memiliki beban kerja yang melebihi kapasitas kerjanya. Nilai rata-rata terendahnya sebesar 3,14 pada pernyataan “Atasan saya bertindak tidak adil dalam pembagian pekerjaan kepada karyawannya”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa atasannya mampu bertindak adil dalam pembagian pekerjaan kepada karyawannya.

Tabel 9.
Deskripsi Variabel Stres Kerja Pada The Grand Santhi Hotel

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Saya merasa beban kerja saat ini melebihi kapasitas kerja saya	0	5	13	22	10	3,74	Tinggi
2	Atasan saya bertindak tidak adil dalam pembagian pekerjaan kepada karyawannya	2	11	17	18	2	3,14	Tinggi
3	Jam kerja saya melebihi batas jam kerja yang seharusnya	0	5	16	23	6	3,60	Tinggi
4	Saya sering berbeda pendapat dengan atasan saat melaksanakan pekerjaan	0	0	19	27	4	3,70	Tinggi
5	Saya mengalami hambatan komunikasi dengan rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaan	0	5	13	23	9	3,72	Tinggi
6	Saya sering mengambil lebih dari satu peran saat bekerja	0	7	11	21	11	3,72	Tinggi
Rata-Rata							3,60	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 10.
Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja Pada The Grand Santhi Hotel

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Saya menyukai pekerjaan yang dilakukan	0	2	12	18	18	4,04	Puas
2	Saya merasa gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan	0	7	11	24	8	3,66	Puas
3	Saya merasa selalu ada kesempatan untuk promosi jabatan dalam perusahaan	0	6	15	18	11	3,68	Puas
4	Saya merasa senang dengan tindakan atasan yang selalu memberikan pengawasan saat bekerja	0	4	15	20	11	3,76	Puas
5	Saya merasa senang memiliki rekan kerja yang saling mendukung satu sama lain	0	6	14	15	15	3,78	Puas
Rata-Rata							3,78	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 10. menunjukkan bahwa rata-rata skor dari 5 pernyataan mengenai kepuasan kerja yaitu sebesar 3,78 yang berarti kepuasan kerja pada perusahaan tergolong dalam kriteria puas. Distribusi jawaban responden terhadap kepuasan kerja nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,04 pada pernyataan “Saya menyukai pekerjaan yang dilakukan”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kepuasan karena menyukai pekerjaannya yang dilakukan dalam perusahaan. Nilai rata-rata terendahnya sebesar 3,66 pada pernyataan “Saya merasa gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan.

Nilai determinasi total sebesar 0,905 mempunyai arti bahwa sebesar 90,5 persen variasi komitmen organisasional dipengaruhi oleh variasi stres kerja dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 9,5 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 11.
Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Stres Kerja (X), Komitmen Organisasional (Y) dan Kepuasan Kerja (M)

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Kerja	Pengaruh Total
X → Y	-0,468	-0,334	-0,802
X → M	-0,832		-0,832
M → Y	0,401		0,401

Sumber: Data primer diolah, 2019

Hasil Tabel 11. menunjukkan bahwa pengaruh langsung stres kerja terhadap komitmen organisasional sebesar -0,468 dan pengaruh tidak langsung yang dimediasi oleh kepuasan kerja sebesar -0,334. Ini membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan pengaruh total yang diperoleh -0,802

Tabel 12.
Hasil Uji Normalitas Struktur 1

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	50
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,611
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,850

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 12. menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,611, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,850 yaitu lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data tersebut telah memenuhi syarat normalitas dan data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 13.
Hasil Uji Normalitas Struktur 2

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	50
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,089
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,187

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 13. menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,089, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,187 yaitu lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data tersebut telah memenuhi syarat normalitas dan data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 14.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Stres Kerja	0,308	3,246
Kepuasan Kerja	0,308	3,246

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 14. menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja menunjukkan nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10 persen dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

Tabel 15.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 1

Variabel	<i>t</i> _{hitung}	Sig.
Stres Kerja	0,844	0,403

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 15. menunjukkan bahwa nilai sig. dari variabel stres kerja sebesar 0,403. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 16.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 2

Variabel	<i>t</i> _{hitung}	Sig.
Stres Kerja	-0,288	0,775
Kepuasan Kerja	-0,318	0,752

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 16. menunjukkan bahwa nilai sig. dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja sebesar 0,775 dan 0,752. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang

berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas

Hasil analisis stres kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasional. Nilai koefisien beta sebesar -0,468 menunjukkan arah negatif, mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Hasil ini mempunyai arti bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dimana semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi komitmen mereka pada perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis satu (H_1) yang diajukan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Velnampy & Aravinthan (2017), Iresa *et al.* (2015), Harun *et al.* (2015), Caesarani & Riana (2016), Ariawan & Sriathi (2018) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Hasil analisis stres kerja terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien beta sebesar -0,832 menunjukkan arah negatif, mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hasil ini mempunyai arti bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi kepuasan kerja mereka di dalam perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis dua (H_2) yang diajukan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah (2015), Iqbal & Wasem (2015), Li Li (2015), Singh & Nayak (2015) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil analisis kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,009. Nilai signifikansi $0,009 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Nilai koefisien beta sebesar 0,401 menunjukkan arah positif, mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dimana semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi pula komitmen mereka pada perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis tiga (H_3) yang diajukan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suadnyani & Netra (2018), Putra & Indrawati (2018), Karim & Rehman (2019), Batool & Ullah (2017) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Hasil analisis kepuasan kerja memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai Z hitung sebesar $2,666 > 1,96$. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional atau dengan kata lain stres kerja

berpengaruh secara tidak langsung terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis empat (H₄) yang diajukan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwanto *et al.* (2016), Dhania (2015), Shurbagi (2015), Yousef (2015) menyatakan kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara teoritis, penelitian ini mendukung beberapa teori yang telah ada sebelumnya. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa stres kerja dapat mempengaruhi komitmen organisasional pada karyawan secara tidak langsung. Pengaruh tidak langsung ini dapat terjadi melalui peran mediasi dari kepuasan kerja, dimana karyawan akan berkomitmen pada perusahaannya jika memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan kepuasan kerja ini cenderung dirasakan karyawan karena stres yang dirasakannya rendah. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang berkaitan dengan komitmen organisasional, stres kerja dan kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel stres kerja dan kepuasan kerja merupakan variabel-variabel yang sangat penting hubungannya dengan komitmen organisasional pada The Grand Santhi Hotel. Untuk itu manajemen perlu memperhatikan indikator-indikator dari stres kerja dan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel.

SIMPULAN

Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel. Hal ini mempunyai arti bahwa semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi komitmen mereka pada perusahaan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan The Grand Santhi Hotel. Hal ini mempunyai arti bahwa semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi kepuasan kerja mereka di dalam perusahaan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel. Hal ini mempunyai arti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan The Grand Santhi Hotel maka semakin tinggi pula komitmen mereka pada perusahaan. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan The Grand Santhi Hotel. Hal ini mempunyai arti bahwa stres kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil koefisien mengenai stres kerja menunjukkan bahwa skor rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan “Saya merasa beban kerja saat ini melebihi kapasitas kerja”. Sebaiknya pihak manajemen The Grand Santhi Hotel memperhatikan beban kerja dan kapasitas kerja karyawannya sehingga dapat

mengurangi stres kerja yang dirasakan karyawan. Hal ini dilakukan agar karyawan tidak mengalami stres dalam pekerjaannya dan dapat meningkatkan komitmen organisasinya pada The Grand Santhi Hotel.

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan kerja menunjukkan bahwa skor rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Saya merasa gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja yang diberikan perusahaan”. Sebaiknya pihak manajemen The Grand Santhi Hotel memperhatikan dan melakukan evaluasi terhadap gaji yang diberikan kepada karyawan, dimana penilaian yang dirasakan karyawan bahwa gaji yang diterima belum sesuai dengan beban kerja karyawannya. Hal ini dilakukan agar karyawan memiliki kepuasan dalam pekerjaannya karena gaji yang diterima telah sesuai dengan beban pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasinya pada The Grand Santhi Hotel.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas seperti, mencari lokasi penelitian selain perhotelan, menggunakan sampel penelitian yang lebih banyak, menambah variabel-variabel lain diluar penelitian ini, menggunakan teknik analisis data yang berbeda (PLS atau SEM), serta diharapkan mampu menambah referensi terhadap variabel yang akan diteliti.

REFERENSI

- Ariawan, P. A. Y., & Sriathi, A. A. A. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(2), 964–992.
- Auda, R. M. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank DKI Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 157–172.
- Batool, M., & Ullah, R. (2017). Impact of Job Satisfaction on Organizational Commitment in Banking Sector: Study of Commercial Bank in District Peshawar. *International Review Bank and Applied Sciences*, 1(2), 12–24.
- Caesarani, A. C., & Riana, G. (2016). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan dan Turnover Intention Pada Sari Segara Resort Villa & Spa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9), 5722–5753.
- Dhania, D. R. (2015). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Respresentatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 15–23.
- Fadhilah, M. L. (2015). Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java). *Jurnal Universitas Diponegoro*, 1(1), 1–12.
- Fung, N. S., Ahmad, A., & Omar, Z. (2017). Work-family Enrichment: It's Mediating Role In the Relationship between Dispositional Factors and Job Satisfaction. *International Journal of Academic Reserach in Business and*

Social Sciences, 2(11), 11–88.

Giaque, D., Resenterra, F., & Siggen, M. (2015). Antecedents of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Stress in a Public Hospital: a P-E Fit Perspective. *Public Organization Review*, 14(2), 201–228.

Gunlu, E., Aksarayli, M., & Percin, N. . (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693–717.

Hamaideh, S. H. (2016). Burnout, Social Support, and Job Satisfaction among Jordanian Mental Health Nurse. *International Journal Mental of Nursing*, 32(4), 234–242.

Harun, H. R., Salleh, M. ., Memon, M. N. ., Baharom., & Abdullah, A. (2015). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Stress among Offshore Oil and Gas Platform Employess. *Asian Social Sciene*, 10(11), 28–32.

Hlatywayo, C. K. M., Shaleen, T., & Zingwe, T. (2018). Precursors of emotional stability, stress and work-family conflict among female bank employees. *International Business & Economics Research Journal*, 13(4), 861-886.

Iqbal, M., & Wasem, A. (2015). Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation Authority: An Empirical Study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 53–70.

Iresa, A. R., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1), 1–10.

Irwanto, Riana, I. G., & Yasa, N. N. . (2016). Peran Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9), 2891–2920.

Karim, F., & Rehman, O. (2019). Impact of Job Satisfaction, Perceived Organizational Justice and Employee Empowerment on Organizational Commitment in Semi-Government Organizations of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(4), 92–104.

Li Li. (2015). Work Stress, Work Motivation and Their Effects On Job Satisfaction In Community Health Workers: A Cross-Sectional Survey In China. *BMJ Open Journal*, 4(1), 1–9.

Naqvi, S. A. H., Hashmi, M. A., Raza, S. ., Zeeshan, A., & Shaikh, F. . (2016). Impact of Supportive Leadership and Organizational Learning Culture as a Moderator On The Relationship of Psychological Empowerment and Organizational Commitment. *Australian Journal of Business and Management Research*, 8(1), 65–71.

Putra, I. G. E. S. M., & Indrawati, A. D. (2018). Pengaruh Keadilan Organisasi

Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional di Hotel Rama Phala Ubud. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(4), 2010–2040.

Shurbagi, A. M. A. (2015). The Relationship between Transformational Leadership Style Job Satisfaction and The Effect of Organizational Commitment. *International Business Research*, 7(11), 1913.

Singh, R., & Nayak, J. K. (2015). Mediating role of stress between work-family conflict and job satisfaction among the police officials. *Policing: An International Journal*, 38(4), 738–753.

Suadnyani, D. M. L., & Netra, I. G. S. K. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(4), 2289–2322.

Velnampy, T., & Aravinthan, S. . (2017). Occupational stress and organizational commitment in private banks: a srilankan experience. *European Journal of Business and Management*, 5(7), 78–99.

Yousef, D. A. (2015). Job Satisfaction as A Mediator of The relationship Between Role Stressor and Organizational Commitment: A Study from An Arabical Cultural Prespective. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 250–266.

Zeinabadi, H. (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers. *Social and Behavioral Sciences*, 5(1), 988–1003.