



Peran *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi antara *Job Stress* dan *Turnover Intention* Pada Karyawan Restoran

Rachel Dyah Wiastuti^{1*}, Intan Stevani², Indrawati Moerti³

^{1,2}Bina Nusantara University, Indonesia

³John & James Resto, Indonesia

*Email: rwiastuti@binus.edu

Keywords

Hotel employee; Job satisfaction; Job stress; Turnover intention

Article History

Received on 25 November 2022

Accepted on 30 December 2022

Published on 01 April 2023

Cite this article

Wiastuti, R D., Stevani, I. & Moerti, I. (2023). Peran *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi antara *Job Stress* dan *Turnover Intention* Pada Karyawan Restoran, *NHI Hospitality International Journal*, 1(2), 20-27.

DOI: 10.34013/nhi.v1i1.884

Copyright © 2023. Owned by Author, published by NHIJ

Publishing License

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Abstract

Purpose of the study: The objective of this study is to analyze the role of job satisfaction on the as the mediating role between job stress and turnover intention of restaurant employee.

Design: The research adopt quantitative method with survey. Questionnaire was distributed face to face to all 16 employees of John & James Resto located in Green Lake City Jakarta and Bumi Serpong Damai Tangerang. Likert scale was employed to 30 measurement items in order to test three research hypotheses that later analyze using path analysis.

Findings: Employee job stress negatively influence job satisfaction, while job satisfaction on the other hand, also negatively influence turnover intention. However, the mediating role of job satisfaction has no positive effect on job stress and employee turnover intention. Job satisfaction acts as a perfect mediation based on direct effects and indirect effects. This means that after being mediated by job satisfaction, when job stress increases, turnover intention does not immediately increase because there are job satisfaction factors that make the desire to leave work decrease.

Research Limitations/ Implications: This research was limited to only one particular restaurant brand. Thus, it can be implied to similar business model which are small to medium size capacity, self- managed, dan local market based, that in turn in light the way to reduce employee turnover could be managed through employee job stress and employee job satisfaction.

Novelty/ Originality of the study: This research contribute to the literature of human resources by using different measurement scale combining from several references to measure job satisfaction and turnover intention that specified for hospitality context.

PENDAHULUAN

Masuknya pandemi COVID-19 ke Indonesia yang berdampak pada diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak April 2020, mengakibatkan banyak restoran yang harus tutup sementara, mengurangi jam operasional, dan bahkan mengubah kebijakan makan ditempat (Citradi, 2020). Menurut survei yang dilakukan oleh Mandiri Institute, restoran masih terkena dampak dari PSBB meskipun telah melewati masa transisi dimana terjadi penurunan tingkat kunjungan ke restoran di Jakarta sebesar 44% hingga 54% (Fitriani, 2020). Menurut Kementerian Perindustrian, industri makanan dan minuman merupakan sektor bisnis yang dominan di tanah air dan menjadi landasan perputaran perekonomian nasional, yang diharapkan dapat terus bertumbuh secara positif dari tahun ke tahun (Insider, 2020; IndoAnalisis, 2020). Namun terdapat faktor yang memperburuk situasi industri restoran di tahun 2021 yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diberlakukan bersamaan dengan waktu kewajiban untuk membayar utang bank dan pajak tahunan perusahaan (Fauzan, 2021).

Survei yang dilakukan oleh Wage Indicator pada tahun 2020 tentang COVID-19 dan pekerjaan di bidang hospitality menyatakan 67% responden berpendapat bahwa beban kerja meningkat selama masa COVID-19 (WageIndicator, 2020). Hasil yang sama juga ditunjukkan ketika Job Street melakukan survei tentang kekhawatiran dan kesulitan yang dihadapi karyawan sebagai dampak perubahan yang terjadi di tempat kerja akibat COVID-19, dimana 37% responden menjawab kekhawatiran terhadap beban kerja lebih berat (JobStreet, 2020). Terdapat persamaan pada kedua hasil survei tersebut yaitu tentang beban kerja sebagai -

salah satu parameter dari dampak pandemi COVID-19 terhadap karyawan. Beban kerja merupakan salah satu faktor penyebab timbulnya job stress. Tekanan atau tuntutan dari atasan tentang produktivitas juga termasuk dalam parameter job stress yang merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat bekerja (Soelton, et al., 2020). Job stress itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu konsekuensi di setiap aktivitas, lingkungan, keadaan atau insiden eksternal yang mengganggu tekanan psikologis maupun fisik yang besar terhadap seseorang (Yuda & Ardana, 2017).

Karyawan yang stres di tempat kerja dapat memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) tempat di bekerja yang secara otomatis akan meningkatkan tingkat keluar masuk karyawan atau *turnover* (Dewi & Piartrini, 2021). Tidak hanya itu, menurut Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021), karyawan yang stres juga berpotensi besar menjadi tidak puas dalam pekerjaannya (*job satisfaction*). Karyawan yang tidak puas dapat disebabkan oleh hal lain seperti kurangnya peluang untuk mengembangkan karier di dalam perusahaan, gaji yang tidak sesuai, konten pekerjaan, keamanan, lingkungan kerja, pimpinan, hubungan interpersonal, dan bentuk komunikasi (Kurniawaty, Masyur, & Ramlawati, 2019; Syafrizaldi & Zein, 2020; Wiastuti & Chandra, 2019). Kepuasan kerja sudah sepatutnya harus dirasakan oleh semua karyawan untuk meminimalkan tingkat *turnover* (Winata, 2017) yang berdampak tidak baik bagi organisasi dan perusahaan dalam banyak hal terkait proses perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan (Veronika, 2019). Pada industri restoran misalnya, peran karyawan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dapat menentukan apakah pelanggan akan melakukan kunjungan kembali di masa depan atau tidak. Maka dari itu, perusahaan harus secara maksimal memastikan bahwa karyawan yang bekerja merasa puas (Haryadi, Prahiawan, Nopus, & Wahyudi, 2021) dan bebas dari stres (Wiastuti, Prawira, & Yulianti, 2022). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *job satisfaction* pada pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan restoran.

TINJAUAN PUSTAKA

Stres Kerja (*Job Stress*)

Job stress merupakan situasi karakteristik pekerja yang dapat mengakibatkan perubahan terhadap kondisi psikologis maupun fisiologisnya pada aspek pekerjaan yang dipengaruhi secara negatif (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016). Stres sendiri identik dengan sebutan yang mencakup tekanan, beban, konflik, kepenatan, ketegangan, panik, perasaan bergemuruh, kecemasan, kemurungan dan kehilangan kekuatan (Sopiah & Sangadji, 2020). COVID-19 yang tengah terjadi mengharuskan para karyawan yang masih bekerja untuk beradaptasi dan tetap waspada karena tekanan yang terus dialami kemudian menimbulkan stres secara negatif terhadap perusahaan terkait kesehatan dan kinerja karyawan (Putri, 2020). Penyebab stres kerja ada karena beban kerja yang berlipat-lipat, tuntutan tinggi dari perusahaan, tidak menembus target secara konsisten, minim konsentrasi, hingga mengimbas pada terganggunya kesehatan, kepala pening serta mual yang kemudian mengakibatkan ketidakpuasan kerja, dimana seharusnya pekerjaan dibimbing secara kondusif agar karyawan bekerja sesuai kemampuan serta bebas dari stres (Nasution M. I., 2017). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bi, Choi, Yin, & Kim (2021) pada karyawan restoran di Korea Selatan dan Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021) pada karyawan Aerofood di Indonesia menunjukkan bahwa *work stress* atau *job stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*. Hasil tersebut sedikit berbeda dengan penelitian Ramlawati, Trisnawati, Yasin, & Kurniawaty (2020) pada karyawan bank di Indonesia yang menyatakan bahwa *job stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*.

H₁: *Job stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*

Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Job satisfaction adalah kondisi emosional yang dirasakan oleh karyawan dimana sikap tersebut dihasilkan dari penilaiannya terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya (Winata, 2017). Dapat dikatakan jika seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap kerjanya begitu sebaliknya, ketika kurang puas dengan pekerjaannya maka menunjukkan sikap negatif (Nasution M. I., 2017). Kepuasan kerja memiliki beberapa faktor diantaranya, balas jasa yang adil serta layak, penempatan yang tetap sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, atmosfer dan area pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, menduduki jabatan yang lebih tinggi, perilaku pimpinan dalam kepemimpinannya, dan sifat pekerjaan monoton ataupun tidak (Jaya, Marnis, & Harlen, 2018). Kepuasan kerja penting untuk dipelajari karena akan memudahkan bagi organisasi untuk mengembangkan organisasinya tersebut (Sunarta, 2019). Maka dapat dikatakan bahwa ada peran penting yang dimainkan oleh kepuasan kerja dalam pergantian karyawan (Waspodo, 2019). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh mendapatkan hasil yang sama dimana *job satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Nanda & Utama, 2015; Wang, Xu, Zhang, & Li, 2020; Suryawan, Ardana, & Suwandana, 2021; Setyaningsih &

Nawang Sari, (2021).

H₂: *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

Turnover Intention

Turnover Intention didefinisikan sebagai kesadaran dan keinginan karyawan yang disengaja untuk meninggalkan perusahaan tempat bekerja (Akgunduz & Eryilmaz, 2018). Niat untuk berhenti diartikan sebagai kemauan, dorongan atau kesempatan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan sekarang dengan sukarela (Laksono & Wardoyo, 2019). Banyak penelitian telah menganalisis faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, untuk aspek eksternal biasanya meliputi jenjang karir pekerjaan serta peluang kerja alternatif, aspek internal individu meliputi keterampilan kerja, dan aspek terkait pekerjaan adalah keadilan perusahaan, *work stress*, komitmen afektif, jam kerja, dan sebagainya; tiga faktor yang berbeda tersebut, senantiasa dimasukkan ke dalam penelitian untuk mengeksplorasi dampak penggabungan dari *turnover intention* (Zhang, Meng, Yang, & Liu, 2018). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Soelton, et al. (2020) menyatakan *work stress* pada karyawan restoran di Jakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil yang sama ditunjukkan melalui penelitian Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021) dan Dewi & Piartrini, (2021).

H₃: *Job stress* melalui mediasi *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*



Gambar 1: Kerangka penelitian (Source: Penulis)

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei sebagai pengumpulan data. Populasi adalah seluruh karyawan pada dua cabang restoran John & James Resto yang berlokasi di Kawasan Green Lake City (GLC) Jakarta dan Bumi Serpong Damai (BSD) Tangerang dengan jumlah 16 orang. Dalam penelitian ini digunakan teknik non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh, dimana keseluruhan populasi termasuk kedalam sampel penelitian (Guruh, Syatoto, & Razak, 2021). Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk online kuesioner melalui google forms namun diberikan secara tatap muka. Kuesioner menggunakan jenis pertanyaan tertutup dengan empat poin skala Likert, yang kemudian berlanjut dengan analisis deskriptif statistik dan analisis jalur (*path analysis*). Merujuk pada Gambar 1, terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu *job stress* sebagai variabel bebas, *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat, dengan tiga hipotesis penelitian. *Job stress* diukur melalui 12 indikator yang diadaptasi dari Dewi, et al. (2021). *Job satisfaction* diukur melalui 9 indikator yang diadaptasi dari Wang, et al. (2020) dan Kim, Im, & Hwang (2015). *Turnover intention* diukur melalui 10 indikator yang diadaptasi dari Wang, et al. (2020) dan Dewi, et al. (2021). Pada pengujian validitas dan reliabilitas, terdapat satu indikator pada *job stress* yang tidak valid sehingga indikator tersebut dieliminasi dan tidak digunakan untuk pengumpulan data utama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Merujuk pada Tabel 1, sebanyak 62,5% responden merupakan karyawan dari cabang GLC dan 37,5% dari cabang BSD. Mayoritas responden adalah wanita (56,3%) yang berusia 24 – 29 tahun (37,5%) dan berdomisili di Tangerang (68,8%). Selain itu, mayoritas responden telah memiliki pengalaman lebih dari tiga tahun (37,5%) dan saat ini telah bekerja satu sampai tiga tahun di John&James Resto (62,5%).

Tabel 1: Profil Responden

No	Demografi	Respon (orang)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	Pria	7	43,8
	Wanita	9	56,3
2	Usia		
	18 – 23 years	5	31,3
	24 – 29 years	6	37,5
	30 – 35 years	5	31,3
3	Domisili		
	Jakarta	4	25
	Bogor	1	6,3
	Tangerang	11	68,8
4	Lama Bekerja		
	< 1 tahun	5	31,3
	1 – 3 tahun	10	62,5
	> 3 tahun	1	6,3

Source: Hasil Olah Data

Statistik Deskriptif

Tabel 2: Indikator Pengukuran

	Indikator	AVR	SD
<i>Job Stress</i> (Dewi, et al.,2021)			
X1	Saya kurang paham jika berada dalam situasi kerja yang baru	1.94	.772
X2	Instruksi yang diberikan oleh atasan saya kurang jelas	1.88	.719
X3	Saya merasa penilaian kerja dari perusahaan tidak sesuai harapan saya	1.94	.680
X4	Saya merasa kurang penting di perusahaan	1.94	.772
X5	Saya harus melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan keyakinan saya	1.69	.704
X6	Saya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	2.88	.500
X7	Saya diberi kebebasan oleh perusahaan untuk menyelesaikan tugas dengan cara saya sendiri	2.63	.619
X8	Saya merasa pekerjaan saya tidak sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	1.81	.655
X9	Pekerjaan saya membutuhkan keahlian khusus	2.63	.957
X10	Saya memiliki pekerjaan yang sulit	1.88	.619
X11	Saya memiliki beban kerja yang berlebih	1.81	.544
<i>Job Satisfaction</i> (Wang, et al.,2020; Kim, Im, & Hwang, 2015)			
M1	Saya merasa melakukan pekerjaan yang berguna	3.25	.447
M2	Saya merasa pekerjaan saya menarik	3.44	.512
M3	Saya merasa pekerjaan saya memuaskan	3.06	.574
M4	Jika waktu terulang kembali, saya lebih memilih pekerjaan lain	3.56	.512
M5	Saya menyukai gaji yang diberikan	2.81	.403
M6	Saya menyukai kesempatan yang diberikan perusahaan untuk berkembang	3.38	.500
M7	Saya menyukai dukungan yang diberikan perusahaan	3.38	.500
M8	Saya sangat menyukai pekerjaan saya	2.44	.512
M9	Saya menikmati pekerjaan saya	3.56	.512
<i>Turnover Intention</i> (Wang, et al., 2020; Dewi, et al., 2021)			
Y1	Saya berharap menemukan pekerjaan baru tahun depan	2.19	.750
Y2	Saya selalu memikirkan untuk berhenti dari pekerjaan	1.38	.500
Y3	Saya merencanakan untuk berhenti dari pekerjaan	1.44	.512
Y4	Saya memikirkan untuk tidak bekerja di perusahaan ini dalam tiga tahun kedepan	2.00	.816
Y5	Saya ingin mencari pekerjaan baru	2.06	.680
Y6	Saya sering mencari lowongan pekerjaan lain	2.06	.929
Y7	Saya akan mencari pekerjaan yang lebih baik sesuai dengan pendidikan saya	2.44	1.031
Y8	Saya ingin mencari pekerjaan lain karena gaji yang diberikan tidak sesuai	1.94	.772
Y9	Saya akan segera pindah dari perusahaan ini setelah saya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	2.44	.892
Y10	Saya ingin meninggalkan pekerjaan dalam waktu dekat	1.50	.516

Source: Hasil Olah Data

Tabel 2 menjabarkan hasil statistik deskriptif untuk ketiga variable penelitian. Nilai Standar Deviasi untuk seluruh indikator berada pada rentang nilai 0,403 hingga 1,031 yang menandakan bahwa distribusi jawaban responden baik karena bersifat homogen. Variable pertama yaitu job stress yang diukur melalui 11 indikator menunjukkan bahwa responden paham jika berada dalam situasi kerja yang baru, atasan memberikan instruksi yang jelas, diberi kebebasan untuk menyelesaikan tugas dengan cara sendiri, serta melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keyakinan.

Selain itu, responden juga mengatakan bahwa mereka tidak memiliki pekerjaan yang sulit dengan beban yang berlebih. Variabel kedua yaitu job satisfaction yang diukur melalui 9 indikator menunjukkan responden setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan menarik, berguna, dan memuaskan. Responden juga menikmati pekerjaan mereka saat ini, ditambah adanya dukungan dan kesempatan yang diberikan perusahaan untuk berkembang. Variable ketiga yaitu turnover intention yang diukur melalui 10 indikator menunjukkan bahwa responden memikirkan untuk bekerja di perusahaan ini dalam tiga tahun kedepan serta tidak ingin mencari pekerjaan lain karena faktor gaji yang tidak sesuai. Responden ternyata tidak ingin mencari pekerjaan baru ataupun lowongan pekerjaan lain.

Hasil Uji Hipotesis

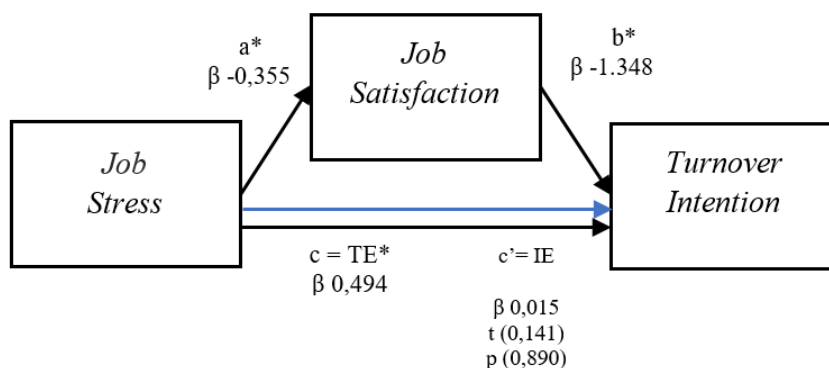
Tabel 3 menampilkan hasil statistik untuk pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* atau analisis jalur. Nilai t- tabel dalam penelitian ini sebesar 2,145 dengan degree of freedom 14 (n-2) dan tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian statistik untuk H₁ didapatkan nilai t-hitung (-3,218) yang lebih besar dari t-tabel (2,145) dengan nilai beta value -0,355. Maka dapat dikatakan H₁ diterima, yang artinya *job stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*. Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian Bi, Choi, Yin, & Kim (2021), Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021), dan Ramlawati, Trisnawati, Yasin, & Kurniawaty (2020). Hasil pengujian statistik untuk H₂ didapatkan nilai t-hitung (-6,925) yang lebih besar dari t-tabel (2,145) dengan nilai beta value -1,348. Maka dapat dikatakan H₂ diterima, yang artinya *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian Nanda & Utama (2015), Wang, Xu, Zhang, & Li (2020), Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021) dan Setyaningsih & Nawangsari (2021). Hasil pengujian statistik untuk H₃ didapatkan nilai t-hitung (0,141) yang lebih besar dari t-tabel (2,145) dengan nilai beta value 0,01. Maka dapat dikatakan H₃ ditolak, yang artinya peran mediasi *job satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap *job stress* dan *turnover intention*. Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian Nanda & Utama (2015), Suryawan, Ardana, & Suwandana (2021), Setyaningsih & Nawangsari (2021) dan Wang, Xu, Zhang, & Li (2020).

Tabel 3: Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	β	t-value	Sig	Hasil
H ₁ : JS → JS1	- .355	-3.218	.006	Diterima
H ₂ : JS1 → TI	- 1.348	-6.925	.000	Diterima
H ₃ : JS → TI	.015	.141	.890	Ditolak

Keterangan: 1) JS = *Job Stress*, 2) JS1 = *Job Satisfaction*, 3) TI = *Turnover Intention*, β = *path coefficient*, dan "→" melambangkan arah hipotesis

Source: Hasil Olah Data



Gambar 2: Hasil uji hipotesis (Source: Penulis)

Gambar 2 menunjukkan hasil uji analisis jalur seluruh variable penelitian. Pada uji *total effect* melalui jalur c (0,494) didapatkan nilai t-hitung (2,944) yang lebih besar dari t-tabel (2,145). Hal ini menandakan bahwa *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sedangkan pada uji *indirect effect* melalui jalur c' (0,015) didapatkan nilai t-hitung (0,141) yang lebih kecil dari t-tabel (2,145). Hal ini menandakan bahwa peran mediasi *job satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap *job stress* dan *turnover intention*. Berdasarkan dari hasil uji *direct effect* dan *indirect effect*, dapat diartikan *job satisfaction* berperan sebagai mediasi sempurna. *Direct effect* menunjukkan sebelum dimediasi *job satisfaction*, ketika *job stress* meningkat maka *turnover* -

intention ikut meningkat yang menandakan keinginan untuk keluar bekerja meningkat ketika tingkat stres kerja tinggi. Namun, setelah dimediasi *job satisfaction*, ketika *job stress* meningkat maka *turnover intention* tidak langsung meningkat dimana terdapat faktor *job satisfaction* yang membuat keinginan untuk keluar dari pekerjaan menurun. Menurut Baron dan Kenny (1986), mediasi sempurna terjadi ketika jalur a, b, dan c mengindikasikan nilai signifikan sementara jalur c' tidak bernilai signifikan (Pratiwi & Afiatin, 2021). Hal ini dibuktikan pada jalur a dengan nilai signifikansi $(0,006) < 0,05$, jalur b dengan signifikansi $(0,000) < 0,05$ dan jalur c dengan signifikansi $(0,01) < 0,05$ sedangkan pada jalur c' memiliki nilai signifikansi $(0,89) > 0,05$ yang berarti tidak signifikan.

SIMPULAN

Terdapat tiga simpulan dalam penelitian ini. Simpulan pertama yaitu *job stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada karyawan John & James Resto. Hal ini menandakan bahwa ketika *job stress* meningkat maka *job satisfaction* akan menurun, begitu juga sebaliknya ketika *job stress* menurun maka *job satisfaction* akan meningkat. Simpulan kedua yaitu *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan John & James Resto. Hal ini menandakan ketika kepuasan kerja meningkat maka keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya menurun, begitu juga sebaliknya ketika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja maka keinginan untuk keluar dari pekerjaannya menjadi tinggi. Simpulan ketiga yaitu peran mediasi *job satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap *job stress* dan *turnover intention* pada karyawan John & James Resto.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak pengelola restoran misalnya, diharapkan dapat melakukan beberapa hal untuk meminimalkan tingkat *turnover intention*. Pertama dengan cara mempertahankan sistem penilaian kerja yang adil dan pemberian instruksi yang cukup jelas kepada pekerja agar karyawan paham terhadap situasi lingkungan kerja. Kedua dengan cara meningkatkan andil karyawan di perusahaan agar tidak menyepelkan pekerjaan karena karyawan merasa pekerjaan yang dijalani tidak membutuhkan keahlian khusus sehingga karyawan merasa tidak memiliki pekerjaan yang sulit dan beban kerja yang berlebih. Ketiga dengan cara mempertahankan pemberian kesempatan untuk berkembang dengan terus memberikan dukungan agar sesuai dengan harapan karyawan kepada perusahaan. Keempat dengan cara memperhatikan pemberian gaji yang sesuai agar kepuasan kerja tetap terjaga sehingga karyawan bekerja dengan sungguh – sungguh. Kelima dengan cara meningkatkan sistem perekrutan berdasarkan bidang pendidikan yang sesuai kriteria sehingga meminimalisir tingkat *turnover* yang terjadi karena tidak nyaman ketika bekerja.

Batasan utama dalam penelitian ini adalah objek studi yang hanya pada satu merek restoran. Namun selain menjadi batasan, hal ini juga menjadi kelebihan karena dapat menjadi acuan bagi pengusaha makanan minuman dengan karakteristik bisnis yang serupa, yaitu *self-managed*, *small to medium capacity*, dan *local based*. Penelitian sebelumnya banyak yang fokus pada restoran dengan cakupan yang besar dan merek ternama. Batasan berikutnya adalah pada jumlah sampel yang terbatas, dimana hal ini merujuk pada cakupan restoran yang memang tidak besar. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan *employee engagement* sebagai variabel bebas sehingga terdapat dua variabel bebas yang diteliti dengan mengacu pada penelitian Setyaningsih & Nawangsari (2021) atau meneliti komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan mengacu pada penelitian Nasution (2017).

KONFLIK KEPENTINGAN DAN STANDAR ETIKA

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Akgunduz, Y., & Eryilmaz, G. (2018). Does Turnover Intention Mediate The Effects of Job Insecurity and Co-Worker Support on Social Loafing? *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41-49. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.010>
- Bi, Y., Choi, S., Yin, J., & Kim, I. (2021). Stress on Frontline Employees from Customer Aggression in the Restaurant Industry: The Moderating Effect of Empowerment. *Sustainability*, 13(3), 1433 <https://doi.org/10.3390/su13031433>
- Citradi, T. (2020, November 19). News. Retrieved May 2021, from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20201119153455-4-203125/ribuan-restoran-di-jakarta-gulung-tikar-ini-potret-suramnya/3>

- Dewi, R. S., Dalimunthe, Z. B., & Nilasari, B. M. (2021, February). Knowledge Management, the Effects of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Workplace Bullying to Turnover Intention. In 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020) (pp. 389-396). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.083>
- Dewi, M. K., & Piartrini, P. S. (2021). The Role of Organizational Commitment in Mediating the Influence of Communication and Work Stress on the Turnover Intention in Private Hospitals in West Denpasar. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), 68-79
- Fauzan, R. (2021, Februari 24). Ekonomi. (R. S. Pradana, Editor) Retrieved May 2021, from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210224/12/1360409/gara-gara-ini-sektor-perhotelan-dan-restoran-di-ujung-tanduk>
- Fitriani, F. F. (2020, November 24). Ekonomi. Retrieved Mei 2021, from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201124/12/1321706/mandiri-institute-kunjungan-ke-restoran-di-jakarta-terjun-bebas-akibat-psbb-jilid-ii>
- Guruh, M., Syatoto, I., & Razak, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kirana Mitra Abadi Tangerang. *Jurnal ARASTIRMA*, 1(1), 76-84. <http://dx.doi.org/10.32493/arastirma.v1i1.10064>
- Haryadi, D., Prahawan, W., Nupus, H., & Wahyudi, W. (2021). Transformational Leadership, Training, dan Employee Performance: Mediasi Organizational Citizenship Behavior dan Job Satisfaction. *ULTIMA Management*, 13(2), 305. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i2.2311>
- IndoAnalysis. (2020, Agustus 28). Manufaktur. Retrieved Mei 2021, from IndoAnalysis: <https://indoanalysis.co.id/pertumbuhan-industri-di-sektor-manufaktur-semester-1-2020/>
- Insider. (2020, Agustus 12). News. Retrieved Mei 2021, from The Insider Stories: <https://theinsiderstories.com/indonesias-food-and-beverage-industry-could-grow-3-in-2020/>
- Jaya, U., Marnis, & Harlen. (2018). Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Riau. *Tepak Manajemen Bisnis*, 10(2), 348-363.
- JobStreet. (2020, Agustus). Report. Retrieved Mei 2021, from JobStreet: <https://www.jobstreet.co.id/en/cms/employer/wp-content/themes/jobstreet-employer/assets/report/covid-19-job-report-id/JobStreet-COVID-19-JOB-REPORT-INDONESIA-FINAL-27082020.pdf>
- Kenny, D., & Baron, R. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Kim, S. S., Im, J., & Hwang, J. (2015). The Effects of Mentoring on Role Stress, Job Attitude, and Turnover Intention in The Hotel Industry. *Hospitality Management*, 48, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.04.006>
- Kurniawaty, Masyur, R., & 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>
- Laksono, B. F., & Wardoyo, P. (2019). Pengaruh Work - Life Balance, Kepuasan Kerja dan Work Engagement Terhadap Turnover Intention dengan Mentoring sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Riset Ekonomi*, 12(1), 17-36. <http://dx.doi.org/10.26623/jreb.v12i1.1525>
- Nanda, N. N., & Utama, I. M. (2015). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja Terhadap Tingkat Turnover Intention Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Mall Bali Galeria. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(9), 2461-2477.
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative. *Ilmiah Manajemen*, 7(3), 407-428. https://dx.doi.org/10.22441/jurnal_mix
- Pratiwi, R., & Afiatin, T. (2021). Peranan Mediasi Orang Tua Terhadap Kecanduan Internet Pada Remaja: Harga Diri Sebagai Mediator. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(1), 69-75. <https://doi.org/10.7454/jps.2020.08>

- Putri, K. R. (2020, November 13). Artikel DJKN. Retrieved May 2021, from DJKN KemenKeu: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13486/Mengelola-Stres-Pegawai-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>
- Ramlawati, Trisnawati, E., Yasin, N. A., & Kurniawaty. (2020). External Alternatives, Job Stress on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention. *Management Science Letters*, 11(2021), 511-518. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
- Setyaningsih, N., & Nawangsari, L. C. (2021). The Influence of Organizational Culture and Employee Engagement on Turnover Intention With Job Satisfaction as Mediating Role. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(2), 277-286.
- Soelton, M., Abadi, Y. B., Saputra, N. G., Saratian, E. T., Arief, H., & Haryanti, D. (2020). Factors Affecting Turnover Intention Among Waiters in Franchise Restaurants. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 21(5), 126-134.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2020). The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees. *International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry*. 4, 66-82. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7317>
- Sunarta, S. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63-75. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>
- Suryawan, I. R., Ardana, I., & Suwandana, I. 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.
- Syafrizaldi, & Zein, N. N. (2020). The Relationship between Work Stress and Welfare in the. *Budapest International Research and Critics Institute*, 3(4), 3583-3597. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.1404>
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and Turnover Intention among Hotel Chefs: The Mediating Effects of Job. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Veronika, R. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Positive Relationship at Work Terhadap Turnover Intention: Telaah Pada Karyawan Head Office PT XYZ. *ULTIMA Management*, 11(2), 149. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v11i2.1474>
- WageIndicator. (2020, Desember 18). Living and Working in Times of the Coronavirus. Retrieved Mei 2021, from WageIndicator.org: <https://wageindicator.org/salary/living-and-working-in-times-of-the-coronavirus/work-life-in-corona-times-graphs>
- Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of Professional Identity on Turnover Intention in China's Hotel Employees: The Mediating Role of Employee Engagement and Job Satisfaction. *Hospitality and Tourism Management*, 45(2020), 10-22. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.002>
- Waspodo, S. (2019, January 21). Bisnis Pilihan. Retrieved May 2021, from Kompasiana: <https://www.kompasiana.com/sontoloyo10521/5c4510c543322f277c1675b4/manfaat-kepuasan-kerja-bagi-perusahaan?page=all>
- Winata, A. (2017). Analisa Pengaruh Professionalism dan Rewards Terhadap Job Satisfaction Serta Implikasinya Pada Organizational Commitment; Telaah Pada Sopir Taksi Konvensional Bandara Soekarno-Hatta. *ULTIMA Management*, 9(2), 3. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v9i2.716>
- Wiastruti, R. D & Chandra, J. (2019). Analisis Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 197-209, <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.21000>
- Wiastruti, R.D., Prawira, O., & Yulianti. D. (2022). The Influence of Hotel Employee Job Stress towards Cyberloafing. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(1), 67-78, <https://doi.org/10.17509/jithor.v5i1.40494>
- Yuda, I. D., & Ardana, I. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 6(10), 5319-5347.
- Zhang, W., Meng, H., Yang, S., & Liu, D. (2018). The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention among Township Health Inspectors in China. *Environmental Research and Public Health*, 15(5), 988. <https://doi.org/10.3390/ijerph15050988>