

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan tingginya tingkat *turnover intention* yang dimana karyawan memiliki niat untuk keluar dari pekerjaannya atau karyawan memiliki niat untuk pindah dari industri hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 yang berlokasi di Kota Tangerang tepatnya di wilayah Gading Serpong. Hal ini didukung oleh data mini survey yang telah dilakukan untuk mengetahui adanya niat karyawan untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya. Dari temuan hasil data mini survey niat karyawan untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya adalah sebesar 66.7%, yang dimana dipengaruhi oleh tingkat *work stress* dan *job burnout* yang dialami oleh karyawan tetap yang bekerja di hotel. Berdasarkan hasil mini survey yang sudah dilakukan kepada 30 orang karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong tingkat *work stress* karyawan tetap sebesar 70% dan tingkat *job burnout* yang dialami oleh karyawan tetap sebesar 76.7%. Maka, objek pada riset ini ialah karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan di hotel bintang 4 yang terletak di Gading Serpong. Oleh karena itu, maka objek penelitian ini didasarkan pada fakta yang sesuai dengan data, bahwa karyawan tetap yang bekerja di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong memiliki tingkat stress dan *job burnout* yang cukup tinggi yang bisa berpengaruh terhadap niat karyawan untuk keluar dan pindah dari pekerjaannya di industri hotel.

3.2 Desain Penelitian

McCombes (2019) mendefinisikan desain penelitian (taktik penelitian) sebagai suatu rencana atau kerangka yang diterapkan guna mengelola serta mengorientasikan jalannya mekanisme riset. Desain penelitian ini meliputi serangkaian langkah dan teknik yang meliputi pengumpulan, analisis, dan interpretasi data.

Dari uraian yang telah di paparkan sebelumnya, pada riset ini menggunakan *quantitative research*. Menurut Sugiyono di dalam Susanto (2019), metode kuantitatif atau *quantitative research* adalah sebuah metode penelitian yang dimana pengambilan data diambil berdasarkan instrumen penelitian yang disebar kepada populasi dan sampel khusus, dengan teknik pengambilan sampel yang diambil secara random Kurdi et al. (2020), sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan dari populasi dimana sampel tersebut dipilih lalu disebar. Desain Penelitian yang diterapkan di dalam riset ini ialah *descriptive research design* dengan jenis penelitian *cross-sectional design* dengan metode pengambilan informasi dan data *cross-sectional single design*. Dimana dapat dilihat dengan teknik penentuan sampel data responden hanya dari satu kelompok responden dari sampel responden yang telah ditentukan di samping itu, informasi dan data yang dikumpulkan dan didapatkan selama satu kali. Penelitian deskriptif ditujukan guna menganalisis ada atau tidaknya pengaruh antara variabel-variabel atau ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen (Variabel X) dan variabel dependen (Variabel Y). Di dalam riset ini diterapkan guna menggambarkan fenomena yang dapat diteliti melalui sebuah pertanyaan dan dapat menghasilkan sebuah data. Di dalam

penelitian ini data dihimpun dengan kuesioner yang menerapkan skala *Likert* 1 sampai 5 poin pertanyaan guna mengukur variabel penelitian.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Sumber : Data *Skala Likert*

No.	Skala	Score
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi ialah elemen keseluruhan yang nantinya dijadikan area generalisasi yang tersusun dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta ciri khas tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk diukur, dikaji, diteliti, lalu nantinya disusun kesimpulannya. Populasi pada riset mengacu pada keseluruhan kelompok individu, objek, atau subjek yang merupakan fokus kajian, mempunyai karakteristik khusus, dan bisa memberikan data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kelompok ini bisa terdiri dari manusia, benda, lembaga, peristiwa, atau apapun yang dapat menghasilkan informasi yang relevan.

Populasi pada riset ini ialah karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di wilayah Gading Serpong. Total populasi

berjumlah 319 karyawan, yang terdiri dari karyawan tetap di 2 hotel bintang 3 dan 2 hotel bintang 4.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data pada riset. Sampel ialah representasi dari populasi dengan karakteristik tertentu yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada riset ini, sampel dipilih menerapkan metode Probability Sampling, yakni teknik penentuan sampel yang mana mana seluruh elemen populasi mempunyai peluang sama besar untuk dipilih. Metode yang diterapkan ialah *Cluster Sampling*.

Total sampel pada riset ini tidak ditentukan secara eksplisit melainkan mengacu pada total populasi yang terdiri dari 319 karyawan tetap di 4 hotel yang menjadi objek penelitian. Dengan teknik ini, data yang diperoleh dapat menggambarkan karakteristik populasi secara lebih akurat.

3.3.2.1 Sampling Technique

Menurut Malhotra et al., (2020) ada 2 teknik penerapan sampling, yakni:

- *Probability Sampling*: Pada teknik sampel penelitian ini, setiap orang berpeluang sama besar untuk dipilih untuk dijadikan sampel penelitian.
- *Non-Probability Sampling*: Dalam teknik sampel penelitian ini, tidak setiap orang mempunyai peluang yang sama dipilih.

1. Probability Sampling

Menurut Malhotra et al., (2020) *Probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang mana metode pengambilan sampel penelitian ini setiap anggota dari populasi disini berpeluang dan berkesempatan sama untuk ditetapkan dan dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik Probability Sampling digunakan dalam penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk menghasilkan sampel yang representatif sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi ke seluruh populasi. Berikut ini adalah sejumlah metode dalam probability sampling:

1. *Simple Random Sampling* (Sampel Acak Sederhana)

Semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Metode Simple Random Sampling (Sampel Acak Sederhana) melibatkan pengacakan, misalnya menggunakan nomor acak atau undian untuk memilih sampel dari populasi.

2. *Stratified Random Sampling* (Sampel Acak Berstrata)

Metode *Stratified Random Sampling* (Sampel Acak Berstrata) adalah sampel yang setiap Populasi dibagi menjadi subkelompok atau strata berdasarkan karakteristik tertentu (misalnya usia, jenis kelamin, atau tingkat pendidikan, status jabatan, departemen, dan tingkat jabatan karyawan). Dari setiap strata, sampel ditetapkan dengan acak, sehingga setiap strata terwakili dalam proporsi yang sama seperti dalam populasi.

3. *Systematic Sampling* (Sampel Sistematis)

Metode *Systematic Sampling* (Sampel Sistematis) adalah sampel diambil dengan memilih setiap anggota ke-n dari daftar populasi. Contohnya, jika ingin mengambil sampel setiap anggota ke-5, maka sampel yang diambil adalah urutan dari populasi pada interval tertentu setelah memilih titik awal secara acak.

4. *Cluster Sampling* (Sampel Klaster)

Metode *Cluster Sampling* (Sampel Klaster) ialah sampel yang populasi dibagi menjadi kelompok-kelompok atau klaster (berdasarkan lokasi atau unit yang terpisah), kemudian dari beberapa klaster dipilih secara acak. Selanjutnya, seluruh anggota dari klaster yang terpilih akan dijadikan sebagai sampel atau dipilih secara acak di dalam klaster tersebut. Berguna untuk penelitian pada populasi yang tersebar secara geografis luas atau sulit diakses.

5. *Multi-stage Sampling* (Sampel Multi-tahap)

Kombinasi dari beberapa teknik probability sampling. Metode *Multi-stage Sampling* (Sampel Multi-Tahap) digunakan pada populasi yang sangat besar dan kompleks, di mana sampel diambil melalui beberapa tahapan, misalnya menggunakan cluster sampling di tahap pertama, lalu stratified sampling di tahap berikutnya.

2. *Non-Probability Sampling*

Menurut Malhotra et al., (2020) *Non-probability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana tidak semua anggota

populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Peneliti sering kali menggunakan pertimbangan subjektif atau kriteria tertentu dalam memilih sampel. Hal ini berbeda dengan probability sampling dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang diketahui dan sama untuk dipilih.

Jenis-jenis Non-Probability Sampling:

1. *Convenience Sampling*

Teknik penelitian ini memilih sampel berdasarkan kemudahan akses. Peneliti mengambil sampel dari siapa saja yang mudah ditemui atau bersedia berpartisipasi. Kelebihan teknik penelitian ini adalah mudah dan cepat dilakukan. Kekurangan teknik penelitian ini adalah rentan terhadap bias karena sampel tidak mewakili populasi secara keseluruhan.

2. *Judgmental Sampling*

Teknik penelitian ini memilih sampel dari kriteria khusus yang dianggap relevan terhadap tujuan penelitian. Kelebihan teknik penelitian ini memungkinkan penulis dalam memperoleh data yang mendalam dari kelompok spesifik. Kekurangan teknik penelitian ini adalah bergantung pada penilaian subjektif peneliti.

3. *Quota Sampling*

Teknik penelitian ini memilih dan menetapkan kuota tertentu untuk setiap kategori dalam populasi, lalu memilih sampel secara convenience atau judgmental hingga kuota terpenuhi. Kelebihan

teknik penelitian ini adalah memastikan adanya representasi dari berbagai kelompok dalam sampel. Kekurangan teknik penelitian ini adalah sampel dalam setiap kuota masih bisa dipengaruhi oleh bias.

4. *Snowball Sampling*

Teknik penelitian ini dengan memulai dengan beberapa subjek awal, lalu meminta responden atau mereka untuk merekomendasikan subjek lain yang memiliki karakteristik yang sama. Kelebihan teknik penelitian ini adalah Efektif untuk menjangkau populasi yang sulit diakses atau tersembunyi. Kekurangan teknik penelitian ini adalah sampel yang cenderung homogen dan rentan terhadap bias.

Teknik *Cluster Sampling* digunakan untuk memastikan bahwa setiap strata dalam populasi, dalam hal ini karyawan tetap dari hotel bintang 3 dan hotel bintang 4, terwakili secara proporsional. Kriteria responden yang memenuhi syarat untuk mengisi kuesioner adalah karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data ialah sebuah pondasi utama pada setiap riset. Informasi yang bernilai diperoleh melalui proses pengolahan data mentah. Dengan adanya data yang valid dan reliabel, membuat kesimpulan yang akurat di dalam sebuah penelitian. Data menggambarkan angka, dimensi, huruf, kedaan atau sejumlah variabel yang dapat diolah menjadi informasi, membuat data

menjadi bagian yang dibutuhkan untuk merumuskan model yang jelas dalam penelitian.

Beberapa metode yang dapat diterapkan guna menghimpun data primer ialah observasi, wawancara dan kuisioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini ialah berupa kuesioner sebagai sumber data primer. Metode ini diambil karena dapat memudahkan di dalam penelitian untuk mengumpulkan data secara sistematis dari sejumlah besar responden. Pada riset ini, responden diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sampel karyawan tetap pada Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong. Sebelum dilakukan pengumpulan data dengan skala besar, dilakukan uji coba terlebih dahulu pada sejumlah kecil responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Menurut Sugiyono (2022), terdapat dua metode utama yang bisa diterapkan guna menghimpun data penelitian, yaitu *survey research* dan *observation research*:

3.4.1 *Survey Research* atau Kuesioner (Angket)

Survey research ialah metode pemanfaatan survei atau kuesioner sebagai sarana penghimpun data dan pengukuran data. Teknik metode kuesioner mempengaruhi menyampaikan rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden agar memperoleh respon dan jawaban dari responden. Tujuan utama dari *survey research* adalah mendapatkan

data dari sampel populasi yang representatif untuk menggeneralisasi hasil ke populasi yang lebih luas dalam waktu yang relatif singkat. Metode survei memberikan kebebasan yang luas bagi peneliti dalam merancang instrumen pengumpulan informasi penelitian berdasarkan data dari responden yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian. Penggunaan variabel yang beragam dalam desain survei memungkinkan peneliti untuk mengadaptasi metode ini terhadap berbagai konteks penelitian. Akan tetapi, perlu diantisipasi adanya potensi bias dalam hasil survei, yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti representasi sampel yang kurang akurat atau adanya keterbatasan informasi dari pertanyaan yang diberikan.

3.4.2 Observation Research

Observation research merupakan metode penelitian yang dilaksanakan melalui mengamati serta menuliskan fenomena, kejadian, atau perilaku di lingkungan nyata tanpa intervensi langsung dari peneliti. Observasi adalah awal dari semua hasil data dari ilmu pengetahuan. Menurut Sugiyono (2022) Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang proses, perilaku, atau hubungan yang terjadi secara alami. Keunggulan dari metode ini adalah data yang dikumpulkan lebih objektif dan menggambarkan situasi yang sebenarnya, sehingga menghasilkan data yang lebih akurat. Namun, metode ini juga memiliki keterbatasan, seperti sulitnya mengakses situasi tertentu atau kurangnya pemahaman tentang motivasi di balik perilaku yang diamati.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan, maka pada riset ini, peneliti menggunakan metode *survey research* dengan membagikan kuesioner atau angket kepada karyawan tetap yang bekerja di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong. Metode survei ini dipilih karena fleksibilitasnya dalam pengumpulan data dan kemampuannya untuk mengumpulkan dan mengukur data yang beragam berdasarkan data yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian dan di dalam waktu yang lebih singkat.

3.5 Periode Penelitian

Riset ini dilaksanakan selama sekitar empat bulan, yaitu dari Agustus hingga November 2024. Tahapan penelitian diawali dengan penentuan objek penelitian, identifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*), penyusunan latar belakang, perumusan masalah, dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu. Selanjutnya, peneliti menyusun pertanyaan-pertanyaan untuk kuesioner yang diterapkan pada tahap pengumpulan serta analisis data, yang kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

3.6 Skala Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), skala pengukuran adalah sebuah kesepakatan yang diterapkan untuk pedoman untuk menetapkan interval pada alat ukur. Dengan demikian, skala pengukuran berfungsi untuk menghasilkan data kuantitatif dan dapat digunakan untuk mengukur opini, sikap, serta pandangan individu atau kelompok terhadap berbagai fenomena sosial. Hasil dari skala ini lalu digunakan

untuk mengkonversi variabel menjadi indikator. Indikator tersebut selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan pertanyaan dan pernyataan pada instrumen penelitian. Pada riset ini, skala *Likert* diterapkan guna mengevaluasi jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Berikut adalah instrumen skala *Likert* dalam bentuk pernyataan.

Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert

Sumber : Sugiyono (2022)

Deskripsi	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.7 Tabel Operasional Penelitian

Tabel 3. 3 Tabel Operasional Penelitian

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti (2024)

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Referensi	Kode	Indikator (Jurnal Utama)		Pernyataan
					Bahasa Inggris (Jurnal Utama)	Bahasa Indonesia	
1	Work Stress	Menurut Salama et al. (2022:2), stres kerja mengacu pada ketidakmampuan untuk mengelola tantangan atau tekanan yang berasal dari pekerjaan, yang muncul dari kesenjangan antara kemampuan tenaga kerja dan tuntutan lingkungan kerja serta kebutuhan dasar	<i>Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. International Journal of Environmental Research and Public Health (2022).</i>	WS 1	<i>You must do things that should be done in a different manner</i>	Saya harus melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan dengan cara yang berbeda	Saya dapat melakukan pekerjaan dengan cara yang berbeda
		Dari definisi ini, Salama et al. (2022:3) Ambiguitas Peran, yang menggambarkan situasi di mana karyawan mengalami ketidakpastian atau kurangnya pemahaman tentang peran pekerjaan mereka, yang	<i>Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. International Journal of Environmental Research and Public Health (2022).</i>	WS 2	<i>You receive an assignment devoid of the required manpower to accomplish it</i>	Saya menerima tugas tanpa persyaratan tenaga manusia untuk mencapainya	Saya mendapat tugas tanpa mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut
				WS 3	<i>You must defy a policy or rule in order to complete an assignment</i>	Saya harus menentang dan melanggar kebijakan atau aturan seperti batas pengerjaan untuk menyelesaikan sebuah tugas yang diberikan	Saya perlu melanggar kebijakan dan/atau aturan untuk menyelesaikan sebuah tugas

		menyebabkan kesulitan dalam memenuhi target kinerja yang diharapkan		WS 4	<i>You work with two or more groups that operate quite differently</i>	Saya bekerja dengan dua atau lebih group yang beroperasi dengan cara yang sangat berbeda	Saya bekerja sama dengan beberapa kelompok yang memiliki cara kerja berbeda
		Dari definisi ini, Salama et al. (2022:3) Konflik Peran, yang terjadi ketika seorang individu menghadapi ekspektasi yang bertentangan mengenai peran pekerjaan mereka dan tidak dapat memenuhi ekspektasi tersebut secara bersamaan	<i>Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. International Journal of Environmental Research and Public Health (2022).</i>	WS 5	<i>You receive conflicting tasks from two or more people</i>	Saya menerima permasalahan tugas yang berbeda dari dua orang atau lebih	Saya mendapatkan tugas yang bertolak belakang dari beberapa orang
				WS 6	<i>You receive an assignment devoid of suitable materials and resources to accomplish it</i>	Saya menerima tugas tanpa kesesuaian bahan dan sumber daya yang sesuai untuk menyelesaikan dan mencapainya	Saya menerima tugas tanpa bahan dan sumber daya yang sesuai untuk menyelesaikannya
		Menurut Omar, M.K et al. (2020) Konflik peran (role ambiguity) terjadi ketika seseorang menghadapi dua atau lebih ekspektasi terkait perannya,	<i>Work Stress, Workload, Work-Life Balance, And Intention To Leave Among Employees Of An Insurance Company In Malaysia. Int. J. Bus. Econ. Law (2020).</i>	WS 7	<i>You do things which are appropriate to be taken on by one person and not taken on by others.</i>	Saya melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan oleh satu orang dan tidak diambil alih oleh orang lain	Saya melakukan hal-hal yang lebih pantas dilakukan oleh orang tertentu dan tidak dilakukan oleh orang lain
				WS 8	<i>You work on unnecessary things</i>	Saya mengerjakan hal-hal yang tidak perlu untuk dikerjakan	Saya mengerjakan hal-hal yang tidak penting

		tetapi tidak mampu memenuhi kedua ekspektasi tersebut secara bersamaan.		WS 9	<i>You have not planned clear objectives and goals for your job</i>	Saya belum merencanakan tujuan dan sasaran yang jelas untuk pekerjaan saya	Saya belum merencanakan tujuan dan sasaran yang jelas untuk pekerjaan saya		
		WS 10		<i>You are aware that you have not divided your time appropriately</i>	Saya sadar bahwa saya belum membagi waktu saya dengan tepat	Saya sadar bahwa saya tidak membagi waktu dengan baik			
		Menurut Omar, M.K et al. (2020) Ambiguitas peran (role ambiguity) mengacu pada perasaan karyawan saat mereka ragu-ragu atau kurang memiliki pemahaman yang memadai tentang peran mereka, sehingga tidak mampu mencapai ekspektasi peran yang jelas di tempat kerja.	<i>Work Stress, Workload, Work-Life Balance, And Intention To Leave Among Employees Of An Insurance Company In Malaysia. Int. J. Bus. Econ. Law (2020).</i>	WS 11	<i>You are not aware of your responsibilities</i>	Saya kurang mengerti tanggung jawab saya	Saya tidak memahami tanggung jawab saya dalam pekerjaan		
				WS 12	<i>You do not exactly know what is expected of you</i>	Saya kurang mengetahui apa yang diharapkan dari pekerjaan saya	Saya tidak tahu persis apa yang diharapkan dari pekerjaan saya		
				WS 13	<i>It is not clear what must be done</i>	Tidak jelas apa yang harus dilakukan dari pekerjaan saya	Saya tidak tahu dengan jelas apa yang harus saya lakukan		
				WS 14	<i>You are uncertain about your authority.</i>	Saya tidak yakin tentang wewenang atau otoritas saya	Saya tidak yakin dengan otoritas yang saya miliki		
		2	<i>Job Burnout</i>	Menurut Wibowo et al. (2021) Job Burnout adalah kondisi di mana seseorang mengalami jenis kelelahan	<i>THE EFFECT OF WORKLOADS ON TURNOVER INTENTION WITH WORK STRESS AS MEDIATION AND SOCIAL</i>	BO 1	<i>You feel emotionally drained from your work</i>	Saya merasa emosional saya terkuras akibat pekerjaan saya	Saya merasa terkuras secara emosional karena pekerjaan saya

		<p>fisik, emosional, dan mental yang berlebihan akibat stres dengan pekerjaan atau tekanan kerja, dan suasana kerja dengan kehidupan yang berlebihan.</p>	<p><i>SUPPORT AS MODERATED VARIABLES. Jurnal Aplikasi Manajemen (2021).</i></p>				
		<p>Menurut Gurbuz dan Karapinar (2018) dalam (Budak&Erda 1, 2022:3) akibat dari <i>Job Burnout</i> adalah terjadi kelelahan fisik, emosional, dan mental.</p>	<p><i>The mediating role of burnout syndrome in toxic leadership and job satisfaction in organizations. South East European Journal of Economics and Business (2022).</i></p>	<p>BO 2</p>	<p><i>You feel exhausted by the end of the workday.</i></p>	<p>Saya merasa kelelahan di penghujung hari kerja</p>	<p>Saya merasa lelah di penghujung hari kerja</p>
				<p>BO 3</p>	<p><i>You feel overtired when you wake up in the morning and have to experience another day on the job.</i></p>	<p>Saya merasa lelah saat bangun tidur di pagi hari dan harus menghadapi hari di tempat kerja</p>	<p>Saya merasa sangat lelah saat bangun pagi dan harus menjalani hari ini di tempat kerja</p>
		<p>Menurut Jiang et al. (2021) Burnout adalah jenis respons terhadap stres yang sering muncul pada orang-orang yang memiliki kontak langsung dan intens dengan orang lain, seperti</p>	<p><i>Factors related to job burnout among older nurses in Guizhou province, China. PeerJ (2021).</i></p>	<p>BO 4</p>	<p><i>Working with people of diverse nature all day is actually a tension for you.</i></p>	<p>Bekerja dengan orang-orang yang memiliki berbagai karakter sepanjang hari sebenarnya menjadi ketegangan dan tekanan bagi saya</p>	<p>Bekerja dengan orang-orang yang sifatnya beragam sepanjang hari sebenarnya merupakan tekanan bagi saya</p>
				<p>BO 5</p>	<p><i>You feel burned out due to your work.</i></p>	<p>Saya merasa kelelahan karena pekerjaan saya</p>	<p>Saya merasa lelah dengan pekerjaan saya</p>

		customer, klien, atau tamu.		BO 6	<i>You feel frustrated by your job</i>	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	Saya merasa frustasi dengan pekerjaan saya
				BO 7	<i>You feel you are working too hard on your job</i>	Saya merasa bahwa saya bekerja terlalu keras di dalam pekerjaan saya	Saya merasa telah bekerja terlalu keras
				BO 8	<i>Working directly with people puts too much tension on you.</i>	Bekerja secara langsung dengan orang-orang menimbulkan terlalu banyak ketegangan dan tekanan bagi saya	Bekerja secara langsung dengan orang lain membuat saya merasa stress
		Menurut Salama et al. (2022:6) Kelelahan ditandai dengan perasaan lelah atau kekurangan energi yang konstan, yang menyebabkan rasa malas dalam terlibat dalam aktivitas	<i>Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. International Journal of Environmental Research and Public Health (2022).</i>	BO 9	<i>You feel like you are simply finished</i>	Saya merasa seperti baru saja selesai	Saya merasa pekerjaan saya selesai begitu saja
3	Turnover Intention	Menurut Ardan dan Jaeleni (2021) Turnover intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela	<i>Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan di Perusahaan Konstruksi Bangunan. Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen</i>	TI 1	<i>If you are given a choice to choose again, you will choose to work in another occupation/job</i>	Jika saya diberi kesempatan pilihan untuk memilih lagi, saya akan memilih untuk bekerja di bidang atau pekerjaan lain	Jika diberikan kesempatan, saya akan memilih pekerjaan yang berbeda

		karena pilihan pribadi.	Dan Inovasi Riset (2024).				
		Kamal et al. (2020:198) menyatakan bahwa keinginan atau niat karyawan untuk meninggalkan suatu organisasi dilakukan dengan sengaja.	“The Influence of Japanese Work Cultures on Malaysian Foodservice Employess’ Work Stress and Their Turnover Intention”. Jurnal tersebut diterbitkan di The South East Asian Journal of Management (2020).	TI 2	At present, you are really considering giving resignation from your current job in the hotel	Saat ini, saya benar-benar mempertimbangkan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan saya yang sekarang	Saat ini, saya benar-benar mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan ini
		Menurut Varghese & Kumar (2019) dalam Salama et al. (2022:4) menyatakan bahwa turnover intention adalah kondisi di mana seseorang akan meninggalkan pekerjaan saat ini dalam waktu dekat	Work engagement and burnout: A study on turnover intention among educators. Technol (2019).	TI 3	Perhaps I will make an effort to find a new job within next year or less.	Mungkin saya akan berusaha mencari pekerjaan baru di dalam kurun waktu kurang dari setahun atau satu tahun	Saya berniat mencari pekerjaan baru dalam kurun waktu kurang dari setahun atau satu tahun lebih

		atau niat karyawan untuk berpindah pekerjaan.					
--	--	---	--	--	--	--	--

3.7 Identifikasi Operasionalisasi Variabel

Identifikasi variabel ialah tahap awal di dalam merancang sebuah riset. Variabel adalah faktor, konsep, dan karakteristik yang dapat diukur, menjadi objek utama pengamatan di dalam penelitian. Variabel penelitian secara garis besar dikategorikan menjadi dua, yakni variabel yang nilainya dipengaruhi dengan variabel dependen (Y) dan variabel independen (X).

3.7.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen atau Y adalah variabel terikat. Variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi dan yang merupakan akibat dari adanya keberadaan independen (X) atau variabel bebas Sugiyono (2019). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel independen. Variabel ini adalah variabel yang menjadi fokus utama penelitian untuk mengetahui variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh variabel independen (X). Di dalam penelitian ini variabel dependen (Y) atau variabel terikat (variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen) adalah *Turnover Intention* (Y).

3.7.1.1 Turnover Intention (Y)

Turnover Intention perlu dipahami, karena *turnover intention* dapat memberikan pengaruh negative. Seperti yang sudah dijelaskan di paragraph sebelumnya, bahwa pengaruh dari *turnover intention* dapat mempengaruhi turnover di sebuah perusahaan. Hal ini nantinya berdampak pada biaya yang perlu dikeluarkan oleh perusahaan terkait dengan pergantian karyawan, selain itu dapat mempengaruhi terhadap produktivitas perusahaan. Maka dari itu, faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* perlu dipahami, diperhatikan, dan dikelola oleh manajemen sumber daya manusia untuk meminimalkan niat karyawan untuk pindah atau keluar dari pekerjaan atau *turnover intention* serta memelihara katawan atau tenaga kerja yang kompeten, berkualitas, serta berpengalaman. Pada riset ini variabel dependen (Y) yaitu, *turnover intention* diukur menggunakan pengukuran skala likert dengan poin 1-5.

3.7.2 Variabel Independen (X)

Variabel Independen atau X adalah variabel bebas. Variabel Independen ialah variabel yang berpengaruh serta merupakan sebab perubahan atau munculnya variabel dependen (Y) atau variabel terikat Sugiyono (2019). Variabel independen yaitu variabel yang menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen. Variabel ini ialah variabel yang dipilih dan ditentukan untuk melihat variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Di dalam riset ini variabel

independen (X) atau variabel bebas (variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen) yakni *Work Stress* (X1) dan *Job Burnout* (X2).

3.7.2.1 *Work Stress* (X1)

Work Stress dapat memberikan pengaruh negative pada kesehatan dan kesejahteraan baik secara fisik atau mental. Hal ini bisa mengarah pada naiknya resiko kelelahan, turunnya motivasi kerja, turunnya kinerja kerja, konflik interpersonal atau konflik antara individu dengan rekan kerja, dan ketidakpuasan kerja. Oleh karena itu, ada beberapa upaya yang bisa meliputi manajemen kerja yang baik, dorongan sosial, keseimbangan antara pekerjaan dan beristirahat (*work-life balance*), lingkungan kerja yang sehat serta mendorong, dan mengembangkan kemampuan manajemen *stress*. Oleh karena itu, dengan Implementasi strategi yang efektif untuk mengelola *stress* oleh sebuah perusahaan dan individu. Pada penelitian variabel independen (X1) yaitu, *work stress* akan menggunakan pengukuran skala likert dengan poin 1-5.

3.7.2.2 *Job Burnout* (X2)

Yang, Li, Zhu, Li, dan Wu (2017) mendefinisikan *job burnout* (kelelahan kerja) sebagai sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan, sinisme, dan ketidakberdayaan yang dialami sebagai respons terhadap *stressor* pekerjaan yang kronis. Menurut Lubbadah (2020), *job burnout* ialah situasi yang dapat terjadi karena disebabkan oleh paparan *work stress* dalam jangka panjang. Kondisi

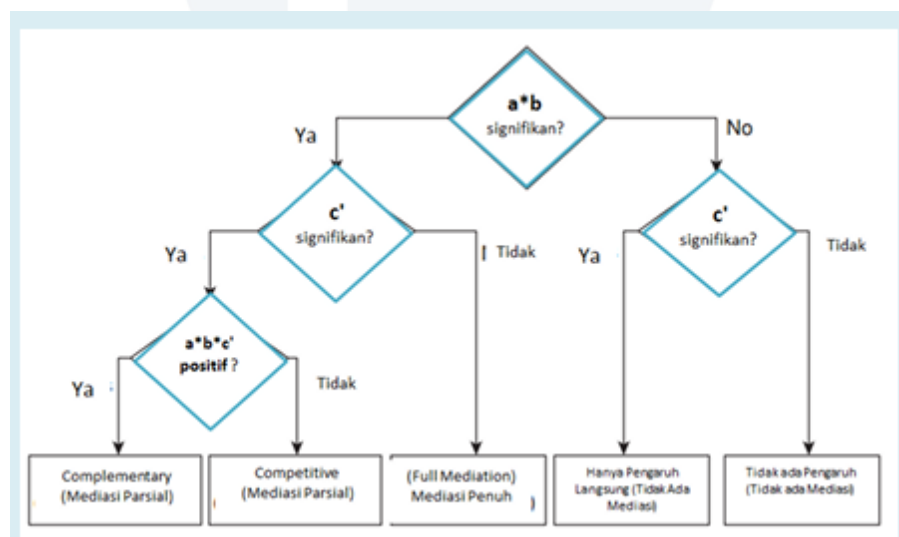
ini membawa dampak yang signifikan, baik bagi organisasi maupun karyawan, dan memerlukan biaya yang besar untuk diatasi. Tingkat *job burnout* ditentukan oleh hubungan dengan berbagai konsekuensi yang merugikan perusahaan, misalnya absensi karyawan. Pada penelitian variabel independen (X2) yaitu, *Job Burnout* akan menggunakan pengukuran skala *likert* dengan poin 1-5.

3.7.3 Variabel Mediasi

Variabel Mediasi ialah variabel yang menjelaskan adanya hubungan (variabel perantara) atau memediasi hubungan antara variabel independen (variabel bebas atau variabel X) dan variabel dependen (variabel terikat atau variabel Y). Menurut J.Hair et al (2017) Variabel Mediasi sebagai perantara yang membantu memahami mekanisme atau proses bagaimana atau mengapa variabel independen (variabel bebas atau variabel X) mempengaruhi variabel dependen (variabel terikat atau variabel Y), sehingga pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak langsung, tetapi melalui variabel mediasi. Ada 3 (tiga) kategori variabel mediasi diantaranya adalah, J.Hair et al. (2017):

1. *Complementary mediation*, merupakan pengaruh tidak langsung/*indirect effect*, serta langsung/*direct effect* yang keduanya signifikan secara statistik. Efek langsung dan efek tidak langsung yang searah menunjukkan bahwa mediator berfungsi untuk memperkuat atau melengkapi dampak variabel dependen terhadap variabel independen.

2. *Complementary mediation*, merupakan pengaruh tidak langsung/*indirect effect*, serta langsung/*direct effect* yang keduanya signifikan secara statistik. Namun, efek langsung dan efek tidak langsung tidak searah, menunjukkan bahwa mediator berfungsi untuk memberikan peran *competing* dengan dampak variabel dependen terhadap variabel independen.
3. *Indirect-only mediation*, merupakan pengaruh tidak langsung/*indirect effect* signifikan secara statistik, tetapi efek langsung/*direct effect* tidak. Hal tersebut menunjukkan bahwa mediasi merupakan satu-satunya penghubung antara variabel dependen dan independen.



Gambar 3. 1 Alur Analisis Mediasi

Sumber : J.Hair et al (2017)

3.7.3.1. *Job Burnout* (Variabel Mediasi)

Berdasarkan penjelasan variabel mediasi pada riset ini ada satu variabel mediasi yakni *Job Burnout*. Menurut Lubbadah (2020), *job burnout* ialah keadaan yang dapat terjadi karena disebabkan oleh paparan *work stress* dalam jangka panjang. Menurut Wu et al. (2021) menunjukkan bahwa

semakin tinggi tingkat *work stress*, semakin besar pula risiko terjadinya *job burnout*. Kondisi ini membawa dampak yang signifikan, baik bagi organisasi maupun karyawan, dan memerlukan biaya yang besar untuk diatasi. Salama et al. (2022) menunjukkan bahwa, *job burnout* secara signifikan memediasi hubungan antara *work stress* dan niat untuk berpindah kerja (*turnover intention*) hingga batas tertentu. Di dalam penelitian ini variabel mediasi yaitu, *Job Burnout* akan menggunakan pengukuran skala *likert* dengan poin 1-5. Skor 1 bersifat ketidaksetujuan responden akan pernyataan indikator dan skor 5 bersifat keantusiasan para responden untuk sangat menyetujui.

3.8 Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan harus dianalisa sebelum dibuat kesimpulan. Menurut Sugiyono (2020), Analisis data merupakan suatu mekanisme untuk pencarian serta merangkakan data dengan sistematis yang didapatkan dengan menggali data. Proses ini menghubungkan pengorganisasian data menuju kategori-kategori yang tidak sama, pembagian data menjadi unit-unit, menjalankan sintesis, memilih dan membentuk menjadi pola-pola. Dengan tujuan untuk dapat dipelajari dan dapat dibuat sebuah kesimpulan supaya dapat dipahami. Di dalam penelitian ini, ada dua test yang dilakukan, yakni pre test dan main test. Alat bantu statistik yang digunakan pada saat melakukan pre test adalah perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions versi 26. Pendekatan yang digunakan pada saat melakukan main test adalah menerapkan analisis kuantitatif dengan mengadopsi *Partial Least Square (PLS)*. Menurut Abdullah (2015), *Partial Least Square (PLS)* adalah

metode analisis yang membantu karena tidak dilandasi oleh banyak asumsi. Pada pengolahan data main test menerapkan aplikasi *SmartPLS* versi 4, dengan menggunakan metode *SEM*

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas ialah metode yang ditujukan guna mengevaluasi seberapa jauh suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner, tes, atau alat ukur yang lain, benar-benar mengukur konsep yang akan diukur pada riset. Uji validitas dilaksanakan karena bertujuan guna melihat tingkat validitas dari riset yang diterapkan dan untuk memastikan bahwa data dari pertanyaan/ Pernyataan yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian yaitu mendapatkan data yang akurat, valid, dan dapat dipercaya. Suatu riset dinyatakan valid bila dapat mengukur apa yang diinginkan serta bisa memberikan data dari variabel-variabel yang dikaji dengan tepat. Saat mengukur validitas, perlu diperhatikan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji validitas bisa dijalankan serta diukur dengan metode pearson menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 27 yang wajib memperoleh nilai $> 0,05$ hingga bisa dikatakan valid.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah alat pengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Penelitian dan kuesioner

menerapkan metode Cronbach's Alpha SPSS. Uji reliabilitas merupakan salah satu alat pengukuran yang dapat mengukur reliabilitas melalui penggunaan kuesioner dimana variabelnya memiliki sejumlah indikator. Kuesioner dinyatakan reliabel bila responden menjawab seluruh pertanyaan pada kuesioner secara konsisten pada semua kondisi. Instrumen yang diterapkan pada pengukuran reliabilitas ialah Cronbach's Alpha yang harus bernilai $\geq 0,07$, Ghozali (2021).

Dengan menjalankan uji validitas dan reliabilitas secara baik, maka dapat menghasilkan kualitas yang memadai dan dapat diandalkan dari instrumen pengukuran yang digunakan di dalam penelitian yang bertujuan untuk dapat menghasilkan temuan yang valid.

3.8.2 Analisis Data Penelitian

Pada analisis data, penulis menerapkan metode Structural Equation Model (SEM). Structural equation model (SEM) menjadi suatu teknik yang efisien didalam menganalisa data yang memungkinkan penulis mengkaji korelasi timbal balik dari sejumlah variabel yang bisa dikatakan pada suatu persamaan regresi berganda Hair et al. (2010). *SEM (Structural Equation Modeling)* ialah salah satu teknik statistik yang bisa diimplementasikan guna menguji dan mengukur kinerja untuk setiap variabel dan dapat menilai seberapa jauh setiap variabel yang diteliti dapat berfungsi secara baik saat tergabung didalam suatu model terintegrasi. Untuk memperoleh data *SEM*

yang memadai, diperlukan model konseptual yang jelas, pengukuran variabel yang valid dan reliabel, pengetahuan statistik yang memadai, perangkat lunak *SEM* yang sesuai. Pada penelitian ini *Software SmartPLS 4* digunakan, tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mencari dan mengetahui Pengaruh antara *work stress*, *job burnout* terhadap *turnover intention*. Pada penelitian ini digunakan *Software SmartPLS 4*, karena dapat memudahkan di dalam penggunaannya dan pembacanya.

3.8.2.1 Evaluasi Measurement Outer Model

Di dalam *PLS-SEM*, uji validitas konstruk tersusun dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Menurut Jogiyanto (2011:70), diperlukan hubungan yang kuat antara konstruk serta item pertanyaannya dan korelasi yang lemah dengan variabel yang lain untuk menguji validitas konstruk. Uji *outer model* atau pengukuran bagian luar dapat dikenal sebagai model pengukuran. Uji *outer model* dilakukan guna menentukan hubungan yang spesifik antara variabel laten dengan indikatornya. Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen serta validitas diskriminan. Terdapat dua uji pada pengukuran outer model, yakni:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan guna mengevaluasi kemampuan sebuah instrumen penelitian di dalam pengukuran konsep yang harus diteliti. Sejumlah kriteria diantaranya, yaitu:

• Validitas Konvergen

Validitas konvergen ialah hubungan atau memiliki hubungan antara skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya (Solimun, 2017). Uji validitas bisa diketahui melalui nilai loading faktor pada setiap indikator konstruk (Ghozali 42 & Latan, 2015:74). *Rule of Thumb* guna menilai validitas ialah nilai *loading factor* harus melebihi 0.7 bagi riset yang sifatnya *confirmatory* serta kisaran 0.6–0.7 bagi riset yang sifatnya *exploratory*, dan nilai *average variance inflation factor (AVE)* harus melebihi 0.5 (Ghozali & Latan, 2015:74).

- **Validitas Diskriminan**

Validitas Diskriminan ialah pengukuran indikator refleksif dengan skor variabel latennya (Solimun, 2017). Cara menguji validitas diskriminan melalui pengamatan nilai *cross loading*. Nilai ini pada setiap variabel wajib melebihi 0.70 (Ghozali & Latan, 2015:74). Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup melihat *AVE* bagi setiap konstruk melebihi dari korelasi antara konstruk dengan konstruk yang lain pada model menurut Chin, Gopal, & Salinsbury dalam Jogyanto (2011:71).

- b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas diterapkan guna memastikan ketepatan, konsistensi, serta akurasi instrumen pada pengukuran konstruk (Ghozali & Latan, 2015:75). Pada uji Reliabilitas

terdapat dua metode yang bisa diterapkan pada pengukuran reliabilitas suatu konstruk yakni dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Rule of Thumb* guna menilai reliabilitas konstruk ialah Nilai composite reliability dianggap memiliki reliabilitas yang baik yakni 0,6-0,7 (Ghozali, 2021:70), serta nilai *Cronbach's Alpha* yang diharapkan untuk menguji reliabilitas konstruk adalah di atas 0,7 (Ghozali & Latan, 2015:130). Namun, *Cronbach's Alpha* guna menguji reliabilitas konstruk cenderung memberi nilai yang lebih kecil (*under estimate*). Penelitian ini menerapkan *Composite Reliability* (Ghozali & Latan, 2015:75) karena mempunyai reliabilitas yang baik.

Tabel 3. 4 Evaluasi Measurement Outer Model

Pengukuran	Parameter	Rule Of Thumb
<i>Validitas Convergent</i>	<i>Outer Loadings</i>	$Outer Loadings \geq 0.7$
	<i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	$AVE \geq 0.5$
<i>Validitas Discriminant</i>	<i>Fornell Criterion Larcker</i>	<i>Fornell Larcker Criterion</i> di dalam menilai variabelnya sendiri
	<i>Cross Loading Factor</i>	$Cross Loading Factor \geq 0.7$ terhadap variabel sendiri dan diharapkan lebih besar daripada variabel lainnya
<i>Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	$Cronbach's Alpha \geq 0.7$
	<i>Composite Reliability</i>	$Composite Reliability \geq 0.7$

3.8.2.2 Evaluasi Measurement Inner Model

Analisis inner model ditujukan guna memperkirakan korelasi antar variabel laten, inner model ialah model struktural yang digunakan guna memprediksi korelasi sebab akibat antar variabel laten, Ghozali (2021). Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat bermanfaat terkait hubungan antara variabel-variabel penelitian. Sejumlah komponen item yang merupakan kriteria didalam menilai model struktural (inner model) yaitu Model struktural yang menerapkan uji R-square (R^2). Analisis inner model bisa diketahui melalui sejumlah indikator yang mencakup:

- R-Square (R^2)

Model ini diterapkan pada riset guna mengkaji pengaruh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R-Square 0,67 dapat dikatakan baik, apabila 0,33 dimaknai moderat atau medium, serta 0,19 dimaknai lemah, Ghozali (2021).

Tabel 3. 5 Uji Structural Model

Kriteria	Parameter
R Square	0.67, 0.33, dan 0.19 menunjukkan nilai (R^2) kuat, moderat, dan lemah.
Predictive Relevance	Nilai yang 0 menunjukkan model yang memiliki predictive relevance
Effect Size	Nilai 0.035, 0.15, dan 0.02 menunjukkan nilai besar, sedang, dan kecil

Signifikansi (One-Tailed)	(Level Signifikan = 10%) T-Value 1.28 (Level Signifikan = 5%) T-Value 1.65 (Level Signifikan = 1%) T-Value 2.33
P-Value	(Level Signifikan = 5%) P-Value 0.5

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis ditujukan guna menguji keberadaan korelasi yang signifikan antara dua variabel. Uji Hipotesis dilaksanakan melalui pengamatan nilai probabilitas serta t-statistiknya. Nilai p dan nilai t adalah alat statistik yang diterapkan didalam pembuatan keputusan tersebut. Guna nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% ialah lebih kecil dari 0,05 atau $< 0,05$. Nilai t-tabel pada alpha 5% ialah lebih besar dari 1,96 atau $> 1,96$. Jika nilai p kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik melebihi 1,96, maka peneliti dapat menyimpulkan jika ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Maka kriteria penerimaan Hipotesis yaitu saat t-statistik $>$ t-tabel (Ghozali & Latan, 2015:145). Tingkat signifikansi yang diterapkan guna memastikan tingkat signifikansi (α) ialah 5% (0,05).

Bila t statistik $>$ t tabel maknanya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Bila t statistik $<$ t tabel maknanya H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Outer Model Atau Pengukuran Bagian Luar dikenal pula sebagai model pengukuran. Uji outer model ditujukan guna menspesifikasikan korelasi antar variabel laten dengan indikator-indikator yang ada, biasa dikenal pula sebagai model pengukuran. Tujuan dari pengujian outer model ialah guna menetapkan

korelasi antara variabel laten dengan indikatornya. Uji model luar ini mengacu pada metode PLS Algorithm. Validitas konstruk tersusun atas validitas konvergen dan validitas diskriminan. Terdapat dua uji didalam pengukuran outer model, diantaranya:

a. Uji Validitas

Cooper dan Schindler (2006) memaparkan jika pengujian validitas ditujukan guna mengevaluasi kemampuan sebuah instrumen penelitian pada pengukuran konsep yang harus dikaji.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini diterapkan guna menguji ketepatan, konsistensi, dan akurasi instrumen pada pengukuran konstruk, Ghazali & Latan (2015). Dua metode yang bisa diterapkan guna mengukur yakni melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Rule of Thumb* guna menilai reliabilitas konstruk ialah nilai dari *Composite Reliability* wajib melebihi nilai 0.70. Tetapi meskipun begitu, penerapan *Cronbach's Alpha* pada pengujian reliabilitas konstruk dapat memberi nilai yang lebih kecil (*underestimate*) sehingga lebih direkomendasikan untuk menerapkan *Composite Reliability*, Ghazali & Latan, (2015).