

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 *Turnover Intention***

*Turnover intention* ialah niat dan keinginan yang muncul dalam diri seseorang dalam menjalankan sebuah hal yang mengacu pada kemauan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan serta berpindah pekerjaan saat ini di dalam waktu singkat. Varghese et al. (2019) di dalam Salama et al. (2022). Secara sederhana, *turnover intention* ialah niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya lalu berpindah pekerjaan.

Menurut Ardan dan Jaeleni (2021) *Turnover intention* ialah niat atau kecenderungan karyawan untuk keluar dan berhenti dari kerja dengan sukarela berdasarkan kemauan pribadi. Menurut Abdou (2022) *Turnover intentions* diukur menggunakan tiga pernyataan. Tiga pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saat ini, sedang mempertimbangkan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan.
2. Akan berusaha mencari pekerjaan baru dalam waktu satu tahun.
3. Jika saya memiliki opsi untuk memilih lagi, saya akan memutuskan bekerja di profesi lain.

Kusumaningtyas (2023), turnover dapat berdampak negatif pada perusahaan, dalam hal dana, sumberdaya, dan motivasi karyawan. *Turnover intention* karyawan memberikan dampak ke perusahaan, karena perusahaan harus menanggung pengeluaran yang tidak diinginkan oleh organisasi atau perusahaan dan waktu untuk perekrutan dan pelatihan karyawan baru (Kusumaningtyas, 2023). Maka dari itu, perusahaan wajib mampu meminimalisir turnover guna mencegah dampak negatifnya.

Berdasarkan definisi tersebut menurut Salama et al. (2022), indikator *turnover intention* yaitu:

1. Pilihan alternatif pekerjaan adalah keadaan di mana seorang individu memilih pekerjaan di tempat lain.
2. Memikirkan untuk keluar adalah Situasi di mana seorang individu menimbang untuk pergi dari pekerjaan yang sekarang, sering kali karena ketidakpuasan dengan pekerjaan yang diterima.
3. Niat untuk keluar adalah Situasi di mana seseorang berniat untuk meninggalkan pekerjaannya, biasanya setelah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Indikator yang diterapkan pada riset ini mengikuti jurnal utama, yaitu menurut Salama et al. (2022).

### **2.1.2 Work Stress**

Menurut Salama et al. (2022), *work stress* mengacu pada kegagalan proses mengelola tekanan atau tantangan yang berasal dari pekerjaan, yang

muncul dari kesenjangan antara kemampuan tenaga kerja serta tuntutan lingkungan kerja sekaligus kebutuhan dasar. Menurut Liu, Y et al. (2020).

Selain penyebab stres pekerjaan yang telah disebutkan di atas, penelitian sebelumnya juga telah mengidentifikasi berbagai alasan mengapa karyawan mengalami tingkat stres yang tinggi di organisasi. Menurut Omar, M.K et al. (2020) *Work stress* dibagi menjadi dua dimensi struktural utama, yakni ambiguitas peran (*role ambiguity*) serta konflik peran (*role conflict*). Konflik peran terjadi saat seseorang berhadapan pada dua atau lebih ekspektasi terkait perannya, namun tidak mampu memenuhi kedua ekspektasi tersebut secara bersamaan. Sementara itu, ambiguitas peran 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. Selain itu, menurut Tschierske (2023) Kepuasan kerja sebagai indikator stres pekerjaan telah mengungkapkan bahwa ambiguitas peran, beban peran, dan konflik kerja-keluarga telah terbukti menjadi prediktor ketidakpuasan kerja Tschierske (2023).

Dari definisi ini, Salama et al. (2022) mengidentifikasi indikator *work stress* , termasuk:

1. Ambiguitas Peran, yang menggambarkan situasi di mana karyawan mengalami ketidakpastian atau kurangnya pemahaman tentang peran pekerjaan mereka, yang menyebabkan kesulitan dalam memenuhi target kinerja yang diharapkan.

2. Konflik Peran, yang terjadi saat seorang individu berhadapan pada ekspektasi yang bertentangan mengenai peran pekerjaan mereka dan tidak dapat memenuhi ekspektasi tersebut secara bersamaan.

Menurut Lai et al. (2022), terdapat tanda-tanda stres terkait pekerjaan, adalah:

1. Persyaratan Keselamatan Kerja mengacu pada serangkaian aktivitas atau fase yang diperlukan untuk memastikan keselamatan. Melaksanakan tugas pekerjaan dengan bertahap sekaligus senantiasa berfokus pada kesehatan, keselamatan, serta keamanan.
2. Konflik Peran mengacu pada perbedaan antara ekspektasi yang diantisipasi tentang dengan suatu posisi dalam suatu pekerjaan.
3. Ambiguitas Peran mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai informasi spesifik tentang peran tertentu.

Menurut Dolan (2023) Terdapat beberapa faktor untuk mengurangi *work stress*, seperti dengan cara melakukan promosi kesehatan di tempat kerja. Dengan tujuan untuk mempengaruhi faktor-faktor yang dapat mendukung kesehatan karyawan dan dapat mengurangi *work stress*, yang dimana dengan melakukan promosi kesehatan di tempat kerja dapat menawarkan kesempatan bagi pekerja untuk berpartisipasi dan mengambil bagian, secara profesional dalam urusan mereka sendiri, dalam proses pengurangan stres sesuai kapasitas mereka Dolan (2023). Indikator yang diterapkan pada riset ini mengikuti jurnal utama, yakni menurut Salama et al. (2022).

### 2.1.3 *Job Burnout*

Menurut Wibowo et al. (2021) *Job Burnout* adalah kondisi di mana seorang individu mengalami jenis kelelahan fisik, emosional, dan mental yang berlebihan akibat stres dengan pekerjaan atau tekanan kerja, dan suasana kerja dengan kehidupan yang berlebihan. 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 customer, klien, atau tamu. Kelelahan kerja, serta stres fisik terkait tugas, stres pekerjaan, dan stres fisiologis dianggap sebagai indikator stres emosional dan berdampak pada kinerja kerja karyawan (Adinyira, 2022). *Job Burnout* dapat menyebabkan penurunan kinerja kerja dan produktivitas kerja, masalah kesehatan.

Menurut Makhdoom (2019) bahwa *Job Burnout* adalah salah satu dampak utama dari *work stress*. Maslach (2019) menyatakan bahwa *job burnout*, merupakan respons terhadap stres dan emosional di tempat kerja, yang menghasilkan perasaan negatif seperti kurangnya pencapaian, produktivitas kerja yang rendah, dan ketidakefisienan.

Menurut Salama et al. (2022) terdapat tiga indikator *job burnout*, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas rendah dan efisiensi kerja menurun akibat menurunnya kinerja kerja, yang merupakan akibat dari kelelahan fisik, mental, dan emosional.

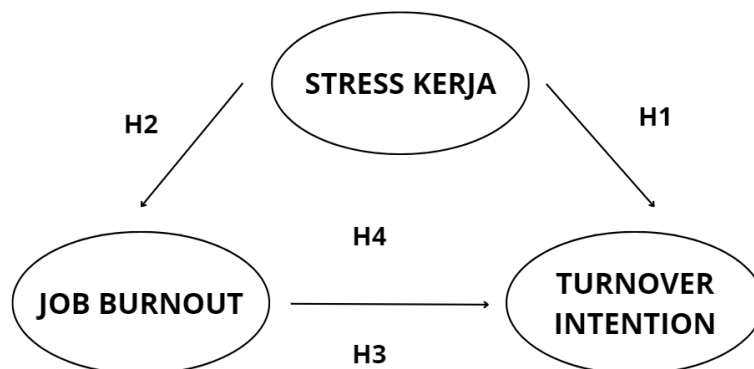
2. Depersonalisasi mengacu pada rasa putus asa yang muncul ketika seseorang merasa tidak melakukan yang terbaik dalam pekerjaannya.
3. Kelelahan ditandai dengan perasaan lelah atau kekurangan energi yang konstan, yang menyebabkan rasa malas dalam terlibat dalam aktivitas.

Menurut Budak & Erdal (2022), indikator kelelahan kerja meliputi:

1. Kelelahan atau Depersonalisasi, keadaan dimana seorang individu mengalami kelelahan secara emosional, memiliki energi rendah, serta mengabaikan kelompok individu yang berinteraksi dengannya.
2. Pencapaian pribadi menurun, yang menggambarkan situasi di mana seseorang menunjukkan rasa percaya diri yang rendah, memendam pikiran negatif, atau mempertanyakan pencapaiannya sendiri.

Indikator yang diterapkan pada riset ini mengikuti jurnal utama, yakni menurut Salama et al. (2022).

## 2.2 Model Penelitian



**Gambar 2. 1 Model Penelitian**

Sumber: Model Penelitian Salama et al. (2022)

## 2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah sebuah uraian yang sudah dianalisa untuk dapat menghimpun data-data guna mengkonfirmasi data dan informasi yang benar yang ada pada saat ini di dalam penelitian tersebut.

Dari perumusan masalah tersebut, penerbit mengajukan hipotesis berikut ini:

H1 : *Work Stress* berpengaruh positive terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

H2 : *Work Stress* berpengaruh positive terhadap *Job Burnout* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

H3: *Job Burnout* berpengaruh positive terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

H4 : *Job Burnout* memediasi secara positive dan signifikan terhadap pengaruh hubungan antara *Work Stress* dan *Turnover Intention* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

### 2.4.1 *Work Stress* Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong

*Work stress* didefinisikan sebagai tekanan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja Handayani et al. (2020). Saat tingkat stres kerja yang terjadi pada karyawan kian naik, nantinya bisa berdampak pada tingkat turnover intention pada perusahaan terkait. Temuan riset

sebelumnya dari Li et al. (2021) mengungkapkan bukti jika stres kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention karyawan.

Berdasarkan hasil riset yang dijalankan oleh Lai et al. (2022) di dalam penelitiannya di dalam UKM di China, mengungkapkan jika variabel *work stress* mempunyai korelasi positif yang signifikan dengan *turnover intention*. Dan, menurut riset yang dilaksanakan oleh Salama et al. (2022) di dalam hasil penelitiannya di industri perhotelan di Mesir, mengungkapkan jika *work stress* mempunyai korelasi positif signifikan terhadap *turnover intention* (niat untuk keluar dari pekerjaan).

Berdasarkan sejumlah temuan riset sebelumnya yang berisi pengaruh *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama adalah:

*H0 : Tidak terdapat pengaruh antara variabel Work Stress terhadap Turnover Intention*

*H1: Terdapat pengaruh antara variabel Work Stress berpengaruh terhadap Turnover Intention*

#### **2.4.2 Work Stress Berpengaruh Terhadap Job Burnout pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong**

Faktor yang dapat memicu *job burnout* selain beban kerja ialah *work stress*. Karyawan yang menderita stres jangka panjang bisa berpengaruh buruk terhadap situasinya baik itu emosional, fisik, maupun mentalnya. Sehingga ketidakmampuan karyawan didalam mengolah stres pada dirinya bisa berdampak terhadap peningkatan *job burnout*. Riset terdahulu yang



menganalisis *stress* dan *job burnout* dilakukan oleh Mochamad Soelton (2021) menemukan bahwa *stress* dapat berpotensi terjadinya *job burnout* pada pegawai PT. Ratu Magenta Soelton et al. (2021). Penelitian tersebut didukung dengan hasil penelitian Mochamad Soelton (2021) yang memaparkan bahwa *work stress* mampu berpotensi meningkatkan *job burnout* pada karyawan. *Job burnout* cenderung terjadi ketika karyawan tidak bisa mengontrol tingkat stres dalam dirinya.

Menurut riset yang dijalankan oleh Wu et al. (2021), temuan riset pada karyawan Bank di China mengungkapkan jika tingkat *work stress* yang kian tinggi, akan meningkatkan pula tingkat *job burnout* (kelelahan kerja) yang dialami oleh karyawan. Menurut Salama et al. (2022), di dalam hasil penelitian di industri perhotelan di Mesir menunjukkan bahwa *job burnout* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan sejumlah temuan riset sebelumnya yang berisi pengaruh *Work Stress* terhadap *Job Burnout* yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua adalah:

*H0 : Tidak Terdapat pengaruh antara variabel Work Stress terhadap Job Burnout*

*H1: Terdapat pengaruh antara variabel Work Stress terhadap Job Burnout*

#### **2.4.3 *Job Burnout* Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong**

Di samping beban kerja, stres kerja juga menjadi faktor lain yang dapat memicu terjadinya *job burnout*. Stres yang berkepanjangan akan berdampak negatif pada kesejahteraan emosional, fisik, dan mental karyawan. Oleh karena itu, ketika karyawan kesulitan mengelola stresnya sendiri, hal tersebut dapat berkontribusi terhadap peningkatan *job burnout*. Riset yang dilaksanakan oleh Mochamad Soelton (2021) menganalisis korelasi antara stres dan *job burnout* pada karyawan PT. Ratu Magenta dan menemukan bahwa stres berpotensi memicu *job burnout*. Kesimpulan tersebut dikuatkan dengan riset Mochamad Soelton (2021) yang menunjukkan bahwa stres akibat pekerjaan dapat meningkatkan tingkat *job burnout* pada karyawan secara signifikan. *Job burnout* sering kali muncul ketika karyawan tidak dapat mengatur tingkat stresnya secara efektif.

Berdasarkan sejumlah temuan riset sebelumnya yang berisi pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga adalah:

*H0: Terdapat pengaruh antara variabel Job Burnout terhadap Turnover Intention*

*H1: Terdapat pengaruh antara variabel Job Burnout terhadap Turnover Intention*

#### **2.4.4 *Job Burnout* Secara Positif dan Signifikan Memediasi Hubungan Antara *Work Stress* Dan *Turnover Intention* pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong**

Riset yang dijalankan oleh Salama et al. (2022) mengungkapkan jika *job burnout* secara signifikan memediasi hubungan antara *work stress* dan niat untuk berpindah kerja (*turnover intention*) hingga batas tertentu. Dalam studi lain, Wu et al. (2021) menunjukkan jika tingkat *work stress* semakin tinggi, semakin tinggi juga risiko terjadinya *job burnout*.

Dalam konteks ini, mediasi positif merujuk pada peran *job burnout* yang memperkuat hubungan antara *work stress* dan niat berpindah kerja (*turnover intention*) karyawan. Mediasi positif menunjukkan jika kehadiran *job burnout* bisa menurunkan pengaruh negatif *work stress* terhadap keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Dengan kata lain, meskipun *work stress* dapat memicu keinginan untuk pindah pekerjaan, *job burnout* berperan dalam menyeimbangkan atau mengurangi dampak negatif tersebut, memungkinkan karyawan untuk tetap bertahan dalam pekerjaan mereka.

Riset ini mengungkapkan jika terdapat hubungan positif antara kelelahan dan persepsi stres peran di kalangan karyawan. Peserta yang mengalami tingkat kelelahan lebih tinggi lebih mungkin untuk meninggalkan pekerjaannya. Selain itu, ditemukan efek moderasi yang berkaitan dengan masa kerja dalam hubungan kausal antara niat keluar dan kelelahan karyawan.

*H0: Tidak Terdapat Pengaruh antara variabel Job Burnout terhadap work stress dan turnover intention*

*H1: Terdapat Pengaruh antara variabel job burnout memediasi hubungan antara work stress dan turnover Intention*

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

No.	Peneliti	Judul Peneliti	Nama Jurnal	Variabel Yang Di Teliti	Hasil Penelitian
1.	Salama et al. (2022)	<i>“Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employee”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika variabel, <i>work stress</i> mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap niat <i>turnover intention</i> .
2.	Lai et al. (2022)	<i>“Examining the Relationship between COVID-19 Related Job Stress and Employees’ Turnover Intention with the Moderating Role of Perceived Organizational Support:”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Job stress, Perceived Organizational Support dan Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika variabel <i>work stress</i> memberikan hubungan positif yang signifikan dengan <i>turnover intention</i> .

		<i>Evidence from SMEs in China”</i>			
3.	Liu et al. (2019)	<i>“Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: A cross-sectional study in 11 western provinces of China”</i>	<i>BMC Family Practice, 2019, № 1</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>work stress</i> memiliki hubungan positif dan dapat menambah <i>turnover intention</i> karyawan keinginan karyawan untuk pindah dan keluar dari pekerjaan.
4.	Ahn et al. (2019)	<i>“Job stress and turnover intention revisited: evidence from Korean firms”</i>	<i>Problems and Perspectives in Management</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>work stress</i> secara langsung memberikan pengaruh positif pada <i>turnover intention</i> (niat untuk keluar dari pekerjaan).
5.	Salama et al. (2022)	<i>“Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>work stress</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (niat untuk keluar dari pekerjaan).
6.	Wen et al. (2020)	<i>“Role stress and turnover intention of front-line hotel employees: The roles of</i>	<i>Frontiers In Psychology</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Job Burnout</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>work stress</i> berkorelasi positif dengan <i>job burnout</i> di kelompok karyawan hotel.

		<i>burnout and service climate”</i>			
7.	Wu et al. (2020)	<i>“The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction”</i>	<i>Psychology, Health, and Medicine</i>	<i>Work Stress Berpengaruh Terhadap Job Burnout</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika tingkat <i>work stress</i> kian meningkat, akan meningkat juga tingkat <i>job burnout</i> (kelelahan kerja) yang diderita para karyawan.
8.	Salama et al. (2022)	<i>“Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Job Burnout Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>job burnout</i> mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap turnover intention.
9.	Kartono dan Hilmiana (2018)	<i>“Job burnout: A mediation between emotional intelligence and turnover intention”</i>	Jurnal Bisnis dan Manajemen 19(2):109-121	<i>Job Burnout Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>job burnout</i> berdampak positif pada <i>turnover intention</i> karyawan atau niat karyawan untuk pindah dan keluar dari pekerjaan di perusahaan.
10.	Salama et al. (2022)	<i>“Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Job Burnout Berpengaruh Terhadap Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika <i>job burnout</i> memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan ( <i>turnover intention</i> ).

11.	Wu et al. (2021)	<i>“The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction”</i>	<i>Psychology, Health, and Medicine</i>	<i>Job Burnout menjadi variabel mediasi Terhadap Pengaruh Work Stress dan Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika semakin tinggi tingkat <i>work stress</i> , semakin besar pula risiko terjadinya <i>job burnout</i> .
12.	Salama et al. (2022)	<i>“Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees”</i>	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	<i>Job Burnout menjadi variabel mediasi Terhadap Pengaruh Work Stress dan Turnover Intention</i>	Dari temuan riset mengungkapkan jika, <i>job burnout</i> secara signifikan memediasi hubungan antara <i>work stress</i> dan niat untuk berpindah kerja ( <i>turnover intention</i> ) hingga batas tertentu.