

**PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL
BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG**



SKRIPSI

**Fiona Margaretha
00000055538**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL
BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Fiona Margaretha

00000055538

**PROGRAM STUDI MANAJAEMEN
FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fiona Margaretha

NIM : 00000055538

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong”

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 29 November 2024



Fiona Margaretha

Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* Terhadap.... Fiona Margaretha. Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG

Oleh

Nama : Fiona Margaretha

NIM : 00000055538

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 29 November 2024

Pembimbing

Dr. Amanda Setiorini., S.Psi., M.M., CIOaR.

NIDN : 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen

Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG

Oleh

Nama : Fiona Margaretha
NIM : 00000055538
Program Studi : Manajemen
Fakultas : 00000055538

Telah diujikan pada hari Rabu, 18 Desember 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



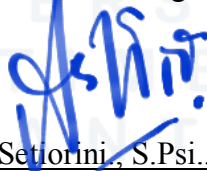
Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
NIDN: 0313089201

Penguji



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
NIDN: 0321057504

Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR.
NIDN : 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.
NIDN : 0323047801

iii

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiona Margaretha

NIM : 00000055538

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH WORK STRESS DAN JOB BURNOUT TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance* **).
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 29 November 2024



(Fiona Margaretha)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Work Stress* dan *Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap Hotel Bintang 3 dan Bintang 4 di Gading Serpong**” dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, berbagai tantangan telah dihadapi, mulai dari tahap awal penelitian hingga sidang akhir sebagai tahap penyelesaian. Keberhasilan dalam menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak yang sudah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan bimbingan, dukungan moral, dan doa selama proses ini berlangsung. Para pihak yang memberikan peran besar diantaranya:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, Sang Pencipta langit dan bumi, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua, adik, serta keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, baik melalui doa maupun dorongan semangat, sejak tahap seminar proposal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
5. Ibu Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
6. Ibu Dr. Amanda Setiorini., S.Psi., M.M., CIQaR., sebagai Pembimbing Skripsi yang sudah memberikan bimbingan, mengarahkan, serta motivasi penyelesaian tugas akhir ini.
7. Keluarga dan teman-teman saya yang sudah menyumbangkan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Seluruh responden yang bekerja di hotel bintang 3 dan 4 yang sudah bersedia berpartisipasi aktif dan memberikan bantuan selama proses pengisian kuesioner dalam penelitian ini.

Semoga riset ini bisa memberikan kontribusi di dalam menekan angka Turnover Intention di industri perhotelan dengan memberikan pengetahuan yang mendalam terkait Pengaruh Work Stress dan Job Burnout terhadap Turnover Intention, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan di mana industri perhotelan dapat merancang kondisi yang baik dari lingkungan kerja yang dapat menekan tingkat work stress dan job burnout karyawan di hotel. Selain itu, melalui penelitian ini diharapkan industri perhotelan dapat mengurangi tingkat work stress dan job burnout terhadap karyawan yang bekerja di hotel. Penelitian ini juga diharapkan, dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Tangerang, 29 November 2024



Fiona Margaretha

PENGARUH *WORK STRESS* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN TETAP DI HOTEL BINTANG 3 DAN HOTEL BINTANG 4 DI GADING SERPONG

Fiona Margaretha

ABSTRAK

Riset ini ditujukan guna menganalisis pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap hotel bintang 3 dan bintang 4 di wilayah Gading Serpong. Tingginya tingkat turnover intention di industri perhotelan menjadi tantangan besar bagi manajemen sumber daya manusia didalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (Smart PLS)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang melibatkan 282 karyawan tetap, dengan teknik *Stratified Random Sampling*. Temuan riset mengungkapkan jika *Work Stress* dan *Job Burnout* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Analisis model struktural menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,7%, mengindikasikan bahwa variabel *Work Stress* dan *Job Burnout* mampu menjelaskan 76,7% variasi dalam *Turnover Intention*. Selain itu, *Job Burnout* juga berperan sebagai mediasi signifikan antara *Work Stress* dan *Turnover Intention*. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan stres kerja dan pencegahan burnout untuk mengurangi *turnover intention*. Rekomendasi diberikan kepada industri perhotelan untuk merancang strategi manajemen yang lebih efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan sehat.

Kata kunci: *Work Stress*, *Job Burnout*, *Turnover Intention*, Industri Perhotelan, Gading Serpong

THE INFLUENCE OF WORK STRESS AND JOB BURNOUT ON TURNOVER INTENTION AMONG EMPLOYEES OF 3-STAR AND 4-STAR HOTELS IN GADING SERPONG

Fiona Margaretha

ABSTRACT (English)

This study aims to analyze the influence of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among permanent employees at 3-star and 4-star hotels in the Gading Serpong area. The high turnover intention rate in the hospitality industry poses significant challenges for human resource management in creating a conducive work environment. This research employs a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (Smart PLS). Data were collected through a Likert-scale-based questionnaire involving 282 permanent employees using a Stratified Random Sampling technique. The results reveal that Work Stress and Job Burnout significantly influence Turnover Intention. The structural model analysis indicates a coefficient of determination (R^2) of 76.7%, suggesting that Work Stress and Job Burnout explain 76.7% of the variation in Turnover Intention. Moreover, Job Burnout serves as a significant mediator between Work Stress and Turnover Intention. This study emphasizes the importance of managing work stress and preventing burnout to reduce turnover intention. Recommendations are provided for the hospitality industry to design more effective management strategies to foster a supportive and healthy work environment.

Keywords: *Work Stress, Job Burnout, Turnover Intention, Hospitality Industry, Gading Serpong*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT (English)</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Penelitian di Bidang Akademis	12
1.4.2 Manfaat Penelitian Untuk Pembaca	13
1.4.3 Manfaat Penelitian Untuk Peneliti Berikutnya	13
1.4.4 Manfaat Penelitian di Bidang Non Akademis	13
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	17
2.1 Tinjauan Teori	17
2.1.1 <i>Turnover Intention</i>	17
2.1.2 <i>Work Stress</i>	18
2.1.3 <i>Job Burnout</i>	21
2.2 Model Penelitian	22
2.3 Hipotesis Penelitian	23

2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 <i>Work Stress</i> Berpengaruh Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong	23
2.4.2 <i>Work Stress</i> Berpengaruh Terhadap <i>Job Burnout</i> pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong	24
2.4.3 <i>Job Burnout</i> Berpengaruh Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong	26
2.4.4 <i>Job Burnout</i> Secara Positif dan Signifikan Memediasi Hubungan Antara <i>Work Stress</i> Dan <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.....	27
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.2.1 <i>Sampling Technique</i>	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 <i>Survey Research</i> atau Kuesioner (Angket).....	40
3.4.2 <i>Observation Research</i>	41
3.5 Periode Penelitian.....	42
3.6 Skala Penelitian	42
3.7 Tabel Operasional Penelitian.....	43
3.7 Identifikasi Operasionalisasi Variabel.....	50
3.7.1 Variabel Dependen (Y).....	50
3.7.1.1 <i>Turnover Intention</i> (Y)	51
3.7.2 Variabel Independen (X)	51
3.7.2.1 <i>Work Stress</i> (X1)	52
3.7.2.2 <i>Job Burnout</i> (X2).....	52
3.7.3 Variabel Mediasi	53
3.7.3.1. <i>Job Burnout</i> (Variabel Mediasi).....	54
3.8 Teknik Analisis Data	55

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.8.1.1 Uji Validitas.....	56
3.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.8.2 Analisis Data Penelitian	57
3.8.2.1 Evaluasi Measurement Outer Model	58
3.8.2.2 Evaluasi Measurement Inner Model.....	61
3.9 Uji Hipotesis.....	62
BAB IV.....	64
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Karakteristik Responden	64
4.1.1 Jumlah Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Bekerja	65
4.1.2 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
4.1.3 Jumlah Responden Berdasarkan Status Karyawan Tetap	66
4.2 Analisis Statististik.....	69
4.2.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	69
4.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	74
4.3 Uji Instrumen Main-Test	77
4.3.1 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	77
4.3.1.1 <i>Internal Consistency Reliability</i>	78
4.3.1.2 <i>Convergent Validity</i>	81
4.3.1.3 <i>Discriminant Validity</i>	85
4.3.2 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	93
4.3.2.1 <i>Collinearity Issues</i>	93
4.3.2.2. <i>Coefficient Of Determination (R^2)</i>	94
4.6 Uji Hipotesis.....	96
4.6.1 <i>Work-Stress</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i> (H1)	97
4.6.2 <i>Work-Stress</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Burnout</i> (H2).....	98
4.6.3 <i>Job Burnout</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i> (H3).....	98
4.6.4 <i>Job Burnout</i> secara signifikan dan positif memediasi hubungan antara <i>Work Stress</i> dan <i>Turnover Intention</i> karyawan (H4)	99
4.4 Pembahasan	100
4.4.1 Hasil Uji <i>Work-stress</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i>	100
4.4.2 Hasil Uji <i>Work-stress</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Burnout</i>	102

4.4.3 Hasil Uji <i>Job Burnout</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i>	103
4.4.4 Hasil Uji <i>Job Burnout</i> Secara Positif dan Signifikan Memediasi Hubungan Antara Work Stress Dan <i>Turnover Intention</i>	104
BAB V	106
SIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	127



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	43
Tabel 3. 3 Tabel Operasional Penelitian.....	43
Tabel 3. 4 Evaluasi Measurement Outer Model	60
Tabel 3. 5 Uji Structural Model.....	61
Tabel 4. 1 Tabel Uji Validitas Pre-Test.....	69
Tabel 4. 2 Tabel Uji Reliabilitas Pre-Test.....	74
Tabel 4. 3 Hasil Uji Outer Model.....	78
Tabel 4. 4 Tabel Uji Internal Consistency Reliability	79
Tabel 4. 5 Tabel Uji Convergent Validity	82
Tabel 4. 6 Tabel Uji Fornell-Larcker Criterion	87
Tabel 4. 7 Tabel Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	89
Tabel 4. 8 Tabel Uji Cross-Loading	90
Tabel 4. 9 Tabel Collinearity Statistics (VIF)	93
Tabel 4. 10 Tabel Uji Coefficient of Determination atau R ²	95
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Path Coefficient	96
Tabel 4. 12 Tabel Uji Bootstrapping Indirect Effects	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Mini Survey.....	2
Gambar 1. 2 Hasil Mini Survey.....	3
Gambar 1. 3 Hasil Mini Survey.....	3
Gambar 1. 4 Hasil Mini Survey.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	22
Gambar 3. 1 Alur Analisis Mediasi.....	54
Gambar 4. 1 Jumlah responden Berdasarkan Lokasi Tempat Bekerja.....	65
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Status Karyawan Tetap.....	66
Gambar 4. 6 Path Coefficient	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Turnitin.....	119
Lampiran B Formulir Bimbingan.....	120
Lampiran C Data Pendukung.....	121
Lampiran D Pertanyaan Google Form.....	132
Lampiran E Jurnal Utama.....	140



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA