

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Stres Kerja

Stres kerja adalah respons yang mungkin dimiliki orang ketika menghadapi tuntutan dan tekanan kerja yang tampaknya tidak sesuai dengan pengetahuan, bakat, dan yang menantang kemampuan mereka untuk mengatasinya. Stres kerja sering kali muncul akibat ketidaksesuaian antara kemampuan individu dan tuntutan pekerjaan yang ada, yang dapat berujung pada kelelahan dan menurunnya kualitas hidup kerja karyawan (Rajesh, 2016).

Menurut Rizzo et al., (1970) stres kerja dalam organisasi muncul terutama akibat dua sumber utama, yaitu konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Kedua dimensi ini sering digunakan sebagai kerangka dasar dalam mengukur stres kerja. Berikut penjelasan dari masing-masing dimensi untuk mengukur stres kerja:

1. *Role Conflict* (Konflik Peran)

Role conflict merujuk pada kondisi di mana seorang individu menerima perintah atau harapan kerja yang bertentangan dari dua atau lebih pihak yang berbeda dalam organisasi. Ketidakkonsistenan tersebut dapat menimbulkan tekanan,

kebingungan, dan berkurangnya efektivitas kerja karena individu kesulitan untuk menentukan tindakan yang paling tepat.

2. *Role Ambiguity* (Ketidakjelasan Peran)

Role ambiguity terjadi ketika individu tidak memiliki informasi yang cukup mengenai peran yang diharapkan darinya, termasuk tanggung jawab, standar keberhasilan, dan prosedur kerja yang harus dijalankan. Ketidakpastian ini menyebabkan individu merasa tidak yakin terhadap apa yang harus dilakukan, yang akhirnya memicu stres kerja.

Menurut Salama et al., (2022), karyawan hotel sering menghadapi stres akibat jam kerja yang panjang, tekanan dari pelanggan, tingginya beban kerja, kurangnya dukungan organisasi, serta sistem pengawasan kerja yang ketat. Kondisi-kondisi tersebut memperkuat dampak negatif dari konflik dan ketidakjelasan peran yang sudah ada

Stres yang tidak dikelola dengan baik akan memicu kelelahan fisik dan mental, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan risiko burnout dan intensi untuk keluar dari pekerjaan (Salama et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami secara menyeluruh penyebab utama stres kerja agar dapat dilakukan intervensi dan pencegahan yang efektif.

Menurut *International Labour Organization* (ILO, 2016), faktor-faktor penyebab stres kerja diklasifikasikan menjadi dua kategori besar, yaitu konten pekerjaan (*content of work*) dan konteks pekerjaan (*context of work*).

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing faktor penyebab stres kerja tersebut:

1. Faktor Konten Pekerjaan (*Content of Work*)

Faktor ini berkaitan langsung dengan karakteristik pekerjaan sehari-hari yang dijalankan oleh karyawan. Ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kapasitas pekerja, hal ini dapat menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan.

a. Beban kerja berlebihan

Ketika karyawan harus menyelesaikan volume pekerjaan yang banyak dalam waktu yang terbatas, mereka akan mengalami tekanan tinggi yang dapat memicu stres. Situasi ini umum terjadi di industri perhotelan terutama saat musim liburan atau saat tingkat okupansi meningkat.

b. Pekerjaan monoton dan kurang bermakna

Tugas yang bersifat repetitif, minim tantangan, dan tidak memberikan kepuasan psikologis dapat menyebabkan kejenuhan dan menurunkan semangat kerja.

c. Tekanan waktu dan tenggat yang ketat

Deadlines yang mendesak, keharusan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, dan kecepatan kerja tinggi dapat meningkatkan stres secara signifikan.

d. Kurangnya kontrol terhadap pekerjaan

Karyawan yang tidak diberi kesempatan untuk mengambil keputusan sendiri terkait tugasnya, seperti menentukan prioritas atau mengatur jadwal kerja, akan merasa kurang memiliki otonomi. Hal ini berdampak pada munculnya rasa tidak berdaya dan tertekan.

e. Ketidakjelasan peran dan tanggung jawab

Tidak memahami secara jelas apa yang diharapkan oleh perusahaan, atau tumpang tindihnya tanggung jawab antar karyawan, dapat menimbulkan kebingungan dan kecemasan.

f. Minimnya kesempatan untuk istirahat atau mengambil cuti

Ketika karyawan merasa bersalah saat mengambil waktu istirahat atau tidak memiliki cukup waktu untuk memulihkan diri, maka akumulasi kelelahan dapat memperparah tingkat stres.

2. Faktor Konteks Pekerjaan (*Context of Work*)

Faktor ini mencakup aspek organisasi dan lingkungan sosial di tempat kerja yang dapat menciptakan tekanan tersendiri bagi karyawan.

a. Budaya organisasi yang tidak mendukung

Lingkungan kerja yang penuh konflik, minim komunikasi, kurang penghargaan terhadap kinerja, dan

tidak adanya kejelasan visi-misi organisasi dapat menurunkan kenyamanan dan menambah beban psikologis.

b. Ambiguitas dan konflik peran

Ketika seseorang mendapatkan instruksi atau ekspektasi berbeda dari berbagai pihak yang tidak selaras satu sama lain, akan muncul perasaan bingung, frustrasi, dan stres.

c. Kurangnya dukungan sosial di tempat kerja

Karyawan yang merasa tidak memiliki dukungan dari rekan kerja atau atasan cenderung merasa terisolasi, sehingga lebih rentan terhadap tekanan.

d. Ketidakamanan kerja dan prospek karier yang tidak jelas

Ketidakpastian mengenai kelangsungan pekerjaan atau peluang pengembangan karier membuat karyawan merasa cemas dan tidak stabil secara emosional.

e. Ketidakseimbangan kehidupan kerja dan pribadi

Ketika pekerjaan terlalu mendominasi waktu dan energi karyawan hingga mengganggu kehidupan pribadi, maka tingkat stres akan meningkat karena hilangnya waktu untuk istirahat, keluarga, atau aktivitas pribadi lainnya.

Stres kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap karyawan, baik secara fisik, psikologis, maupun perilaku. Menurut Panigrahi, (2016), dampak-dampak tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dampak Fisik

Karyawan yang mengalami stres dalam jangka panjang cenderung mengalami peningkatan tekanan darah, gangguan pada sistem pencernaan seperti konstipasi atau diare, serta ketegangan otot yang menyebabkan sakit kepala. Selain itu, stres juga memengaruhi sistem pernapasan, menyebabkan napas menjadi pendek dan tidak teratur, serta menurunkan daya tahan tubuh yang membuat individu lebih rentan terhadap infeksi.

2. Dampak Psikologis

Stres dapat menyebabkan gangguan seperti kecemasan, insomnia, penurunan konsentrasi, serta rasa tidak percaya diri. Individu dengan tingkat stres tinggi seringkali mengalami mimpi buruk, kelelahan mental, dan bahkan depresi. Dalam jangka panjang, stres kronis dapat mengganggu fungsi kognitif, termasuk daya ingat dan kemampuan mengambil keputusan, serta meningkatkan risiko gangguan mental yang lebih serius.

3. Dampak Perilaku

Karyawan yang mengalami stres berat cenderung menunjukkan perilaku mudah marah, frustrasi, dan menarik diri dari interaksi sosial. Mereka juga dapat menjadi pelupa, tidak terorganisir, dan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas secara efisien. Stres juga dapat memunculkan perilaku kompulsif,

serta meningkatkan kemungkinan ketidakhadiran kerja dan keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan.

2.1.2. Job Burnout

Burnout atau kelelahan kerja telah menjadi fokus utama dalam kajian psikososial terkait kesehatan kerja, terutama karena dampak negatifnya yang signifikan terhadap karyawan dan lingkungan kerja (Rožman et al., 2018). Fenomena *burnout* ini sering terjadi pada karyawan yang memiliki interaksi intens dengan klien atau kolega dan biasanya melibatkan beban emosional yang tinggi (Jiang et al., 2021).

Burnout berkembang sebagai respons terhadap stres kerja kronis, terutama dalam pekerjaan yang melibatkan interaksi intensif dengan orang lain, seperti layanan publik, perhotelan, pendidikan, dan Kesehatan (Maslach & Jackson, 1981). Maslach & Jackson, (1981) mengembangkan instrumen pengukuran burnout yang dikenal sebagai *Maslach Burnout Inventory* (MBI), yang terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu:

1. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional):

Merupakan inti dari *burnout*, menggambarkan perasaan lelah secara emosional, terkuras energinya, dan tidak mampu memberikan empati atau perhatian lebih lanjut terhadap pekerjaan.

2. *Depersonalization* (Depersonalisasi):

Terjadi ketika individu mulai menjaga jarak secara emosional dari pekerjaan mereka, menunjukkan sikap sinis atau negatif terhadap klien, pelanggan, atau rekan kerja.

3. *Reduced Personal Accomplishment* (Penurunan Pencapaian Pribadi)

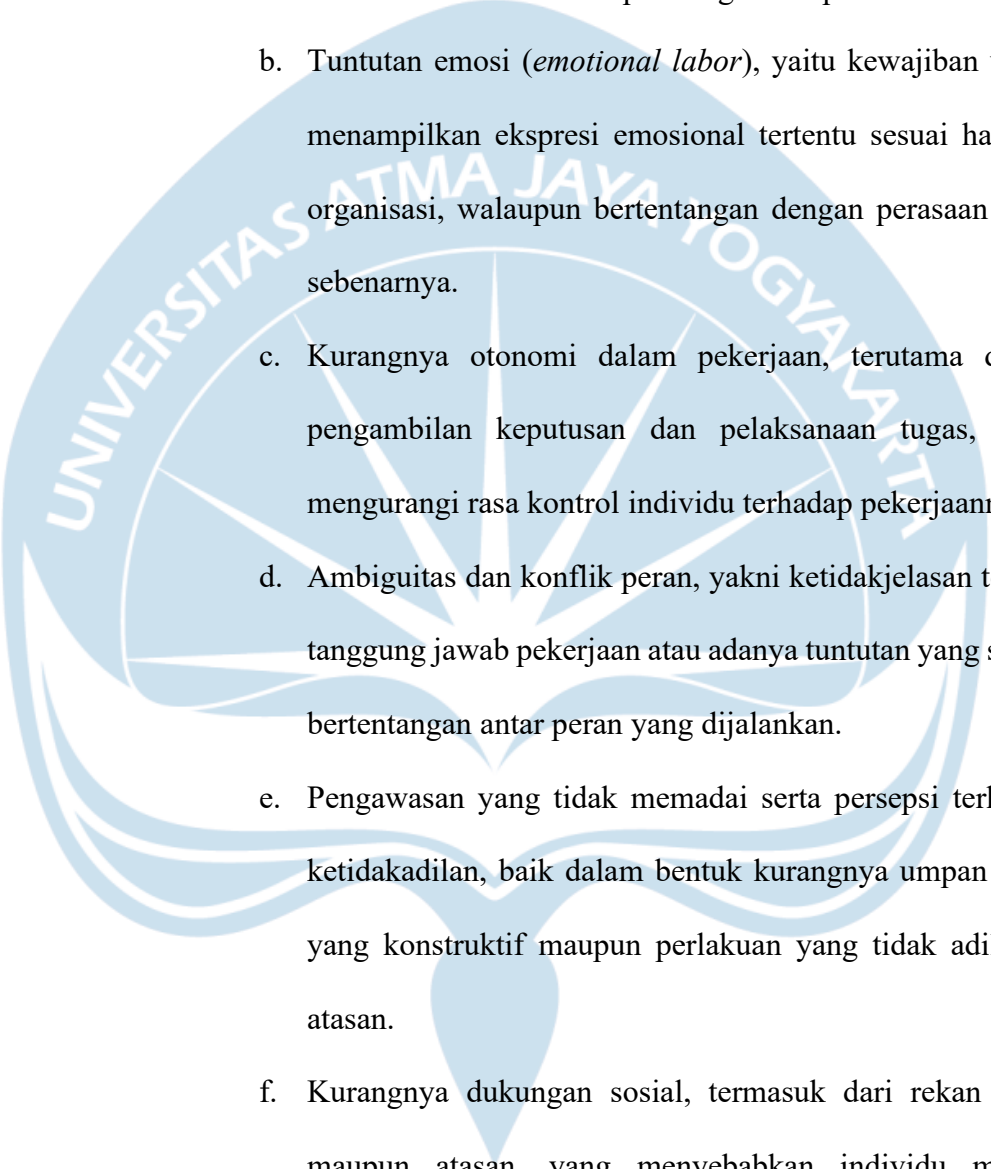
Merupakan evaluasi negatif terhadap diri sendiri di tempat kerja, merasa tidak efektif dan kurang berhasil dalam menjalankan tugas.

Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan dan sering kali muncul secara bersamaan. *Burnout* tidak hanya berdampak pada kinerja dan produktivitas kerja, tetapi juga dapat berpengaruh terhadap kondisi psikologis, seperti meningkatnya kecemasan, depresi, dan keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan.

Burnout merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai respons terhadap stres kerja yang berlangsung secara kronis dan tidak tertangani dengan baik. Kondisi ini tidak hanya berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik individu, tetapi juga memengaruhi organisasi secara luas melalui menurunnya produktivitas, meningkatnya angka absensi, serta tingginya tingkat *turnover* karyawan (Edú-valsania et al., 2022). Edú-valsania et al., (2022) mengklasifikasikan faktor-faktor penyebab *burnout* ke dalam dua kategori utama, yakni :

1. Faktor Organisasional

Faktor-faktor organisasional merupakan aspek-aspek dalam lingkungan kerja yang secara langsung dapat memicu timbulnya *burnout*. Beberapa elemen yang termasuk dalam kategori ini antara lain:

- 
- a. Beban kerja yang berlebihan (baik secara kuantitatif maupun kualitatif), yang menuntut tenaga dan pikiran secara terus-menerus tanpa ruang untuk pemulihan.
 - b. Tuntutan emosi (*emotional labor*), yaitu kewajiban untuk menampilkan ekspresi emosional tertentu sesuai harapan organisasi, walaupun bertentangan dengan perasaan yang sebenarnya.
 - c. Kurangnya otonomi dalam pekerjaan, terutama dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas, yang mengurangi rasa kontrol individu terhadap pekerjaannya.
 - d. Ambiguitas dan konflik peran, yakni ketidakjelasan terkait tanggung jawab pekerjaan atau adanya tuntutan yang saling bertentangan antar peran yang dijalankan.
 - e. Pengawasan yang tidak memadai serta persepsi terhadap ketidakadilan, baik dalam bentuk kurangnya umpan balik yang konstruktif maupun perlakuan yang tidak adil dari atasan.
 - f. Kurangnya dukungan sosial, termasuk dari rekan kerja maupun atasan, yang menyebabkan individu merasa terisolasi di tempat kerja.
 - g. Jam kerja yang tidak bersahabat, seperti kerja shift malam, rotasi jadwal yang cepat, serta beban lembur yang tinggi,

yang mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

2. Faktor Individu

Selain faktor eksternal, beberapa karakteristik individu juga berperan dalam memperkuat ataupun melemahkan efek dari faktor organisasional terhadap *burnout*. Faktor-faktor ini berperan sebagai moderator dalam dinamika stres kerja. Beberapa di antaranya adalah:

a. Kepribadian:

Protektif: sifat-sifat seperti *agreeableness* (ramah), *conscientiousness* (disiplin), *extraversion* (ekstrovert), dan *openness to experience* (terbuka terhadap pengalaman baru) cenderung menurunkan risiko *burnout*.

Pendorong: *neuroticism* (emosi tidak stabil), *locus of control* eksternal (keyakinan bahwa hasil kerja ditentukan oleh faktor luar), serta tipe kepribadian A (kompetitif, agresif, tidak sabaran) berhubungan dengan tingkat *burnout* yang lebih tinggi.

b. Strategi *coping*:

Adaptif: *coping* yang berfokus pada pemecahan masalah (*problem-focused coping*) cenderung membantu individu mengelola stres kerja dengan lebih efektif.

Maladaptif: *coping* yang berfokus pada penghindaran atau pelarian emosi (*emotion-focused coping*), khususnya bentuk *avoidance*, justru meningkatkan risiko *burnout*.

c. Variabel demografis:

Usia yang lebih muda, status belum menikah, serta jenis kelamin perempuan dalam beberapa kasus ditemukan lebih rentan terhadap *burnout*, tergantung pada konteks pekerjaan dan beban peran yang dijalani.

d. Ekspektasi yang tinggi terhadap pekerjaan, serta tingkat keterlibatan yang berlebihan, juga menjadi pemicu munculnya stres yang berujung pada *burnout*, terutama ketika realitas tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Ahmad et al., (2021), mengatakan bahwa terdapat enam aspek yang dapat menyebabkan kelelahan kerja, aspek-aspek tersebut adalah:

1. Beban kerja
2. Pengendalian pekerjaan
3. Penghargaan dan pengakuan
4. Komunitas dan dukungan sosial
5. Keadilan
6. Nilai-nilai

Kelelahan kerja sendiri memiliki berbagai dampak bagi kehidupan individu baik secara langsung atau tidak langsung yang dirasakan oleh individu itu sendiri.

2.1.3. *Turnover Intention*

Menurut Mobley, (1977) *turnover intention* merupakan suatu proses kognitif yang tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui sejumlah tahapan psikologis yang saling berurutan. Niat untuk keluar dari pekerjaan muncul sebagai hasil dari ketidakpuasan kerja yang kemudian berkembang menjadi keinginan untuk mencari alternatif lain dan berakhir pada keputusan untuk mengundurkan diri. Mobley menyebut proses ini sebagai *withdrawal decision process*, yaitu serangkaian langkah sistematis yang menggambarkan bagaimana karyawan mengevaluasi pekerjaannya, memunculkan niat untuk keluar, dan akhirnya melakukan tindakan resign. Adapun tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Valuation of Existing Job*

Karyawan mulai melakukan evaluasi terhadap pekerjaannya saat ini (apakah sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan tujuan kariernya).

2. *Experienced Job Satisfaction Dissatisfaction*

Hasil evaluasi tersebut memunculkan perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaan. Ketidakpuasan inilah yang menjadi pemicu awal dari proses *turnover*.

3. Thinking of Quitting

Karyawan mulai memikirkan kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaan, meskipun pada tahap ini belum ada tindakan konkret.

4. Evaluation of Expected Utility of Search and Cost of Quitting

Karyawan mempertimbangkan manfaat dan risiko dari mencari pekerjaan baru serta biaya yang akan timbul jika keluar dari pekerjaan saat ini, seperti kehilangan penghasilan tetap atau stabilitas kerja.

5. Intention to Search for Alternatives

Jika manfaat yang diperoleh dari pekerjaan baru dirasa lebih tinggi dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan, maka karyawan memiliki niat untuk mulai mencari pekerjaan lain.

6. Search for Alternatives

Karyawan mulai secara aktif mencari pekerjaan alternatif melalui berbagai cara, seperti mengirim lamaran kerja atau mengikuti wawancara.

7. Comparison of Alternatives with Present Job

Setelah mendapatkan beberapa opsi, karyawan membandingkan pekerjaan alternatif dengan kondisi pekerjaan saat ini.

8. *Intention to Quit and Actual Turnover*

Jika pekerjaan alternatif dianggap lebih baik, karyawan akan memutuskan untuk mengundurkan diri secara resmi dari pekerjaannya.

Menurut (Ahmad et al., 2021) *turnover intention* merujuk pada keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat, yang merupakan indikasi dari kemungkinan mereka akan berganti pekerjaan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat kelelahan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja yang rendah. (Ahmad et al., 2021) menekankan bahwa kelelahan di tempat kerja dapat memperburuk intensi untuk meninggalkan pekerjaan, terutama dalam industri yang menghadapi tekanan tinggi seperti perhotelan.

Turnover intention atau niat untuk keluar dari pekerjaan merupakan salah satu indikator awal dari perilaku *turnover* aktual, dan menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia karena dampaknya yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Salama et al. (2022) mengatakan bahwa terdapat beberapa alasan keluarnya karyawan dari pekerjaan yang dapat dikategorikan menjadi dua jenis, diantaranya:

1. Pergantian sukarela (*voluntary turnover*)

Pergantian sukarela merupakan keadaan di mana individu secara sadar dan berlandaskan pada keputusannya sendiri untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan berpindah ke tempat kerja

lainnya. Hal ini dapat terjadi ketika karyawan memutuskan pekerjaan karena alasan personal ataupun alasan profesional lainnya, contohnya ketika karyawan memutuskan untuk keluar dari pekerjaan karena merasa jenuh di tempat kerja sekarang dan bisa juga karena adanya keinginan untuk bekerja di tempat lain yang memiliki gaji yang lebih besar

2. Pergantian tidak sukarela (*involuntary turnover*)

Pada pergantian tidak sukarela individu secara terpaksa harus meninggalkan pekerjaannya karena alasan diluar kendali dari diri mereka, baik individu tersebut dipaksa untuk meninggalkan pekerjaan mereka atas arahan dari atasan atau mungkin karena pemutusan kerja. Pergantian tidak sukarela ini bisa saja terjadi karena alasan tertentu dari pihak manajemen seperti tidak adanya kecocokan antara karyawan dengan nilai-nilai yang diharapkan perusahaan atau bisa saja karena terjadinya permasalahan *financial* yang dialami perusahaan sehingga terpaksa untuk memotong jumlah sumber daya manusia. Pada umumnya adanya niat untuk keluar pada karyawan bisa terjadi karena beberapa faktor atau dorongan, seperti faktor stress maupun tekanan selama bekerja.

Turnover intention merupakan niat atau kecenderungan seseorang untuk meninggalkan organisasi atau tempat kerjanya dalam waktu dekat (Salama et al., 2022). Niat ini sering kali menjadi indikator awal dari perilaku *turnover* aktual yang dapat merugikan organisasi, terutama dalam

hal efisiensi operasional, stabilitas tim kerja, serta biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal	Variabel dalam Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	<i>The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and Financial Dependency</i> (Wongsuwatt & Thaothampitak, 2024)	Stres kerja (<i>Job Stress</i>) Kelelahan kerja (<i>Work-related Burnout</i>) Niat keluar kerja (<i>Turnover Intention</i>) Keamanan kerja (<i>Job Security</i>) dan Ketergantungan finansial (<i>Financial Dependency</i>)	Metode Sampling: <i>Convenience sampling</i> Responden: 494 karyawan hotel bintang lima di Belek dan Manavgat, Türkiye. Teknik analisis: Moderated mediation model menggunakan <i>PROCESS Macro</i> (Model 1 dan Model 4), <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA), dan uji validitas & reliabilitas.	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> kerja, dan <i>burnout</i> berpengaruh positif terhadap niat keluar. <i>Burnout</i> juga terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan niat keluar. Selain itu, keamanan kerja memoderasi hubungan antara stres kerja dan <i>burnout</i> , di mana persepsi keamanan kerja yang tinggi dapat memperlemah pengaruh stres kerja terhadap <i>burnout</i> . Di sisi lain, ketergantungan finansial juga memoderasi hubungan antara <i>burnout</i> dan niat keluar, di mana tingkat ketergantungan finansial yang tinggi dapat menurunkan pengaruh <i>burnout</i> terhadap keinginan untuk berhenti bekerja.
2	<i>“The Moderating Effect of Job Role and Mediating Effect of Burnout on the Influence of Perceived Job Risk</i>	<i>Perceived Job Risk</i> <i>Burnout</i>	Metode Sampling: <i>Multi-stage sampling</i> Responden: 400 hotel (masing-masing 200	Resiko kerja yang dirasakan akibat manajemen organisasi berdampak langsung dan tidak langsung

	<i>on Hotel Workers' Turnover Intention"</i> (Sippavit Wongsuwatt dan Wipada Thaothampitak, 2024)	<i>Turnover Intention</i> <i>Job Role (front office vs back office)</i>	dari tiap provinsi) hotel bintang 3 dan 4 di Provinsi Phuket dan Phetchaburi, Thailand Alat Analisis: <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS	(melalui <i>burnout</i>) terhadap niat karyawan hotel untuk keluar dari pekerjaan. Selain itu, karyawan <i>front-office</i> menunjukkan niat keluar yang lebih tinggi dibandingkan <i>back-office</i> ketika merasakan resiko kerja yang tinggi.
3	<i>"Hotel Employees' Burnout and Intention to Quit: The Role of Psychological Distress and Financial Well-Being in a Moderation Mediation Model"</i> (Asier Baquero, 2023)	<i>Burnout</i> <i>Psychological Distress</i> <i>Intention to Quit</i> <i>Financial Well-Being</i>	Metode Sampling: <i>Purposive Sampling</i> Responden: 304 karyawan laki-laki hotel, 5 hotel bintang 4 dan 5 di Sharjah, Uni Emirat Arab. Alat Analisis: <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4	Burnout berdampak langsung dan tidak langsung (melalui <i>psychological distress</i>) terhadap niat karyawan hotel untuk keluar dari pekerjaan. Meskipun kesejahteraan finansial tidak mengurangi dampak <i>burnout</i> terhadap niat keluar, namun mampu memperkuat hubungan <i>burnout</i> dengan <i>distress</i> psikologis.
4	<i>"Job Stress and Turnover Intention in the Hotel Employees"</i> (M. Alper Akdemir; Murat Sağbaş; Lütfi Sürücü, 2022)	<i>Job Stress</i> <i>Turnover Intention</i> <i>Gender</i>	Metode Sampling: <i>Convenience Sampling</i> Responden: 271 Karyawan hotel bintang lima di Alanya, Turki Alat Analisis: Regresi Linear Berganda, <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (AMOS), dan Uji Moderasi (berdasarkan jenis kelamin)	Stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap keinginan karyawan hotel untuk berhenti bekerja. Selain itu, jenis kelamin terbukti menjadi variabel moderator, di mana karyawan perempuan cenderung menunjukkan niat keluar yang lebih tinggi sebagai respons terhadap stres kerja dibandingkan laki-laki.
5	<i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel</i>	<i>Work Stress</i> <i>Job Burnout</i>	Metode Sampling: <i>Convenience sampling</i>	Stres kerja secara langsung maupun tidak langsung (melalui <i>burnout</i>) berkontribusi

	<i>Employees</i> (Salama, W.; Abdou, A.H.; Mohamed, S.A.K.; Shehata, H.S., 2022)	<i>Turnover Intentions</i>	Responden: 279 karyawan hotel bintang tiga dan empat di Mesir Alat Analisis: <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) menggunakan AMOS versi 24, CFA, <i>Cronbach Alpha</i> , AVE, CR, HTMT	terhadap niat karyawan hotel untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk menekan stres dan <i>burnout</i> agar dapat mengurangi <i>turnover intention</i> .
--	--	--------------------------------	---	--

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Menurut Liu et al. (2019), tingkat stres kerja yang tinggi akibat beban kerja yang besar dan tekanan emosional di tempat kerja meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan di industri perhotelan. Prasetyo et al. (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara stres kerja dan *turnover intention*, di mana semakin tinggi tingkat stres, semakin besar kemungkinan karyawan untuk keluar. Stres kerja timbul dari berbagai sumber seperti beban kerja berlebihan, jam kerja panjang, dan tekanan dari tuntutan pelanggan yang tinggi. Kondisi ini menciptakan tekanan emosional dan fisik yang tinggi pada karyawan, sehingga meningkatkan intensi mereka untuk meninggalkan pekerjaan demi mencari lingkungan kerja yang lebih baik

H1 : Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* di industri perhotelan.

2.3.2. Stres kerja Terhadap *Job Burnout*

Li et al. (2021) menunjukkan bahwa pekerjaan dengan tekanan tinggi dan beban kerja berlebihan memperparah stres kerja dan meningkatkan risiko *burnout*. Studi oleh Hu et al. (2010) dalam jurnal artikel Salama et al. (2022) juga menyatakan bahwa stres kerja berkontribusi signifikan terhadap *burnout*, khususnya dalam industri dengan tuntutan fisik dan mental tinggi, seperti perhotelan. *Burnout* biasanya muncul akibat paparan stres yang berkepanjangan, yang dapat menyebabkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Dalam industri perhotelan, dimana pekerjaan kerap menuntut keterlibatan emosional dan fisik yang tinggi, karyawan lebih rentan mengalami *burnout* akibat stres yang terus menerus.

H2 : Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *Job Burnout* di industri perhotelan.

2.3.3. *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*

Penelitian Ahmad et al., (2021) menyatakan bahwa kelelahan kerja yang ditandai dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi secara langsung meningkatkan intensi *turnover*. Studi oleh Mohsin et al. (2013) dalam konteks staf hotel juga mendukung hubungan ini, menunjukkan bahwa kelelahan akibat jam kerja yang panjang dan stres tinggi meningkatkan intensi *turnover*. *Burnout* yang disebabkan oleh tekanan kerja yang tinggi menurunkan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan intensi *turnover*. *Burnout*

dapat mengurangi motivasi dan loyalitas karyawan, menyebabkan mereka merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan cenderung mencari pekerjaan di tempat lain untuk menghindari kondisi yang serupa

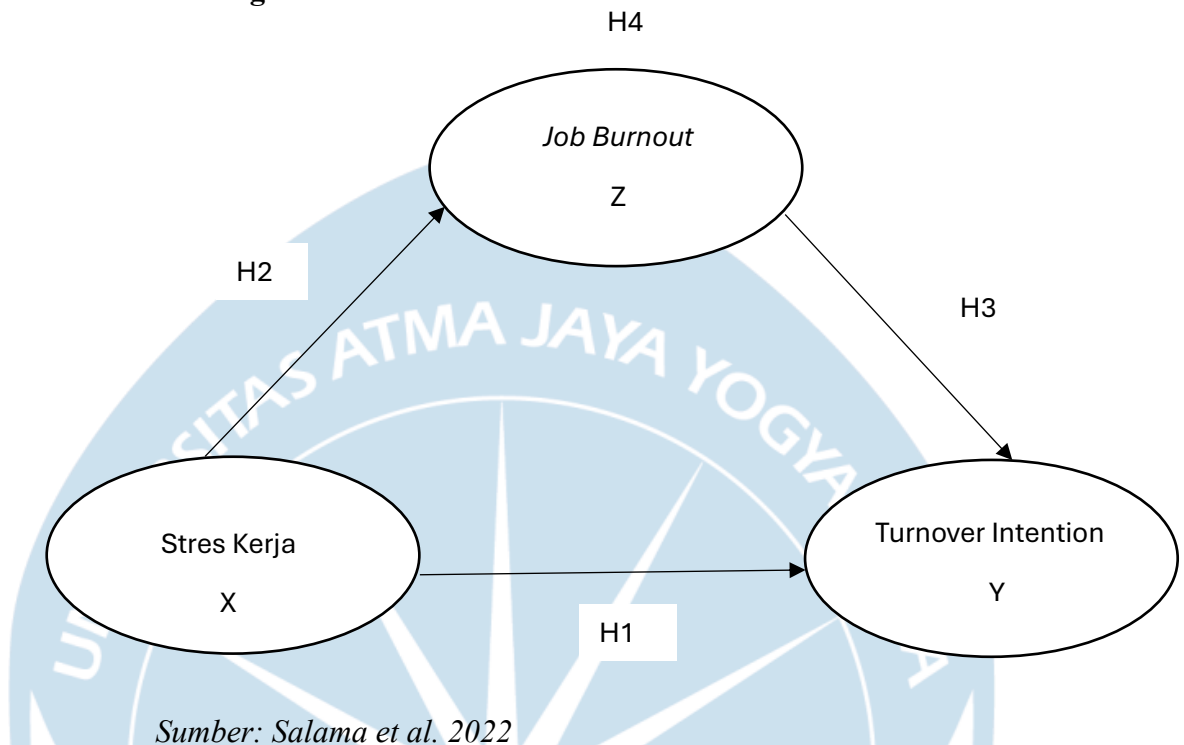
H3 : *Job Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan di industri perhotelan.

2.3.4. Stres kerja terhadap *Turnover Intention* dengan *Job burnout* sebagai mediator

Ahmad et al. (2021) menyatakan bahwa *burnout* bertindak sebagai mediator yang kuat dalam hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*, di mana stres kerja yang berkelanjutan menyebabkan *burnout*, yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Penelitian oleh Chiang et al. (2017) dalam Salama et al. (2022), mengungkapkan bahwa stres kerja menyebabkan *burnout* yang kemudian berdampak pada intensi *turnover*, terutama dalam industri perhotelan yang menuntut secara emosional. Stres kerja yang tinggi tidak langsung menyebabkan *turnover intention* tetapi terlebih dahulu menyebabkan *burnout*. Ketika karyawan mengalami *burnout* sebagai akibat dari stres kerja yang berkepanjangan, mereka cenderung mengalami kelelahan fisik dan emosional, kehilangan motivasi, dan keterlibatan dalam pekerjaan. Kondisi ini membuat mereka merasa tidak mampu untuk terus bekerja dalam lingkungan tersebut dan pada akhirnya mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan.

H4 : *Job Burnout* memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

2.4. Model Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian

Model kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan antara tiga variabel utama, yaitu **Stres Kerja (X)** sebagai variabel independen, **Turnover Intention (Y)** sebagai variabel dependen, dan **Job Burnout (Z)** sebagai variabel mediasi. Model ini dirancang untuk menjelaskan bagaimana stres kerja mempengaruhi niat karyawan untuk keluar dari organisasi, baik secara langsung maupun melalui peran *job burnout* sebagai mediator.