

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Literatur

##### 2.1.1 *Work stress*

Beban kerja berlebih dan tuntutan waktu merupakan penyebab utama *work stress* di sektor perhotelan (Park & Kim, 2020). Menurut Muslim (2020) *work stress* berupa sebuah situasi yang dialami individu saat terjadi suatu ketimpangan perihal tuntutan yang ada dengan kapabilitas dalam menanganinnya.

Menurut Afandi (2020) indikator *work stress* meliputi tuntutan pekerjaan, tuntutan peranan, harapan interpersonal, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi. Seseorang yang merasakan stres secara fisik disebabkan oleh terlalu lelah. Contohnya, seperti pola makan yang tidak teratur, kurangnya waktu tidur, atau efek dari suatu penyakit. Selain fisik stres juga dapat mempengaruhi mental, contohnya mengalami kekhawatiran pada kondisi ekonomi yang kurang baik, peristiwa yang emosional seperti kehilangan seseorang, atau bahkan kondisi ketika dipecat dari suatu pekerjaan.

Menurut Anatan (2007), beberapa faktor penyebab stress sebagai berikut:

1. Stresor dari luar organisasi (*extra organizational stresor*) meliputi perubahan sosial dan teknologi, perubahan ekonomi dan finansial, kondisi keluarga dan masyarakat relokasi.

2. Stresor dari dalam organisasi (*organizational stresor*), yaitu strategi dan kebijakan administrasi, desain dan struktur organisasi, proses organisasi, dan suasana lingkungan kerja.
3. Stresor dari kelompok dalam organisasi (*group stresor*) terjadi karena kurangnya kerja sama dalam pelaksanaan pekerjaan terutama pada level bawah, kurangnya kerja dukungan dari atasan dalam melaksanakan tugas, timbulnya konflik antar pribadi, interpersonal, dan antar kelompok.
4. Stresor dari dalam diri individu (*individual stresor*) terjadi karena ketidakjelasan peran dan konflik, beban kerja yang terlalu berat dan kurangnya pengawasan yang rendah dari atasan.

Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator *work stress* terhadap karyawan, yaitu:

1. Gejala psikologis: Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Ketidakpuasan kerja merupakan efek psikologis saling sederhana dan paling nyata dari stres. Namun, stres juga muncul dalam beberapa kondisi psikologis lain. Misalnya, ketegangan, kecemasan, kejengkelan, kejenuhan, dan sikap yang suka menunda pekerjaan.
2. Gejala fisiologis: Pengaruh awal stres biasanya berupa gejala fisiologis. Stres dapat membuat perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan memicu serangan jantung. Salah satu studi tentang stres menyebutkan bahwa stres juga dapat meningkatkan kerentanan penyakit

saluran nafas dan menurunkan fungsi sistem kekebalan tubuh, hal ini terjadi terutama pada individu-individu yang memiliki tingkat keyakinan diri rendah.

3. Gejala perilaku: Gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kehadiran, dan perputaran karyawan, selain itu juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, bicara yang terbata-bata, serta kegelisahan, dan ketidakaturan jam tidur.

#### **2.1.2 *Job Burnout***

Schaufeli et al (2020) menyatakan bahwa *job burnout* adalah reaksi stres jangka panjang di tempat kerja yang memengaruhi kesejahteraan psikologis dan dapat menyebabkan karyawan mengalami penurunan produktivitas, keterlibatan, dan loyalitas terhadap organisasi. Menurut Purba & Yuniarsih (2019) *job burnout* tidak hanya sekadar kelelahan fisik, melainkan merupakan kondisi kelelahan mental yang serius akibat ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan sumber daya individu yang tersedia, terutama pada pekerjaan dengan intensitas tinggi dan tanggung jawab interpersonal, seperti dalam industri perhotelan.

Maslach & Jackson (2018) mengklasifikasikan *job burnout* menjadi tiga dimensi utama:

1. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*): perasaan terkuras secara emosional dan kehabisan energi akibat tekanan pekerjaan yang terus-menerus. Ini adalah dimensi inti dari *job burnout* (Maslach & Leiter, 2016).

2. Depersonalisasi (*depersonalization*): ditandai dengan sikap sinis, acuh, dan menjauh secara emosional dari rekan kerja atau pelanggan. Karyawan yang mengalami dimensi ini cenderung memandang pekerjaan secara negatif dan kehilangan empati (Schaufeli et al., 2020).
3. Penurunan pencapaian pribadi (*reduced personal accomplishment*): ditandai dengan perasaan tidak kompeten, rendah diri, dan tidak puas terhadap hasil kerja sendiri. Karyawan merasa bahwa apa yang mereka lakukan tidak memberikan kontribusi yang signifikan (Purba & Yuniarsih, 2019)

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan *job burnout* antara lain:

1. Beban kerja yang berlebihan, terutama dalam hal tuntutan fisik maupun emosional (Schaufeli et al., 2020)
2. Kurangnya kontrol terhadap pekerjaan, dimana karyawan tidak memiliki kebebasan dalam mengambil keputusan kerja (Maslach & Leiter, 2016).
3. Kurangnya dukungan sosial, baik dari rekan kerja maupun atasan (Bakker & Demerouti, 2017).
4. Konflik nilai, yaitu ketidaksesuaian antara nilai pribadi dengan nilai organisasi (Maslach et al., 2018).
5. Kurangnya pengakuan atau penghargaan atas prestasi kerja, yang membuat merasa tidak dihargai (Purba & Yuniarsih, 2019).

*Job burnout* berdampak negatif tidak hanya pada individu tetapi juga pada organisasi. Dampak tersebut mencakup:

1. Penurunan produktivitas kerja dan kinerja individu (Bakker & Damerouti, 2017)
2. Tingginya absensi dan ketidakhadiran kerja (Schaufeli et al., 2020).
3. Meningkatnya *turnover intention*, yaitu niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (Ahmad et al., 2021).
4. Gangguan kesehatan mental seperti stres berat, kecemasan, dan depresi (Maslach & Leiter, 2016).

### 2.1.3 *Turnover Intention*

Menurut Robbins & Judge (2018) *turnover intention* adalah dorongan karyawan guna meninggalkan pekerjaannya dengan sadar atau tidak sadar sebagai akibat dari pekerjaan yang tidak menarik atau tersedianya pekerjaan alternatif. Menurut Rahman (2020) menjelaskan pengukuran dari *turnover* adalah keteledoran, mengulur waktu, mengharapakan pekerjaan baru, dorongan untuk resign, serta mencari lowongan baru. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan (Witasari, 2009). Banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention* dari perusahaan terhadap karyawan diantaranya adalah kepemimpinan, kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Shobirin et al., 2016).

*Turnover intention* dikelompokkan ke dalam 2 jenis dimensi (Abbasi & Hollman, 2000 dalam Ghosh et al., 2013):

1. *Voluntary turnover*: keinginan dari karyawan itu sendiri untuk mengundurkan diri. Pada *voluntary turnover* ini sering terjadi yaitu karyawan sering berpikiran untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya saat ini dan mencari pekerjaan yang baru kemudian bermigrasi ke perusahaan yang lain.
2. *Involuntary Turnover*: Dalam *involuntary turnover* berfokus pada pemberhentian karyawan. *Turnover ini* dapat terjadi karena disfungsional yaitu perusahaan gagal mempertahankan karyawan yang unggul atau berprestasi yaitu karyawan yang memiliki kinerja buruk bagi perusahaan, hal ini tergantung pada karyawan yang meninggalkan perusahaan.

Penyebab *turnover intention* dapat dibagi menjadi beberapa faktor utama berikut:

1. *Work stress* (stres kerja): merupakan salah satu faktor utama yang mendorong munculnya niat untuk keluar dari pekerjaan. Ketika karyawan menghadapi tekanan yang tinggi, seperti beban kerja berlebihan, konflik peran, atau ketidakjelasan dalam tugas, mereka mengalami tekanan yang emosional yang dapat berujung pada *burnout*. Kondisi ini memicu ketidakpuasan dan mendorong individu untuk mempertimbangkan meninggalkan pekerjaannya (salama et al., 2022).
2. Gaya kepemimpinan *micromanagement*: *micromanagement* adalah gaya kepemimpinan yang ditandai dengan pengawasan yang sangat ketat, kurangnya pelimpahan wewenang, dan minimnya kepercayaan terhadap bawahan. Gaya kepemimpinan ini dapat menurunkan motivasi,

menimbulkan tekanan psikologis, dan memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Kepuasan kerja yang rendah (Irani Williams et al., 2021).

3. *Low job satisfaction* (kepuasan kerja yang rendah): karyawan yang merasa tidak puas dengan berbagai aspek pekerjaan seperti kompensasi, hubungan dengan atasan, kejelasan peran, atau kesempatan untuk berkembang, cenderung memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan. Kepuasan kerja menjadi sandaran penting terhadap niat untuk keluar dari pekerjaan (Dwyer et al., 2020).
4. *Komitmen Organisasi yang Lemah*: komitmen organisasi yang rendah mencerminkan tidak adanya ikatan emosional dan loyalitas antara individu dengan tempat kerjanya. Hal ini menyebabkan karyawan lebih mudah mempertimbangkan pilihan pekerjaan lain, terutama jika mereka tidak melihat nilai atau kepentingan bersama dalam keberlangsungan organisasi (Ratnaningsih, 2021).
5. *Minimnya Pengembangan Karier dan Peluang Promosi*: Kurangnya peluang untuk promosi, pelatihan, atau peningkatan tanggung jawab sering menjadi pemicu utama niat keluar dari pekerjaan. Karyawan akan merasa tidak maju dan tidak berkembang jika mereka tidak diberikan jalur karier yang jelas (Ayu et al., 2023).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

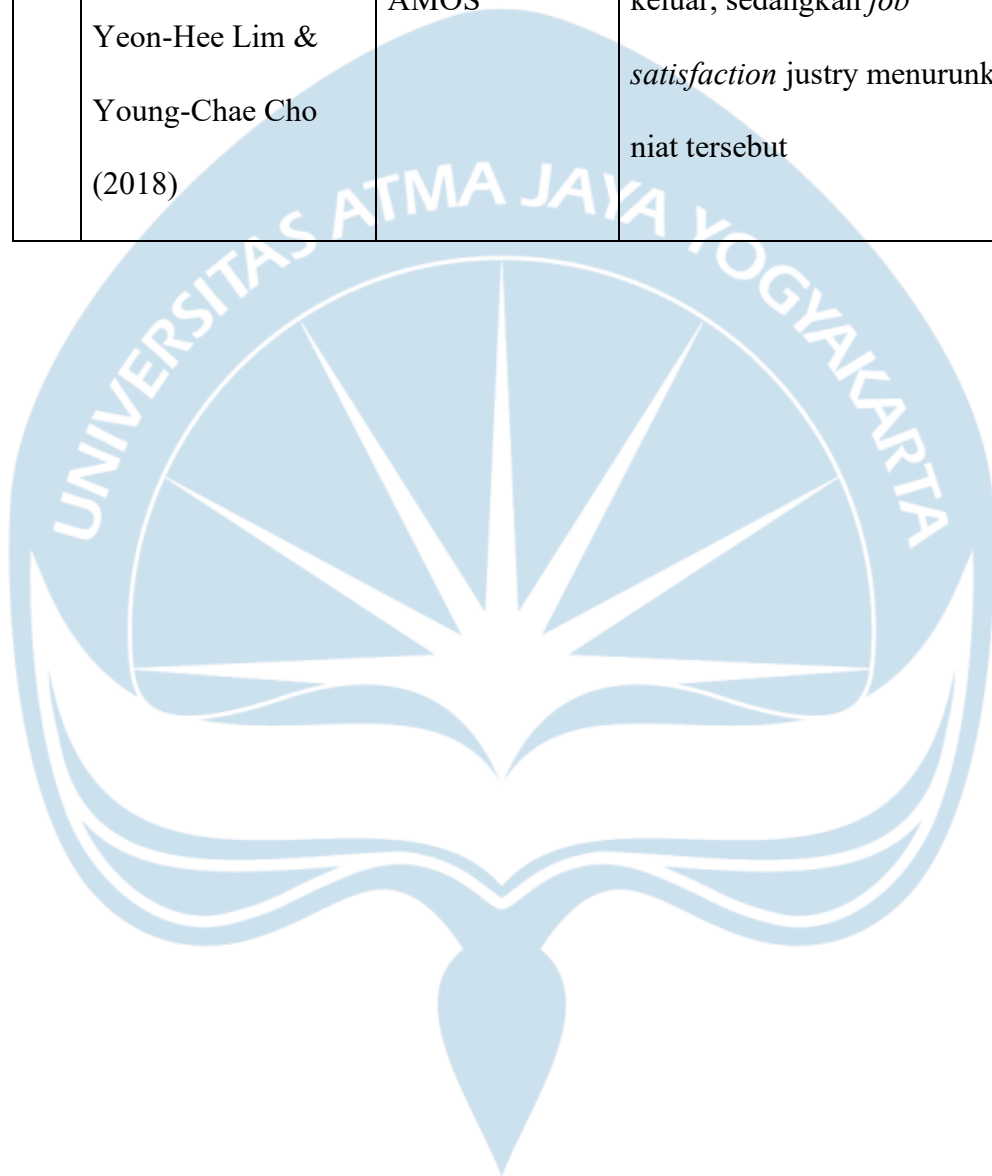
### Penelitian Terdahulu

| No | Judul dan Nama<br>Penulis (th)                                                                                                                                                                                        | Metode<br>Penelitian                                    | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions Among Hotel Employees</i></p> <p>Wagih Salama,<br/>Ahmed Hassan<br/>Abdou, Shaimaa<br/>Abo Khanger<br/>Mohamed, Hossam<br/>Said Shehata (2022)</p> | <p>Kuantitatif<br/>dengan<br/>pendekatan<br/>survei</p> | <p><i>Work stress</i> dibuktikan berpengaruh positif terhadap <i>job burnout</i> dan <i>turnover intention</i>. Selain itu, <i>job burnout</i> juga berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>. Temuan lainnya menunjukkan bahwa <i>job burnout</i> memediasi Sebagian hubungan antara <i>work stress</i> dan <i>turnover intention</i></p> |
| 2. | <p><i>The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and</i></p>                                                                                                 | <p>Kuantitatif,<br/>desain cross-sectional</p>          | <p><i>Work stress</i> diketahui meningkatkan <i>job burnout</i> dan <i>turnover intention</i>. <i>job burnout</i> berperan sebagai mediator dalam hubungan antara <i>work stress</i> dan <i>turnover intention</i>. Selain itu,</p>                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><i>Financial Dependency</i></p> <p>Engin Üngüren,<br/>Neslihan Onur,<br/>Hüsne Demirel,<br/>Ömer Akgün Tekin<br/>(2024)</p>                                   |                                                                             | <p>keamanan kerja moderasi hubungan antara <i>work stress</i> dan <i>job burnout</i>, sedangkan ketergantungan finansial memoderasi hubungan antara <i>job burnout</i> dan <i>turnover intention</i></p>                                                                                                      |
| 3. | <p><i>The Impact of Job Stress on Turnover Intention: A Study of Reputed Apparel Firm in Sri Lanka</i></p> <p>D.V.S. Sewwandi &amp; G.D.N. Perere<br/>(2016)</p> | <p>Metode campuran : kuantitatif dengan kuesioner dan wawancara</p>         | <p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>work stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>. Ambiguitas peran, konflik peran, dan tuntutan kerja menjadi faktor utama penyebab <i>work stress</i>, sementara dimensi “pay” merupakan faktor dominan yang mendorong <i>turnover intention</i></p> |
| 4. | <p><i>The Impact of Burnout on Turnover Intention among Nurses: The Mediating Role of Job Satisfaction</i></p>                                                   | <p>Kuantitatif, desain non-eksperimental korelasi menggunakan kuesioner</p> | <p>Penelitian ini menunjukkan bahwa burnout berhubungan positif dan signifikan dengan <i>turnover intention</i>, serta berhubungan negative signifikan dengan <i>job satisfaction</i>. Selain</p>                                                                                                             |

|    |                                                                                                                                        |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>Mohammed Yousef Alkhrash, Niusha Eivazzadeh, Mehmet Yeşiltaş (2023)</p>                                                             |                                                                     | <p>itu, <i>job satisfaction</i> juga berhubungan negative signifikan dengan <i>turnover intention</i>. Temuan lainnya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memediasi sebagian hubungan antara <i>burnout</i> dan <i>turnover intention</i></p>                                                                                |
| 5. | <p><i>A Study of the Effects of Job Burnout on Organizational Effectiveness and Turnover Intention</i></p> <p>Yong-Man Kwon (2015)</p> | <p>Kuantitatif, menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).</p> | <p><i>Job burnout</i> terbukti berpengaruh negatif terhadap <i>organizational commitment</i> dan <i>job satisfaction</i>, serta berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>. selain itu, <i>organizational commitment</i> dan <i>job satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i></p> |
| 6. | <p><i>"Effects of Job Stress, Fatigue, Burnout, and Job Satisfaction on Turnover Intention</i></p>                                     | <p>Kuantitatif dengan analisis structural equation modelling</p>    | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>work stress</i> memiliki pengaruh paling besar terhadap niat perawat untuk <i>turnover intention</i>. Selain itu, <i>work stress</i>,</p>                                                                                                                                      |

|  |                                                                                         |                                      |                                                                                                                                                                        |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <i>among General Hospital Nurses"</i><br><br>Yeon-Hee Lim &<br>Young-Chae Cho<br>(2018) | (SEM)<br><br>menggunakan<br><br>AMOS | <i>fatigue</i> dan <i>burnout</i> terbukti<br><br>meningkatkan intensi untuk<br>keluar, sedangkan <i>job</i><br><i>satisfaction</i> justru menurunkan<br>niat tersebut |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*

*Work stress* merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku karyawan di tempat kerja. Dalam konteks organisasi jasa seperti hotel, *work stress* muncul dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menghadapinya. Menurut Robbins & Judge (2019), *work stress* dapat menjadi faktor pendorong turunnya kepuasan kerja, motivasi, hingga loyalitas terhadap organisasi. Kondisi ini menjadi semakin kompleks dalam industri perhotelan karena karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dalam waktu singkat, menghadapi kebutuhan pelanggan yang beragam, serta bekerja dengan jadwal yang panjang dan tidak menentu.

Ketika *work stress* berlangsung dalam jangka waktu lama, karyawan tidak hanya mengalami penurunan produktivitas tetapi juga mulai memikirkan alternatif pekerjaan lain yang dianggap lebih kondusif. Park & Kim (2020) menemukan bahwa tingkat *work stress* yang tinggi berkorelasi positif dengan *turnover intention* pada karyawan sektor jasa, di mana beban kerja berlebih dan konflik peran menjadi faktor utama. Hal ini sejalan dengan Salama et al., (2022) yang menegaskan bahwa *work stress* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel di Mesir. Bahkan, Üngüren et al., (2024) menyebutkan bahwa *work stress* yang tinggi secara langsung meningkatkan intensi keluar, terutama ketika organisasi gagal menyediakan rasa aman dan dukungan yang memadai. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat *work stress*, semakin besar pula kemungkinan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

**H1: *Work stress* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan di Hotel Aloft Bali.**

### **2.3.2 Pengaruh *work stress* terhadap *job burnout***

*Work stress* yang tidak dikelola dengan baik dapat berkembang menjadi *job burnout*, yaitu kondisi psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya pencapaian pribadi (Maslach & Leiter, 2016). Proses ini terjadi secara bertahap, dimulai dari stres ringan yang diabaikan hingga berujung pada kelelahan total. Dalam industri perhotelan, kondisi ini sangat mungkin terjadi meningkat intensitas pekerjaan yang tinggi, interaksi terus menerus dengan tamu, serta beban kerja shift yang panjang.

Chen et al., (2021) membuktikan bahwa karyawan hotel dengan tingkat *work stress* tinggi memiliki risiko lebih besar mengalami *job burnout* dibandingkan mereka yang memiliki tingkat stres rendah. Penelitian ini memfokuskan bahwa *work stress* berkepanjangan tidak hanya menguras energi fisik, tetapi juga memengaruhi kondisi emosional dan psikologis karyawan. Hal ini diperkuat oleh Lim & Cho (2018), yang menemukan bahwa *work stress* merupakan faktor paling dominan yang meningkatkan *job burnout* pada tenaga kesehatan, sebuah sektor dengan beban kerja serupa dengan perhotelan. Üngüren et al., (2024) menunjukkan bahwa *work stress* berhubungan erat dengan *job burnout* di sektor jasa, karena tuntutan peran dan ekspektasi pelanggan yang tinggi sering kali melebihi kapasitas individu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *work stress*, semakin besar kemungkinan karyawan mengalami *job burnout*.

**H2: *Work stress* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *job burnout* pada karyawan di Hotel Aloft Bali**

**2.3.3 Pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention***

*Job burnout* terlibat langsung terhadap meningkatnya *turnover intention*. kondisi ini menyebabkan karyawan kehilangan motivasi, merasa tidak berdaya, serta mengalami penurunan keterikatan terhadap pekerjaan. Berdasarkan teori *conservation of Resources* (COR) yang dikemukakan Hobfoll (2018), individu berusaha mempertahankan sumber daya yang mereka miliki, seperti energi, waktu, dan emosi. Namun, ketika *job burnout* menguras sumber daya tersebut secara berlebihan, karyawan akan mencari jalan keluar dengan meninggalkan pekerjaannya.

Ahmad et al., (2021) menemukan bahwa burnout berhubungan positif dengan *turnover intention*, terutama di sektor jasa yang penuh tekanan seperti perhotelan. Peneliti Alkhrash et al., (2023) juga menunjukkan bahwa *job burnout* tidak hanya meningkatkan *turnover intention*, tetapi juga menurunkan *job satisfaction*, sehingga memperkuat alasan karyawan untuk resign. Kwon (2015) menambahkan bahwa *job burnout* berdampak negatif terhadap *turnover intention*. dengan demikian, *job burnout* dapat dipandang sebagai salah satu prediktor kuat *turnover intention*, khususnya di sektor *hospitality* di mana interaksi intens dengan pelanggan dan beban kerja tinggi adalah bagian tak terpisahkan dari pekerjaan.

**H3: *Job burnout* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan di Hotel Aloft Bali.**

#### 2.3.4 Peran *job burnout* dalam Memediasi Pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*

Selain berfungsi sebagai variabel independen, *job burnout* juga memainkan peran penting sebagai mediator dalam hubungan antara *work stress* dan *turnover intention*. Model *Job Demands-Resources (JD-R)* menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi dapat menimbulkan stres, dan bila kondisi ini berlangsung terus-menerus, stres tersebut akan berkembang menjadi *job burnout* yang akhirnya meningkatkan *turnover intention* (Bakker & Demerouti, 2017). Dengan kata lain, *job burnout* menjadi jalur psikologis yang menghubungkan *work stress* dengan keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Purba & Yuniarsih (2019) menegaskan bahwa *job burnout* merupakan variabel mediasi krusial yang menjelaskan bagaimana *work stress* berkontribusi terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Salama et al., (2022) juga mendukung hal ini, di mana *job burnout* terbukti memediasi sebagian hubungan antara *work stress* dan *turnover intention* pada karyawan hotel. Penelitian serupa oleh Alkhrash et al., (2023) pada tenaga kerja kesehatan menemukan bahwa *job burnout* memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* sekaligus memperlemah hubungan positif *work stress* terhadap *job satisfaction*. Bahkan, Üngüren et al., (2024) menyatakan bahwa dalam sektor jasa dengan intensitas kerja tinggi, *job burnout* berfungsi sebagai mediator signifikan yang memperkuat pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*, sehingga organisasi dengan tingkat stres tinggi hampir pasti menghadapi risiko kehilangan karyawan lebih besar.

Temuan-temuan tersebut memperjelas bahwa tanpa adanya strategi manajemen stres yang efektif, *job burnout* akan muncul sebagai konsekuensi logis dari tekanan kerja berlebih dan pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Oleh karena itu, pemahaman mengenai peran *job burnout* sebagai mediator penting untuk membantu organisasi merancang kebijakan yang dapat menekan *work stress* sekaligus mencegah keluarnya karyawan.

**H4: *Job burnout* secara signifikan berpengaruh positif dan memediasi pengaruh antara *work stress* dan *turnover intention* pada karyawan di Hotel Aloft Bali**

## **2.4 Kerangka Penelitian**

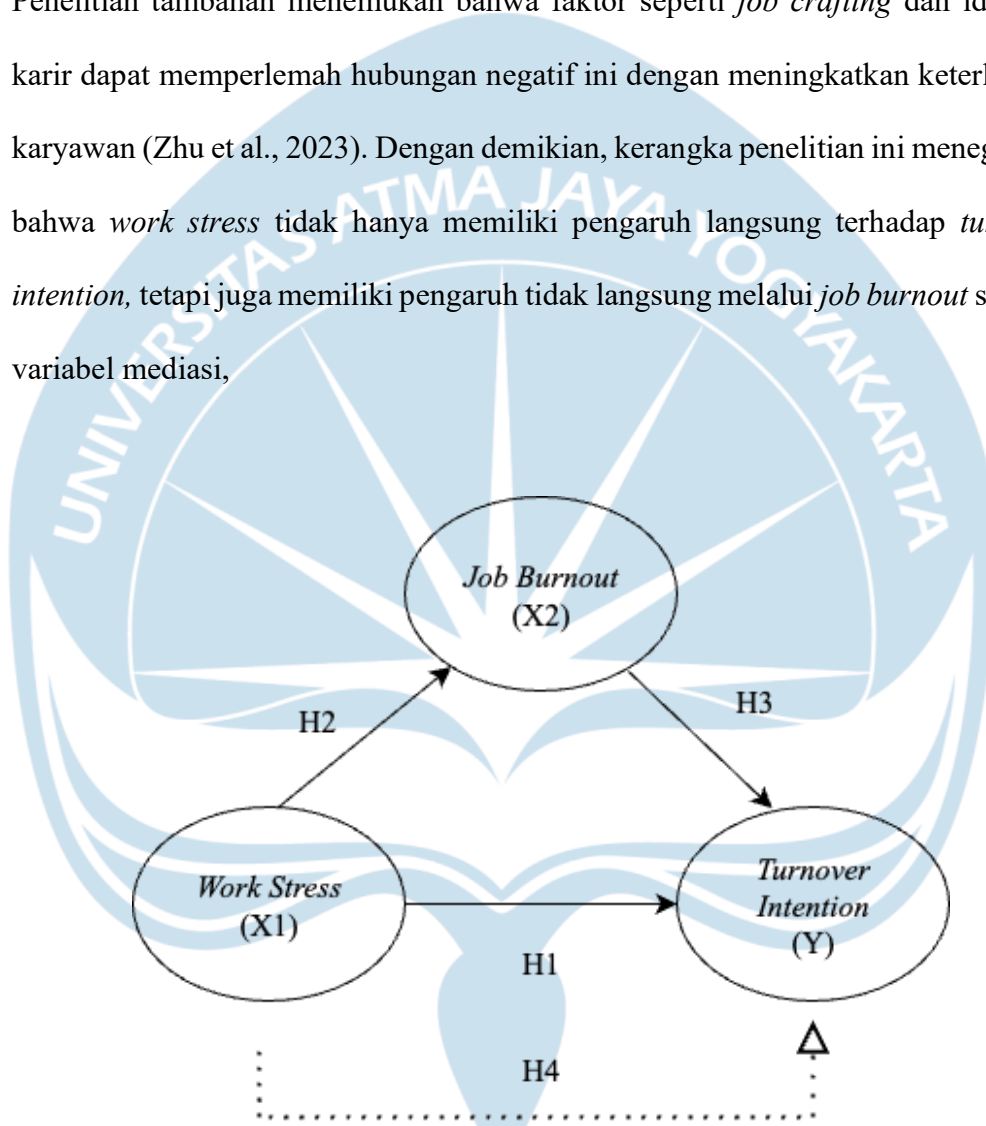
Kerangka penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel *work stress*, *Job burnout*, dan *turnover intention* pada karyawan Hotel Aloft Bali. *Work stress* dipandang sebagai faktor utama yang dapat memengaruhi perilaku karyawan dalam organisasi. Tingkat *work stress* yang tinggi menimbulkan tekanan psikologis, menurunkan kepuasan kerja, serta meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian terdahulu mendukung pandangan ini, di mana *work stress* terbukti berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada industri jasa (Salama et al., 2022; Girogi et al., 2023). Selain itu, Üngüren et al. (2024) menegaskan bahwa *work stress* memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan *turnover intention* pada karyawan sektor perhotelan terutama ketika dukungan organisasi rendah.

Selain berdampak langsung terhadap *turnover intention*, *work stress* juga berhubungan erat dengan munculnya *job burnout*. Menurut Maslach & Leiter (2017), *job burnout* timbul ketika tuntutan pekerjaan yang berlebihan tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai. Dalam konteks perhotelan, ritme kerja yang cepat dan beban kerja yang tinggi sering kali mempercepat munculnya *job burnout* (Park & Kim, 2020). Sejalan dengan itu, Chen et al. (2022) menemukan bahwa *work stress* berhubungan signifikan dengan *job burnout*, yang kemudian berpengaruh pada intentsi karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Bahkan, studi di Indonesia juga menemukan bahwa *work stress* yang tinggi meningkatkan *job burnout*, terutama ketika disertai ketidakamanan kerja (*job insecurity*) (Lestari et al., 2023).

*Job burnout* sendiri berkontribusi dalam meningkatkan *turnover intention*. karyawan yang mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya rasa pencapaian pribadi cenderung mencari pekerjaan alternatif yang dianggap lebih sesuai. Alkhrash et al. (2023) menemukan bahwa *job burnout* merupakan prediktor signifikan *turnover intention* dalam industri perhotelan. Hal ini diperkuat oleh Wu et al. (2019) yang menyatakan bahwa *job burnout* secara konsisten berkorelasi dengan keinginan berpindah kerja di sektor jasa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa tekanan psikologis memperkuat hubungan antara *job burnout* dan *turnover intention*, sementara kesejahteraan finansial dapat menekan efek negatif tersebut (Baquero, 2023).

Tidak hanya itu, *job burnout* juga diprediksi berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *work stress* dan *turnover intention*. Zhang dan Xie (2024)

menjelaskan bahwa *work stress* yang tinggi meningkatkan *job burnout*, yang pada gilirannya memperkuat kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian tambahan menemukan bahwa faktor seperti *job crafting* dan identitas karir dapat memperlemah hubungan negatif ini dengan meningkatkan keterlibatan karyawan (Zhu et al., 2023). Dengan demikian, kerangka penelitian ini menegaskan bahwa *work stress* tidak hanya memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui *job burnout* sebagai variabel mediasi,



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

Sumber: Diadaptasi dari Wagih Salama et al. (2022)