

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Work stress**

##### **2.1.1 Definisi *Work stress***

*Work stress* merupakan salah satu faktor penting yang memiliki pengaruh besar terhadap sikap, perilaku, serta kinerja karyawan di dalam suatu Perusahaan. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan *work stress* sebagai suatu kondisi ketegangan yang dialami individu akibat adanya tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menghadapinya, sehingga menimbulkan tekanan baik secara fisik maupun psikologis. Tekanan tersebut pada akhirnya dapat mempengaruhi kondisi emosional, pola pikir, hingga kesehatan fisik karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Dalam lingkungan kerja, *work stress* tidak hanya memberikan dampak negatif terhadap individu secara pribadi, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat produktivitas, efektivitas kerja, serta keberlangsungan operasional perusahaan secara menyeluruh apabila tidak ditangani dengan baik oleh manajemen perusahaan.

Lebih lanjut, Upadianti & Surya (2025) menjelaskan bahwa *work stress* muncul ketika seorang karyawan merasa tidak mampu memenuhi berbagai tuntutan dan tanggung jawab pekerjaannya, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja yang diterima dengan kemampuan maupun sumber daya yang dimiliki individu tersebut. Ketidakseimbangan ini dapat menimbulkan rasa tertekan, kelelahan, dan ketidaknyamanan dalam bekerja, terutama apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama. Akibatnya, *work*

*stress* dapat mengurangi motivasi kerja, menurunkan tingkat kepuasan kerja, serta menghilangkan rasa nyaman dan kesenangan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, kondisi tersebut juga dapat mendorong munculnya keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih mampu memenuhi harapan dan memberikan lingkungan kerja yang lebih baik bagi mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salama dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *work stress* yang tidak dikelola secara efektif akan memberikan dampak negatif terhadap loyalitas karyawan kepada perusahaan. Karyawan yang mengalami tingkat *work stress* tinggi cenderung memiliki keterikatan kerja yang rendah, menurunnya komitmen terhadap organisasi, serta meningkatnya kecenderungan untuk mengundurkan diri atau mencari peluang kerja di tempat lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab *work stress* dan menerapkan strategi pengelolaan yang tepat agar kondisi kerja tetap kondusif, sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dan perusahaan mampu mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

### **2.1.2 Dimensi *Work stress***

*Work stress* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari individu maupun lingkungan kerja. Berdasarkan penelitian Shukla & Srivastava (2016), *work stress* memiliki beberapa dimensi yang menggambarkan tekanan kerja yang dialami individu dalam lingkungan organisasi. Dimensi tersebut menunjukkan bahwa *work stress* tidak hanya berkaitan dengan tekanan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh konflik peran, dukungan sosial di tempat kerja, serta

keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Adapun dimensi *work stress* menurut Shukla & Srivastava (2016) adalah sebagai berikut:

- a) Tekanan pekerjaan (*Job Stress*), menunjukkan kondisi ketika individu mengalami tekanan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi, target kerja yang besar, serta tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental pada karyawan. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi juga dapat menurunkan konsentrasi dan produktivitas kerja individu.
- b) Konflik harapan peran (*Role Expectation Conflict*), menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pekerjaan dengan kemampuan atau kondisi individu dalam menjalankan perannya. Konflik ini dapat muncul ketika karyawan menerima tuntutan kerja yang saling bertentangan atau tidak jelas sehingga memicu tekanan psikologis selama bekerja. Kondisi tersebut dapat membuat individu merasa bingung dan kesulitan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.
- c) Dukungan rekan kerja (*Coworker Support*), menunjukkan sejauh mana individu memperoleh dukungan sosial, bantuan, serta hubungan kerja yang baik dari rekan kerja di lingkungan organisasi. Dukungan dari rekan kerja dapat membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan dengan lebih baik. Sebaliknya, kurangnya

dukungan dari rekan kerja dapat meningkatkan tingkat stres karena individu merasa harus menghadapi tekanan pekerjaan secara sendiri.

- d) Keseimbangan kehidupan kerja (*Work-life Balance*), menggambarkan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan meningkatnya tekanan kerja, kelelahan emosional, serta menurunnya kesejahteraan individu baik secara fisik maupun psikologis.

### **2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi *Work stress***

*Work stress* dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam individu maupun dari lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat menimbulkan tekanan kerja ketika tuntutan pekerjaan yang dihadapi tidak seimbang dengan kemampuan individu dalam mengatasinya. Berdasarkan Robbins dan Judge (2017), beberapa faktor yang mempengaruhi *work stress* adalah sebagai berikut:

- a) Tuntutan tugas (Task Demands), menunjukkan tekanan yang muncul akibat banyaknya pekerjaan, tingkat kesulitan tugas, serta pekerjaan yang membutuhkan kemampuan fisik dan mental yang tinggi. Tuntutan pekerjaan yang terlalu besar dapat menyebabkan individu merasa lelah, tertekan, serta mengalami penurunan konsentrasi dalam bekerja. Selain itu, beban kerja yang berlebihan juga dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas hasil kerja karyawan.

- b) Tuntutan peran (Role Demands), menggambarkan tekanan yang muncul akibat ketidakjelasan peran, konflik peran, maupun tanggung jawab pekerjaan yang saling bertentangan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan individu mengalami kebingungan terhadap tugas dan harapan organisasi. Apabila terjadi secara terus-menerus, tuntutan peran dapat memicu tekanan psikologis dan menurunkan kenyamanan individu dalam bekerja.
- c) Tuntutan antarpribadi (Interpersonal Demands), menunjukkan tekanan yang berasal dari hubungan sosial di lingkungan kerja, seperti konflik dengan rekan kerja, kurangnya dukungan sosial, serta komunikasi yang kurang baik antar anggota organisasi. Hubungan kerja yang tidak harmonis dapat menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman dan meningkatkan tingkat *work stress* pada karyawan.
- d) Struktur organisasi (Organizational Structure), menggambarkan kondisi organisasi yang terlalu kaku, aturan kerja yang ketat, serta kurangnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Struktur organisasi yang tidak fleksibel dapat meningkatkan tekanan kerja pada karyawan karena individu merasa memiliki keterbatasan dalam menyampaikan pendapat maupun mengembangkan kemampuan kerja yang dimiliki.
- e) Kepemimpinan organisasi (Organizational Leadership), menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan. Kepemimpinan yang

terlalu menekan, kurang memberikan dukungan, serta minim komunikasi dapat meningkatkan *work stress* pada individu. Sebaliknya, kepemimpinan yang baik dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan mendukung kesejahteraan karyawan.

## **2.2 *Work load***

### **2.2.1 Definisi *Work load***

*Work load* merupakan salah satu elemen utama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kewajiban yang mesti ditempuh oleh pegawai dalam periode waktu tertentu (Meirinawati & Prabawatii, 2019). *Work load* melibatkan tidak hanya volume kerja, namun juga tingkat kesulitan, tekanan waktu, serta beban fisik dan mental yang dialami seseorang ketika melakukan pekerjaannya. Menurut Dyah Damayanti dkk., (2022) *Work load* adalah kumpulan tanggung jawab yang wajib dikerjakan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi. *Work load* juga menggambarkan tuntutan pekerjaan yang perlu dipenuhi oleh individu sesuai dengan kondisi dan situasi kerja yang sedang dihadapi.

Menurut Haar dkk. (2021), *Work load* juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi work overload, yaitu saat tuntutan pekerjaan lebih besar dari kapasitas individu. Biasanya, hal ini terjadi ketika jumlah pekerjaan terlalu banyak atau waktu yang tersedia tidak cukup untuk mengerjakannya. Selanjutnya, Yadewani & Reni Wijaya (2021) menyatakan bahwa *Work load* adalah penilaian seseorang tentang

tuntutan pekerjaan yang melibatkan aspek fisik maupun mental. Penilaian tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan pribadi individu, pengalaman kerjanya, serta lingkungan tempat bekerja. Karena hal tersebut, *Work load* dapat bersifat objektif dan subjektif tergantung pada cara individu menilai tuntutan pekerjaan yang dihadapinya.

### 2.2.2 Dimensi *Work load*

*Work load* adalah sebuah konsep dengan berbagai dimensi karena melibatkan banyak aspek dalam lingkungan profesional (Hasson dkk., 2023). Menurut Yadewani & Reni Wijaya (2021), *Work load* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi utama yang menggambarkan sifat tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan.

#### a) *Work load* Fisik

*Work load* fisik terkait dengan beragam aktivitas jasmani yang perlu dilakukan seseorang untuk menuntaskan tugasnya. Ini mencakup pemanfaatan energi, daya tahan, dan kondisi tubuh. Tingginya *Work load* fisik dapat memicu kelelahan dan menurunkan hasil kerja.

#### b) *Work load* Mental

*Work load* mental mencakup tuntutan kognitif seperti pemikiran kritis, penelitian, dan penentuan keputusan. *Work load* yang berat pada aspek mental kerap dianggap sebagai penyebab peningkatan *Work stress* dan tekanan psikologis.

#### c) *Work load* Waktu

*Work load* waktu berkaitan dengan tekanan yang muncul dari waktu

yang tersedia untuk menyelesaikan tugas. Batas waktu yang sempit dan jam kerja yang terbatas dapat memengaruhi persepsi individu terhadap bebannya.

### 2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi *Work load*

*Work load* dipengaruhi oleh berbagai elemen, baik yang berasal dari dalam individu maupun dari lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat beban kerja yang dirasakan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Berdasarkan Hansah (2025) beberapa faktor yang mempengaruhi *Work load* adalah sebagai berikut:

- a) Tuntutan tugas, menunjukkan banyaknya pekerjaan serta tingkat kesulitan tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam waktu tertentu. Semakin besar tuntutan pekerjaan yang diterima, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan karyawan. Kondisi ini dapat menyebabkan individu merasa lelah secara fisik maupun mental apabila pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan yang dimiliki.
- b) Kondisi lingkungan kerja, menggambarkan keadaan lingkungan fisik maupun nonfisik di tempat kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kemampuan individu dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kurang mendukung, seperti kondisi ruang kerja yang tidak nyaman, kebisingan, maupun hubungan kerja yang kurang baik, dapat meningkatkan *work load* karyawan dan mengurangi efektivitas kerja.

- c) Waktu kerja, menunjukkan tekanan yang muncul akibat keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Waktu kerja yang terlalu panjang atau target penyelesaian yang sempit dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja fisik maupun mental. Selain itu, jam kerja yang berlebihan juga dapat menimbulkan kelelahan dan menurunkan produktivitas kerja karyawan.
- d) Kapasitas kerja individu, menggambarkan kemampuan fisik, mental, keterampilan, serta pengalaman kerja yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perbedaan kapasitas kerja dapat menyebabkan persepsi beban kerja yang berbeda pada setiap individu. Karyawan dengan kemampuan dan pengalaman kerja yang baik cenderung lebih mampu mengatasi *work load* dibandingkan individu yang memiliki keterbatasan kemampuan kerja.
- e) Sistem organisasi kerja, menunjukkan bagaimana pembagian tugas, sistem kerja, serta pengaturan pekerjaan dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat *work load* karyawan. Sistem kerja yang kurang efektif, pembagian tugas yang tidak seimbang, serta kurangnya koordinasi dalam organisasi dapat menyebabkan pekerjaan terasa lebih berat dan meningkatkan tekanan kerja pada individu.

## **2.3        *Work-life Balance***

### **2.3.1      Definisi *Work-life Balance***

*Work-life balance* merupakan adalah konsep yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, terkait dengan seberapa baik seseorang dapat mengatur tuntutan dari pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaan. Keseimbangan ini jadi elemen kunci dalam menjaga kesehatan fisik, mental, serta peningkatan kualitas hidup para pekerja (Igbinomwanhia dkk., 2012). Menurut Shiels (2014), *work-life balance* adalah keadaan di mana seseorang dapat mengatur peran di tempat kerja dan aspek pribadi dengan baik, sehingga dapat mendongkrak kualitas hidup secara keseluruhan. Mereka yang menunjukkan keseimbangan yang baik dalam hidup umumnya merasakan kepuasan yang lebih tinggi.

Selanjutnya, Liswandi & Muhammad (2023) menyoroti bahwa *Work-life balance* berkaitan erat dengan kondisi mental para karyawan. Keseimbangan antara pekerjaan dan aspek pribadi dapat membantu mengurangi tekanan yang diakibatkan oleh pekerjaan dan meningkatkan kesehatan mental individu. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara keduanya dapat menyebabkan stres dan kelelahan. Okolie dkk. (2023) juga menyatakan bahwa *Work-life balance* berhubungan dengan kebijakan serta praktik yang diterapkan organisasi untuk mendukung keseimbangan hidup para karyawan. Organisasi yang memberikan fleksibilitas dalam jam kerja dan mendukung kebutuhan pribadi karyawan biasanya lebih efektif dalam menciptakan keseimbangan.

### 2.3.2 Dimensi *Work-life Balance*

*Work-life balance* adalah sebuah konsep kompleks yang mencakup berbagai aspek dalam hidup seseorang. Berdasarkan studi oleh Greenhaus & Allen (2011), *Work-life balance* dapat dilihat dari beberapa dimensi utama, yaitu:

a) Pembagian Waktu (Time Balance)

Pembagian waktu berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur alokasi waktunya antara aktivitas profesional dan personal secara proporsional. Greenhaus & Allen (2011) mengemukakan bahwa ketidakseimbangan dalam pembagian waktu terjadi ketika waktu untuk pekerjaan melebihi porsi yang semestinya, sehingga mengurangi kesempatan untuk kehidupan pribadi, termasuk kebersamaan keluarga dan kegiatan sosial.

b) Tingkat Keterlibatan (Involvement Balance)

Tingkat keterlibatan merujuk pada sejauh mana seseorang terikat secara mental baik dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadinya. Greenhaus & Allen (2011) berpendapat bahwa ketidakseimbangan pada tingkat keterlibatan dapat menimbulkan benturan peran yang berdampak buruk pada kondisi mental seseorang.

c) Tingkat Kepuasan (Satisfaction Balance)

Tingkat kepuasan mengacu pada sejauh mana seseorang merasa puas dengan peranannya di tempat kerja dan dalam kehidupan pribadinya. Kepuasan pada kedua ranah tersebut berkontribusi pada kesetiaan dan kesejahteraan karyawan.

### 2.3.3 Faktor yang mempengaruhi *Work Life Balance*

*Work-life balance* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari pekerjaan maupun kehidupan pribadi individu. Faktor-faktor tersebut dapat menentukan sejauh mana seseorang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan kehidupan personalnya (Singla & Saxena, 2024). Berdasarkan Muthu Kumarasamy dkk. (2015), beberapa faktor yang mempengaruhi *Work-life balance* adalah sebagai berikut:

- a) Jam kerja, menunjukkan lamanya waktu yang digunakan individu untuk bekerja dalam sehari maupun dalam satu minggu. Jam kerja yang terlalu panjang dapat mengurangi waktu individu untuk kehidupan pribadi dan keluarga sehingga mengganggu keseimbangan hidup. Kondisi ini juga dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun emosional apabila berlangsung secara terus-menerus.
- b) *Work load*, menggambarkan jumlah tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan individu. *Work load* yang terlalu tinggi dapat menyebabkan individu kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Selain itu, beban kerja yang berlebihan juga dapat mengurangi waktu istirahat serta menurunkan kualitas kehidupan personal individu.

- c) Dukungan organisasi, menunjukkan sejauh mana organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, seperti fleksibilitas kerja, cuti, serta kebijakan yang mendukung kehidupan pribadi karyawan. Dukungan organisasi yang baik dapat membantu meningkatkan *work-life balance* individu karena karyawan merasa lebih nyaman dan terbantu dalam mengatur tanggung jawab pekerjaan maupun kehidupan pribadinya.
- d) Lingkungan kerja, menggambarkan kondisi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan individu dalam bekerja. Lingkungan kerja yang positif, nyaman, dan suportif dapat membantu mengurangi tekanan kerja sehingga keseimbangan kehidupan kerja lebih mudah tercapai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat meningkatkan stres dan mengganggu kehidupan pribadi individu.
- e) Kehidupan pribadi dan keluarga, menunjukkan kondisi hubungan keluarga, tanggung jawab pribadi, serta aktivitas di luar pekerjaan yang dimiliki individu. Kehidupan pribadi yang tidak stabil dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan personal. Sebaliknya, hubungan keluarga yang baik dan dukungan dari orang terdekat dapat membantu individu mencapai *work-life balance* yang lebih baik.

## **2.4        *Intention to leave***

### **2.4.1      Definisi *Intention to leave***

Menurut Hongvichit (2015) *intention to leave* adalah sebuah gagasan yang sungguh krusial dalam manajemen sumber daya manusia, memperlihatkan aspirasi atau kehendak karyawan untuk meninggalkan jabatan mereka dalam suatu perusahaan. Gagasan ini sering kali dijadikan sebagai petunjuk awal dari pengunduran diri yang sebenarnya, menjadikannya perhatian utama bagi perusahaan dalam mengelola tenaga kerja secara efektif. *Intention to leave* bukan semata mencerminkan keputusan spontan, melainkan hasil evaluasi yang dilakukan seseorang terhadap situasi pekerjaan yang mereka hadapi. Evaluasi ini meliputi berbagai unsur seperti kegembiraan di kantor, level tekanan, koneksi antarindividu, serta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Maka dari itu, *intention to leave* bisa dipahami sebagai respons karyawan terhadap kondisi kerja yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pribadi dan fakta yang ada dalam pekerjaan (Hussein Alkahtani, 2015)

Menurut Yu dkk. (2022), *Intention to leave* adalah kecenderungan seseorang untuk meninggalkan perusahaan karena merasa tidak puas dengan lingkungan dan situasi kerja yang dinilai kurang memadai. Ketidakpuasan ini bisa timbul dari berbagai sebab, contohnya beban tugas yang berlebihan, minimnya bantuan dari perusahaan, serta hubungan kerja yang tidak rukun. Seseorang yang mengalami situasi tersebut akan mulai mengevaluasi kembali tempatnya dalam perusahaan. Proses evaluasi ini akan mengarah pada pertimbangan untuk bertahan

atau mencari pilihan pekerjaan lain. Oleh sebab itu, *intention to leave* menjadi tahap awal dalam proses penentuan untuk meninggalkan perusahaan.

Selanjutnya, (Upadianti & Surya, 2025) mengatakan bahwa *Intention to leave* dari pekerjaan adalah reaksi psikologis yang timbul karena *work stress* dan ketidakpuasan pekerjaan. Mereka yang terus-menerus berada dalam situasi kerja yang menekan seringkali merasa lelah secara emosional yang bisa mengubah pandangan mereka tentang pekerjaan. Kondisi ini bisa mendorong mereka untuk mencari peluang lain di luar pekerjaan mereka. Tambahan pula, kurangnya dukungan dari perusahaan juga dapat mempercepat munculnya keinginan untuk pindah. Oleh karena itu, *Intention to leave* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pribadi, tetapi juga oleh kondisi lingkungan kerja yang dihadapi.

Menurut (Salama dkk., 2022), *intention to leave* adalah penanda yang sangat baik untuk memperkirakan angka perputaran karyawan yang sebenarnya, sehingga bisa menjadi panduan penting dalam mengukur kestabilan karyawan di dalam sebuah perusahaan. Individu yang memiliki *intention to leave* yang tinggi dari pekerjaan cenderung akan benar-benar meninggalkan perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pergi bukan sekadar harapan, melainkan bagian dari rangkaian tindakan yang lebih besar. Perusahaan dapat menggunakan penanda ini untuk mengidentifikasi potensi kehilangan karyawan lebih dini. Dengan demikian, pengelolaan keinginan untuk pergi menjadi faktor kunci yang strategis dalam menjaga karyawan.

Selain itu, Haar dkk. (2021.) menyatakan *intention to leave* kerja dipengaruhi oleh keselarasan antara kehidupan profesional dan personal, serta keadaan mental seseorang. Ketidaksesuaian antara kewajiban pekerjaan dan kehidupan pribadi bisa menciptakan pertentangan yang buruk bagi kesehatan jiwa. Orang yang mengalami pertentangan seperti ini biasanya lebih gampang terkena tekanan dan kelelahan. Situasi ini dapat memperkuat keinginan untuk keluar dari pekerjaan yang dirasa tidak seimbang. Maka dari itu, kesetaraan antara pekerjaan dan kehidupan menjadi salah satu unsur penting dalam memengaruhi *intention to leave*.

#### **2.4.2 Dimensi *Intention to leave***

*Intention to leave* memiliki beberapa dimensi yang menggambarkan tahapan keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaannya. Adapun dimensi *Intention to leave* menurut Salama dkk. (2022) adalah sebagai berikut:

*a) Keinginan Berpindah Pekerjaan (*Desire to Change Job*).*

Menunjukkan keinginan individu untuk bekerja pada pekerjaan atau organisasi lain yang dianggap lebih baik. Dimensi ini menggambarkan adanya ketertarikan terhadap peluang kerja di luar organisasi tempat individu bekerja saat ini.

*b) Keinginan Mengundurkan Diri (*Intention to Resign*).*

Menggambarkan adanya pemikiran atau pertimbangan yang serius dari individu untuk meninggalkan pekerjaannya. Semakin tinggi keinginan mengundurkan diri, semakin besar kemungkinan individu untuk keluar dari organisasi.

- c) Keinginan Mencari Pekerjaan Baru (*Intention to Search for a New Job*). Menunjukkan kecenderungan individu untuk mencari informasi maupun peluang pekerjaan baru di organisasi lain. Dimensi ini mencerminkan upaya individu dalam mempersiapkan diri untuk meninggalkan pekerjaan saat ini.

#### 2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi *Intention to leave*

Keinginan untuk keluar dari suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar karyawan. Menurut Devibala (2025), ada beberapa komponen penting yang memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau mencari pekerjaan lain. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a) Kepuasan Kerja (*job satisfaction*)

Kepuasan kerja menunjukkan tingkat kepuasan individu terhadap pekerjaan, tanggung jawab, serta lingkungan kerja yang dimilikinya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi dan keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan pekerjaannya. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mencari pekerjaan yang dianggap lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

b) Peluang Pengembangan Karir (*Career Opportunities*)

Peluang pengembangan karir menggambarkan kesempatan yang diberikan organisasi kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi, memperoleh promosi, serta mencapai jenjang karir

yang lebih baik. Karyawan yang melihat adanya peluang pengembangan karir yang jelas cenderung lebih termotivasi untuk bertahan dalam organisasi. Sebaliknya, terbatasnya peluang karir dapat mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang menawarkan prospek karir yang lebih baik.

c) Keseimbangan Kehidupan Kerja (*Work-Life Balance*)

Keseimbangan kehidupan kerja menunjukkan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara kedua aspek tersebut cenderung memiliki tingkat kepuasan dan kenyamanan kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menimbulkan stres, kelelahan, serta meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi.

d) Kompensasi dan Manfaat (*Compensation and Benefits*)

Kompensasi dan manfaat menggambarkan imbalan yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya kepada organisasi, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial. Kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban kerja yang diberikan dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan. Sebaliknya, kompensasi yang dianggap tidak memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang menawarkan imbalan yang lebih baik.

e) Beban Kerja dan Tingkat Stres (*Workload and Work stress*)

Beban kerja dan tingkat stres menunjukkan tekanan yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental, sedangkan tingkat stres yang tinggi dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan kerja. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan organisasi demi memperoleh lingkungan kerja yang lebih baik.

f) Dukungan Manajemen

Dukungan manajemen menunjukkan sejauh mana atasan dan organisasi memberikan perhatian, arahan, bantuan, serta penghargaan kepada karyawan. Dukungan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi. Sebaliknya, kurangnya dukungan dari manajemen dapat menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai sehingga meningkatkan keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan teoritis dan empiris dalam suatu penelitian untuk memahami hubungan antar variabel yang diteliti. Melalui penelitian terdahulu, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta menemukan celah penelitian

yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, penelitian terdahulu juga membantu dalam memperkuat argumentasi terkait hubungan antar variabel seperti *work stress*, *work load*, *work-life balance*, dan *intention to leave*. Dengan adanya penelitian penelitian terdahulu, peneliti dapat membandingkan hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam menyusun hipotesis dan kerangka pemikiran penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Yu dkk. (2022) bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *intention to leave* pada karyawan sektor perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to leave*. Hal ini berarti bahwa semakin baik keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peran organisasi dalam menciptakan *work-life balance* bagi karyawan guna meningkatkan loyalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Upadianti & Surya, (2025) mengkaji pengaruh *job stress* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada tenaga kesehatan di Bali. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode PLS-SEM melalui penyebaran kuesioner kepada tenaga kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sementara *work-life balance* dan *job satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa *job satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *job stress*, *work-life balance*, dan *turnover intention*. Temuan tersebut menegaskan pentingnya pengelolaan stres kerja dan keseimbangan kehidupan kerja dalam upaya menurunkan turnover intention pada karyawan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Haar dkk., (2021) mengkaji hubungan *work-life balance*, *job burnout*, dan *turnover intention* pada para *top executive* di Selandia Baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model *moderated mediation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *job burnout* dan *turnover intention*. Selain itu, *job burnout* terbukti memediasi hubungan antara *work-life balance* dan *turnover intention*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *knowledge sharing culture* mampu memperkuat pengaruh positif *work-life balance* dalam menurunkan *turnover intention*. Dengan demikian, organisasi perlu membangun budaya kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja serta berbagi pengetahuan guna mempertahankan karyawan pada level manajerial.

Penelitian yang dilakukan oleh Salama dkk. (2022) mengkaji pengaruh stres kerja dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel di Mesir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan hotel yang kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* serta *job burnout*. Selain itu, *job burnout* terbukti

mampu memediasi hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja dan burnout yang dialami karyawan, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memperhatikan kondisi kerja karyawan guna mengurangi stres dan burnout sehingga dapat menekan tingkat turnover intention.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriantini & Nurmayanti, (2020) mengkaji pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap turnover intention tenaga kesehatan berstatus kontrak di RSUD Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga menemukan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar dapat menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawaty dkk., 2019) mengkaji pengaruh *work environment*, *work stress*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *Path Analysis* untuk menganalisis pengaruh langsung

maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work environment* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, serta *job satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga menemukan bahwa lingkungan kerja yang baik dan tingkat *job satisfaction* yang tinggi dapat menurunkan *turnover intention* karyawan, sedangkan tingkat *work stress* yang tinggi dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Peneliti & Tahun | Judul Penelitian                                                                                                                                                     | Metode Penelitian | Hasil Penelitian                                                                                                 |
|-----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Yu dkk., 2022    | <i>The Mediating Effects of Work–Life Balance (WLB) and Ease of Using WLB Programs in the Relationship between WLB Organizational Culture and Turnover Intention</i> | SEM               | <i>Work-life balance</i> berpengaruh negatif terhadap <i>intention to leave</i> pada karyawan sektor perhotelan. |

|   |                         |                                                                                                       |                     |                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Upadianti & Surya, 2025 | <i>Job Stress and Work-Life Balance on Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction</i> | PLS-SEM             | <i>Job stress berpengaruh positif terhadap turnover intention, sedangkan work-life balance dan job satisfaction berpengaruh negatif terhadap turnover intention.</i> |
| 3 | Haar dkk., 2021.        | <i>Top Executives Work-Life Balance, Job Burnout and Turnover Intentions: Moderated-Mediation</i>     | Moderated Mediation | <i>Work-life balance berpengaruh negatif terhadap turnover intention</i>                                                                                             |

|   |                                 |                                                                                                          |     |                                                                                                                        |
|---|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                 | <i>Mediation with Knowledge Sharing Culture</i>                                                          |     | dan <i>job burnout</i> memediasi hubungan tersebut.                                                                    |
| 4 | Salama dkk., 2022               | <i>Impact of Work stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees</i>                | SEM | <i>Work stress</i> dan <i>job burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan hotel.. |
| 5 | Fitriantini & Nurmayanti, 2020) | Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Tenaga Kesehatan | SEM | Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> pada tenaga                                         |

|   |                       |                                                                                                                                 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                       | Berstatus Kontrak<br>di RSUD Kota<br>Mataram                                                                                    |                          | kesehatan<br>kontrak.                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Kurniawaty dkk., 2019 | <i>The Effect of Work<br/>Environment,<br/>Work stress, and<br/>Job Satisfaction<br/>on Employee<br/>Turnover<br/>Intention</i> | <i>Path<br/>Analysis</i> | <i>Work stress</i><br>berpengaruh<br>positif<br>terhadap<br><i>turnover<br/>intention</i> ,<br>sedangkan<br><i>work<br/>environment</i><br>dan <i>job<br/>satisfaction</i><br>berpengaruh<br>negatif<br>terhadap<br><i>turnover<br/>intention</i> . |

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

*Work stress* adalah semacam tekanan psikologis yang sering dirasakan karyawan saat menjalankan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Stres ini

muncul ketika tuntutan pekerjaan lebih besar dari kemampuan seseorang untuk menanganinya, yang akhirnya menyebabkan tekanan fisik dan mental (Gabriel & Aguinis, 2022). Upadianti & Surya (2025) menyatakan bahwa *work stress* tingkat tinggi dapat menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan kepuasan kerja karyawan. Kondisi ini membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja dan mulai berpikir untuk meninggalkan organisasi. Selain itu, *work load* yang terus menerus juga dapat mengurangi semangat dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka.

Studi yang dilaksanakan Haar dkk. (2021.) mengindikasikan stres pekerjaan berimplikasi positif pada *intention to leave*. Karyawan yang mengalami tingkat *work stress* lebih tinggi akan menunjukkan kecenderungan lebih besar untuk meninggalkan perusahaan. Maka dari itu, berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis dapat disusun sebagai berikut:

**H1: *Work stress* berpengaruh positif terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.**

*Work load* adalah total pekerjaan yang mesti diselesaikan karyawan dalam rentang waktu tertentu. *Work load* yang tidak seimbang, terlalu banyak atau terlalu sedikit, bisa berdampak pada performa dan keadaan mental karyawan (Meirinawati & Prabawatii, 2019). Menurut Jain (2021), *work load* yang berlebihan bisa memicu kelelahan fisik dan mental yang berujung pada berkurangnya kepuasan kerja. Karyawan yang merasa tertekan akan mengalami *work stress*.

Situasi ini dapat mendorong munculnya keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih ringan.

Studi oleh Haar dkk. (2021) menunjukkan bahwa *work load* berdampak positif pada *intention to leave*. Hasil studi itu memperlihatkan bahwa semakin tinggi *work load* yang dirasakan karyawan, semakin besar pula keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Studi lain oleh Wibowo dkk. (2021) juga mengindikasikan bahwa *work load* memiliki pengaruh penting pada *intention to leave*. Ini menandakan bahwa *work load* menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keputusan karyawan untuk keluar dari organisasi. Maka dari itu, berdasarkan paparan tersebut, hipotesis berikut dapat disusun:

**H2: *Work load* berpengaruh positif terhadap *intention to leave* pada barista *full-time* di *coffee shop* wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.**

*Work-life balance* merupakan adalah kondisi saat seseorang dapat memenuhi tuntutan dari profesi dan kehidupan pribadi secara selaras, yang mengurangi konflik peran tak perlu (Igbinomwanhia dkk., 2012). Keseimbangan yang baik dapat memberikan keuntungan signifikan bagi kesehatan mental karyawan, contohnya menurunkan tingkat stres serta meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian Badrudin & Darmastuti (2024), karyawan yang mempunyai keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi yang baik cenderung merasakan tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah dan tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi. Situasi ini membuat karyawan merasa lebih nyaman, memiliki kondisi psikologis yang lebih baik, dan lebih bisa untuk

melaksanakan tugas pekerjaan dengan efektif. Selain itu, keseimbangan yang optimal antara pekerjaan dan kehidupan pribadi juga dapat memperkuat keterikatan karyawan terhadap organisasi, sehingga mereka tidak mudah tergoda untuk pindah ke pekerjaan lain.

Studi oleh Yu dkk. (2022) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to leave*, di mana makin baik *work-life balance* karyawan, makin rendah keinginan mereka meninggalkan organisasi. Temuan ini sejalan dengan hasil Haar dkk. (2021) yang menyatakan *work-life balance* yang baik dapat mengurangi kecenderungan karyawan untuk keluar dari perusahaan karena karyawan merasa lebih puas dan nyaman dengan situasi kerja yang mereka hadapi. Ini menunjukkan bahwa *work-life balance* adalah salah satu elemen penting dalam menjaga kestabilan karyawan dan menurunkan tingkat perputaran dalam organisasi. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis berikut bisa diajukan:

***H3: Work-life balance berpengaruh negatif terhadap intention to leave pada barista full-time di coffee shop wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.***

## **2.7 Kerangka Penelitian**

*Work stress* adalah situasi tekanan psikologis yang terjadi saat kewajiban pekerjaan melebihi kapasitas pribadi untuk mengatasinya. Derajat *work stress* yang tinggi bisa mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, mengurangi kenikmatan bekerja, serta merusak keadaan emosional karyawan. Di kalangan barista, *work stress* acap timbul sebab desakan layanan yang gesit, jadwal yang

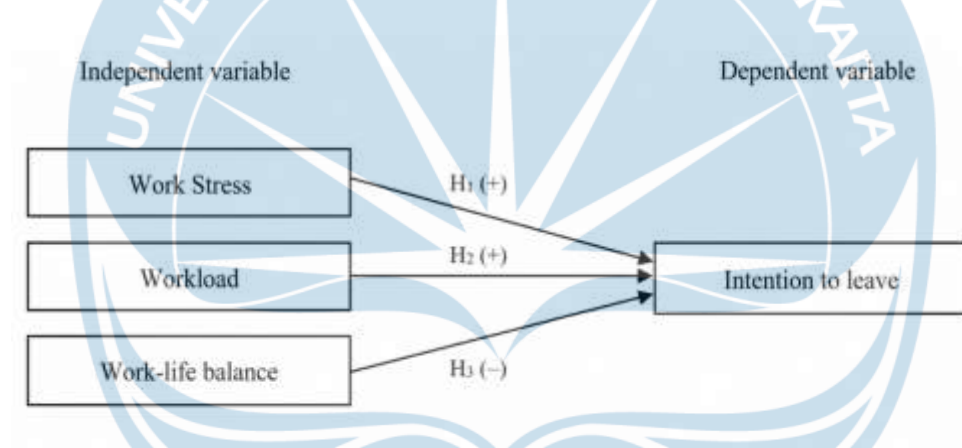
pbudaya, serta keharusan menjaga kualitas layanan yang stabil bagi pelanggan. Situasi tersebut bisa membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja dan mulai memikirkan untuk mencari pekerjaan lain yang dinilai lebih baik. Studi mengindikasikan bahwa makin tinggi tingkat *work stress* yang dialami karyawan, makin besar pula kecenderungan mereka untuk berhenti bekerja. (Upadianti & Surya, 2025) .

Selain *work stress*, *work load* juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi *intention to leave*. *Work load* merupakan jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental. Dalam pekerjaan barista, *work load* dapat meningkat ketika jumlah pelanggan sedang ramai sehingga karyawan harus menyelesaikan berbagai tugas secara bersamaan dalam waktu yang terbatas. *work load* yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kelelahan, menurunkan produktivitas, dan meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *work load* yang berlebihan memiliki pengaruh positif terhadap *intention to leave*, di mana semakin tinggi *work load* yang dirasakan, maka semakin besar pula keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. (Haar dkk., 2021.)

Di sisi lain, *work-life balance* adalah kemampuan individu untuk menjaga keselarasan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Keseimbangan semacam itu krusial demi mempertahankan keadaan mental, kesehatan, serta kenyamanan karyawan ketika melakukan tugas-tugas mereka. Dalam lingkup pekerjaan barista, jadwal kerja bergiliran dan durasi kerja yang tidak tetap acap kali menyulitkan karyawan dalam mengalokasikan waktu

antara urusan profesional dan pribadi. Ketidakselarasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat berujung pada ketegangan, kelelahan batin, dan merosotnya taraf hidup karyawan. Sebaliknya, jika karyawan berhasil mempertahankan *work-life balance* secara efektif, kemungkinan mereka untuk berhenti dari pekerjaan akan berkurang karena karyawan merasa lebih tenteram dan mapan dalam menjalankan profesinya. (Yu dkk., 2022)

Berikut merupakan kerangka penelitian yang menunjukkan variabel-variabel dalam penelitian ini saling berhubungan:



**Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian**