

PENGARUH *WORKING HOURS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN MELALUI *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)

Skripsi

Oleh:

**Ranti Rhomantika
2111011096**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH *WORKING HOURS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN MELALUI *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)

Oleh

Ranti Rhomantika

Industri perhotelan merupakan sektor yang memiliki masalah dengan tingginya tingkat *turnover intention* pada karyawan. Apabila *turnover intention* dibiarkan, perusahaan akan menghadapi *turnover* yang sebenarnya dan akan berdampak negatif pada kelangsungan operasional dan kualitas penyediaan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *working hours* terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung, serta menguji peran *burnout* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Berdasarkan teori *Job Demands-Resources (JD-R)* dan *Conservation of Resources (COR)*, *working hours* yang panjang berpotensi menimbulkan *burnout* yang pada akhirnya mendorong keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross-sectional survey*. Sampel penelitian terdiri dari 160 karyawan hotel berbintang 3, 4, dan 5 di Bandar Lampung. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *working hours* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *working hours* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, serta *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *burnout* terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara *working hours* dan *turnover intention*. Namun, pengaruh langsung *working hours* terhadap *turnover intention* ditemukan lebih baik dibandingkan pengaruh tidak langsungnya melalui *burnout*. Hasil ini menunjukkan bahwa jam kerja yang panjang berdampak langsung pada niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, tanpa harus melalui *burnout*. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memberi perhatian khusus pada pengaturan jam kerja sebagai langkah strategis dalam menurunkan *turnover intention*.

Kata kunci: *Working hours, Burnout, Turnover intention, Industri perhotelan*

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORKING HOURS ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION WITH BURNOUT AS A MEDIATING VARIABLE

(A Study Of The Hospitality Industry In Bandar Lampung)

By

Ranti Rhomantika

The hospitality industry is a sector that has a problem with high turnover intentions in employees. If the turnover intention is left unchecked, the company will face actual turnover and will have a negative impact on operational continuity and quality of service provision. This study aims to determine the effect of working hours on turnover intention in hospitality industry employees in Bandar Lampung, as well as test the role of burnout as a mediating variable in the relationship. Based on the theory of Job Demands-Resources (JD-R) and Conservation of Resources (COR), long working hours have the potential to cause burnout which ultimately encourages employees to leave their jobs. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional survey method. The research sample consisted of 160 employees of 3, 4, and 5 star hotels in Bandar Lampung. The data analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 4.0 software. The results of the study showed that working hours had a positive and significant effect on turnover intention, working hours also had a positive and significant effect on burnout, and burnout had a positive and significant effect on turnover intention. In addition, burnout has been shown to significantly mediate the relationship between working hours and turnover intention. However, the direct effect of working hours on turnover intention was found to be better than the indirect effect through burnout. These results show that long working hours have a direct impact on employees' intention to leave their jobs, without having to go through burnout. Therefore, hotel management needs to pay special attention to setting working hours as a strategic step in reducing turnover intention.

Keywords: ***Working hours, Burnout, Turnover intention, Hospitality industry***

**PENGARUH *WORKING HOURS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PADA KARYAWAN MELALUI *BURNOUT* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)

Oleh
Ranti Rhomantika

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA MANAJEMEN

Pada
Jurusan Manajemen
Program Studi S1 Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**: PENGARUH WORKING HOURS TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN
MELALUI BURNOUT SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (Studi Pada Industri Perhotelan Di
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa

: Ranti Rhomantika

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2111011096

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing 1

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.

NIP. 19680708 200212 1 003

Pembimbing 2

Lis Andriani HR, S.E., M.Si.

NIP. 197502182000032001

2. Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.

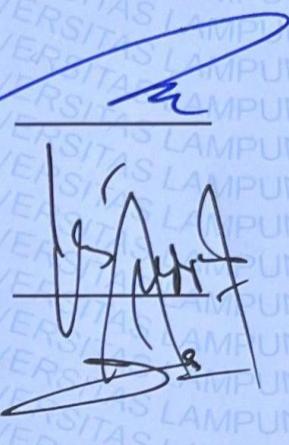
NIP. 19680708 200212 1 003

MENGESAHKAN

1. Tim penguji

Ketua

: Dr. Ribhan, S.E., M.Si.



Sekretaris

: Lis Andriani HR, S.E., M.Si.

Penguji Utama : **Yuningsih, S.E., M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi., S.E., M.Si.

NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **16 Juli 2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Ranti Rhomantika
NPM : 2111011096
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Working Hours* Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya anggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 16 Juli 2025



Ranti Rhomantika
2111011096

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ranti Rhomantika, lahir di Pekon Campang Tiga, Kecamatan Batu Ketulis, Kabupaten Lampung Barat. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Darmawan dan Ibu Riswani. Sejak kecil, penulis tumbuh dalam lingkungan keluarga yang sederhana, namun penuh dengan semangat dan nilai-nilai yang menanamkan pentingnya pendidikan, ketekunan, serta kerja keras dalam meraih cita-cita.

Perjalanan pendidikan penulis dimulai di SDN Campang Tiga dan berhasil menyelesaikan pendidikan dasar pada tahun 2016. Penulis kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Way Tenong dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung, dan berhasil menyelesaikan pendidikan menengah atas pada tahun 2021.

Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung dan diterima melalui jalur SBMPTN. Selama masa studi, penulis memilih untuk memfokuskan diri pada bidang manajemen sumber daya manusia yang sesuai dengan minat dan harapan karir penulis di masa depan.

Sebagai bagian dari program pengabdian kepada masyarakat, pada tahun 2023 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Suka Maju, Kecamatan Mesuji, Kabupaten Mesuji, Provinsi Lampung. Melalui kegiatan ini, penulis mendapatkan pengalaman berharga dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

MOTTO

"Bisa jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan bisa jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu amat buruk bagimu."

(QS. Al-Baqarah: 216)

"It's fine to fake it til you make it, til you do, til it's true"

(Taylor Swift)

"Tenang, kamu punya waktu. Hidup bukan lomba cepat-cepat sampai. Jalanmu mungkin berbeda, tapi kamu tetap sampai pada waktunya."

(Sal Priadi)

"Never complain, never explain. Don't complain about life, don't explain what you're doing or why you're doing it, just do it. And let your action speak for themselves."

(Robert Greene)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, serta kekuatan yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW.

Dengan penuh rasa cinta, hormat, dan kerendahan hati,
karya ini penulis persembahkan kepada:

Orang tuaku tercinta,
Bapak Darmawan dan Ibu Riswani.

Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, kesabaran yang tiada batas, serta pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih karena telah berjuang tanpa lelah mengantarkan penulis hingga sampai pada titik ini, menjadi seorang sarjana. Segala pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa doa dan dukungan kalian. Semoga karya ini menjadi wujud kecil dari bakti dan rasa terima kasih yang tak pernah cukup terucapkan.

Serta

Almamaterku tercinta,
Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Working Hours Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Melalui Burnout Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa yang luar biasa. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, dan dukungan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang sangat berarti baik selama masa studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing penulis dengan penuh perhatian sejak awal perkuliahan serta memberikan bantuan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam perjalanan akademik penulis.
4. Ibu Lis Andriani HR, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan waktu, bimbingan, dan masukan yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Dosen Pengaji Utama sekaligus Dosen Pembahas I, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun serta menjadi bagian penting dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembahas II, yang telah memberikan evaluasi dan masukan yang sangat bermanfaat dalam memperbaiki skripsi ini.
7. Ibu Dina Safitri, S.E., M.I.B., selaku Dosen Pembahas III, yang telah memberikan arahan, saran, dan evaluasi yang membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.
9. Seluruh pihak manajemen hotel di Bandar Lampung, yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
10. Orang tuaku tercinta, Bapak Darmawan dan Ibu Riswani, yang menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, serta perjuangan yang tak pernah berhenti hingga penulis dapat meraih gelar sarjana.
11. Adik-adikku tercinta, Salsa Rahma Walida dan Aghina Kallista Odelia, yang selalu memberikan semangat, doa, dan menjadi sumber kebahagiaan dalam perjalanan hidup penulis.
12. Teman-teman tercinta: Icahaya Berlian, Simanullang Arly Aprilita, Hany Kirana Zahrani, Deandra Putri Zahra, dan Dinnisa Tiara Annastasya, yang telah menjadi sahabat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tak ternilai selama masa studi.
13. Teman-teman Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang telah menjadi teman belajar, berbagi, dan berjuang bersama hingga akhir masa perkuliahan.
14. Teman-teman angkatan 2021 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan warna dan cerita yang tidak akan pernah terlupakan selama masa studi.

15. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah membantu penulis dalam berbagai keperluan administrasi dan kebutuhan akademik selama masa studi.
16. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun peran dan bantuannya sangat berarti bagi penulis.
17. Terakhir, penulis berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah berjuang, bertahan, dan berproses dengan penuh kesabaran, keikhlasan, serta semangat untuk menyelesaikan perjalanan panjang ini. Terima kasih telah terus berusaha meski dalam keterbatasan dan berbagai tantangan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta menjadi referensi yang berguna dalam penelitian selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun.

Bandar Lampung, 16 Juli 2025



Ranti Rhomantika

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN.....	19
1.1 Latar Belakang	19
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	26
1.4 Manfaat Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	27
2.1 <i>Working hours</i>	10
2.1.1 Pengertian <i>Working hours</i>	27
2.1.2 Indikator <i>Working hours</i>	29
2.2 <i>Burnout</i>	30
2.2.1 Pengertian <i>Burnout</i>	30
2.2.2 Faktor-faktor Penyebab <i>Burnout</i>	31
2.2.3 Dampak <i>Burnout</i> terhadap karyawan.....	33
2.2.4 Indikator <i>Burnout</i>	33
2.3 <i>Turnover intention</i>	34
2.3.1 Pengertian <i>Turnover intention</i>	34
2.3.2 Jenis-jenis <i>Turnover intention</i>	36
2.3.3 Dampak <i>Turnover intention</i>	37
2.3.4 Indikator <i>Turnover intention</i>	38
2.4 Perumusan Hipotesis.....	41
2.4.1 Hubungan <i>working hours</i> dan <i>turnover intention</i>	41
2.4.2 Hubungan <i>working hours</i> dan <i>burnout</i>	42
2.4.3 Hubungan <i>burnout</i> dan <i>turnover intention</i>	42
2.4.4 Hubungan <i>working hours</i> dan <i>turnover intention</i> yang dimediasi oleh <i>burnout</i>	43
2.5 Model Pemikiran.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Desain Penelitian.....	46
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Definisi Operasional Variabel	49
3.5 Instrumen Penelitian.....	50
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	51
3.7.1 Validitas Konvergen (<i>convergent validity</i>)	51
3.7.2 Validitas Diskriminan (<i>discriminant validity</i>)	51
3.7.3 Uji reliabilitas	52
3.8 <i>Structural Model (inner model)</i>	52
3.8.1 Uji hipotesis (<i>direct effect</i>)	53
3.8.2 Uji mediasi (<i>specific indirect effect</i>).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Hotel	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
4.2 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	58
4.2.1 <i>Convergent Validity</i>	58
4.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	61
4.2.3 Uji Realibilitas.....	63
4.3 Hasil Tanggapan Responden	63
4.5 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	67
4.5.1 Pengujian Hipotesis	68
4.5.2 Uji Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>)	69
4.6 Pembahasan.....	71
4.6.1 Pengaruh <i>Working Hours</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Industri Perhotelan di Bandar Lampung	71

4.6.2 Pengaruh <i>Working Hours</i> terhadap <i>Burnout</i> Pada Karyawan Industri Perhotelan di Bandar Lampung	73
4.6.3 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Industri Perhotelan di Bandar Lampung	75
4.6.4 Pengaruh <i>Burnout</i> dalam memediasi hubungan antara <i>Working Hours</i> dan <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Industri Perhotelan di Bandar Lampung .	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	89
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA RESPONDEN	93
LAMPIRAN 3 HASIL UJI PENELITIAN	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 4. 1 Persentase Berdasarkan Kategori Hotel	54
Tabel 4. 2 Persentase Berdasarkan Posisi	55
Tabel 4. 3 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 4 Persentase Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 5 Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4. 6 Persentase Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i>	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji AVE Validitas Konvergen	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji HTMT	61
Tabel 4. 10 Hasil uji <i>Cross Loadings</i>	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas	63
Tabel 4. 12 Hasil jawaban responden pada variabel <i>working hours</i> (X)	63
Tabel 4. 13 Hasil jawaban responden pada variabel <i>turnover intention</i> (Y).....	65
Tabel 4. 14 Hasil jawaban responden pada variabel <i>burnout</i> (Z)	66
Tabel 4. 15 <i>Direct Effect</i>	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>)	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Model Pemikiran	45
Gambar 4. 1 <i>First Model (Outer Model)</i>	59
Gambar 4. 2 <i>Valid Outer Loadings Output</i>	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting yang berkontribusi dalam mendorong perekonomian suatu negara. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), sektor pariwisata yang meliputi industri perhotelan menyerap hingga 23,98 juta tenaga kerja pada tahun 2022, menunjukkan perannya yang besar dalam perekonomian nasional. Namun, di balik perannya yang strategis tersebut, sektor ini menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia, salah satunya adalah tingginya tingkat *turnover intention* (Park dan Min, 2020). Tingkat *turnover* karyawan hotel di Indonesia berkisar antara 11-38% per tahun (Mantik *et al.*, 2022), angka ini dikategorikan tinggi karena melebihi angka 10% per tahun. Survei oleh Michael Page International Indonesia (2022) menunjukkan bahwa 84% responden berencana untuk pindah kerja dalam enam bulan ke depan, sementara 43% lainnya bertahan kurang dari dua tahun di tempat kerja. Bahkan, tingkat *turnover intention* di industri perhotelan mencapai 92% dalam enam bulan pertama masa kerja.

Fenomena tingginya *turnover intention* tersebut tidak hanya terjadi secara nasional, tetapi juga berpotensi terjadi pada daerah-daerah dengan karakteristik industri serupa, termasuk Provinsi Lampung. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), sektor pariwisata dan perhotelan di Provinsi Lampung telah menyerap sebanyak 620.766 tenaga kerja. Kota Bandar Lampung sebagai pusat industri perhotelan mengalami peningkatan jumlah hotel berbintang dari 8 pada tahun 2010 menjadi 27 hotel berbintang pada tahun 2024 (PHRI). Namun, di balik pertumbuhan

tersebut, sistem kerja shift yang ketat, jam kerja panjang, serta tekanan pelayanan yang tinggi berpotensi menimbulkan *burnout*. Jika *burnout* tidak ditangani, maka hal ini akan memperkuat niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Salama *et al.*, 2022).

Tingginya tingkat *turnover intention* menandakan adanya kondisi kerja yang tidak ideal, faktor psikologis yaitu *burnout* merupakan faktor pemicu utama yang mendorong *turnover intention* (Salama *et al.*, 2022). *Burnout* sendiri dapat dipengaruhi oleh *working hours* atau jam kerja (Tan *et al.*, 2020). Dalam praktiknya, industri perhotelan dikenal dengan sistem kerja yang fleksibel dan beroperasi selama 24 jam, sehingga karyawan hotel sering mengalami jam kerja panjang dan tidak menentu (Unguren *et al.*, 2024). Permasalahan seperti sistem kerja shift yang ketat, jam kerja panjang, serta tekanan pelayanan yang tinggi berpotensi menimbulkan *burnout*. Intervensi *burnout* menjadi strategi yang sangat dibutuhkan untuk mencegah tingginya *turnover intention* pada karyawan hotel.

Turnover intention didefinisikan sebagai niat atau keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Ike *et al.*, 2023). *Turnover* yang tinggi juga diakui sebagai salah satu ciri khas industri perhotelan (Carbery *et al.*, 2003). *Turnover* karyawan pada industri perhotelan merupakan masalah yang serius dengan tingkat *turnover* jauh lebih tinggi dibandingkan dengan industri lainnya (Cimbaljević *et al.*, (2020). Tingginya tingkat *turnover* pada karyawan mencerminkan adanya proses internal yang berlangsung sebelum keputusan akhir untuk meninggalkan pekerjaan dibuat. Proses ini dikenal sebagai tahapan *turnover intention*, dimana karyawan melalui serangkaian pertimbangan hingga mencapai keputusan (Anees *et al.*, 2021).

Tahap awal dari proses *turnover*, yang disebut sebagai intensi *turnover*, terjadi ketika karyawan mulai memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan (Carbery *et al.*, 2003). Menurut Anees *et al.*, (2021) yang mengacu pada Mobley *et al.*, 1977) *model of intention to quit* intensitas *turnover* dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu *thinking of quitting* (berpikir untuk meninggalkan), *Intention to search for alternatives* (berpikir untuk mencari alternatif), dan *Intention to quit* (niat untuk meninggalkan). Berpikir untuk keluar (*thinking of quitting*) terjadi ketika

karyawan mulai mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya atau tetap bertahan (Baquero, 2022).

Tahap berikutnya adalah *Intention to search for alternatives* atau niat untuk mencari alternatif pekerjaan baru. Proses pencarian alternatif pekerjaan baru biasanya muncul setelah rasa ketidakpuasan pada karyawan, yang mendorong karyawan untuk mencari peluang di perusahaan lain (Windon *et al.*, 2019). Setelah melalui tahap ini, karyawan yang sudah yakin akan mulai menunjukkan perilaku terkait niat untuk keluar dari perusahaan. Niat untuk keluar (*Intention to quit*) merupakan tahap terakhir dari proses intensi *turnover*. Hal ini terjadi ketika karyawan yang sudah berniat untuk meninggalkan pekerjaannya menunjukkan perilaku yang mencerminkan keinginan kuat untuk keluar dari perusahaan tersebut (Anees *et al.*, 2021). Apabila tahap ini tidak segera ditangani, perusahaan akan menghadapi risiko *turnover* yang sebenarnya dan berisiko kehilangan karyawannya.

Faktor yang berkontribusi langsung terhadap *turnover intention* salah satunya adalah *working hours* atau jam kerja (Lin *et al.*, 2021). *Working hours* didefinisikan sebagai jumlah rata-rata jam kerja mingguan yang dijalani oleh karyawan (Vallo, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa *working hours* memiliki dampak yang signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut Cavallari *et al.*, (2022) terdapat 3 aspek *working hours*, yaitu: *control* (*control*), *predictability* (keterdugaan), dan *free time* (waktu luang). *Control* (*control*) mengacu pada sejauh mana karyawan memiliki kebebasan untuk mengatur jam kerja mereka. *Predictability* (keterdugaan) berarti seberapa dapat diprediksinya jam kerja, yang membantu karyawan merencanakan waktu pribadi mereka. Terakhir *Free time* (waktu luang) adalah waktu yang tersedia di luar pekerjaan, yang penting untuk keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) oleh Demerouti *et al.* (2001), merupakan teori yang menjelaskan bagaimana keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*) memengaruhi kesehatan dan kinerja karyawan. *Working hours* dikategorikan sebagai *job demands* atau tuntutan pekerjaan. Apabila *job demands* tidak diimbangi dengan sumber daya pekerjaan

yang memadai, seperti fleksibilitas waktu atau dukungan sosial, dampak negatif jam kerja terhadap kesejahteraan karyawan semakin besar, yang pada akhirnya mendorong *turnover intention* (Yin *et al.*, 2023). Hal ini terjadi jika jam kerja yang melebihi batas normal atau jam kerja panjang memicu kelelahan, dan secara langsung mengurangi kepuasan kerja, menurunkan *work-life balance*, dan menciptakan persepsi negatif terhadap pekerjaan. Dalam jangka panjang, kondisi ini memicu timbulnya stress berkepanjangan, yang akan berkembang menjadi *burnout*. Penelitian oleh Lin *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa *working hours* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan di Taiwan.

Burnout merupakan kondisi psikologis yang terjadi ketika seseorang mengalami kelelahan emosional, fisik, dan mental akibat stres kerja yang berkepanjangan (Maslach dan Jackson., 1981). Berdasarkan teori *Conservation of Resources* (COR) dikemukakan oleh Hobfoll pada tahun 1989, yang menyatakan bahwa individu termotivasi untuk mendapatkan, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang mereka miliki, seperti energi, waktu, dan keseimbangan hidup. Teori ini menyatakan bahwa jam kerja panjang menguras sumber daya seperti energi dan waktu istirahat, yang menghasilkan *burnout* sebagai respons stres. Kecenderungan individu untuk melindungi sumber daya yang tersisa mendorong munculnya *turnover intention*. Hal ini terjadi karena keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan adalah upaya perlindungan diri dari kehilangan sumber daya yang lebih besar. Ketika jam kerja panjang menguras sumber daya individu secara terus menerus, *burnout* pun terjadi dan *turnover intention* menjadi strategi adaptif bagi karyawan untuk menghentikan kerugian sumber daya tersebut (Wu *et al.*, 2021).

Maslach Burnout Inventory (MBI) yang di kemukakan oleh Christina Maslach dan Susan E. Jackson pada tahun 1981, mengidentifikasi tiga alat ukur *burnout*, yaitu: *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *Reduced professional efficacy* (penurunan prestasi diri). Kelelahan emosional menggambarkan perasaan terkuras akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan, membuat individu kehilangan energi untuk berpartisipasi secara penuh. Depersonalisasi adalah sikap negatif atau acuh tak acuh terhadap rekan kerja atau klien sebagai cara melindungi diri dari tekanan. Sementara itu, penurunan prestasi

diri adalah perasaan tidak mampu atau gagal memenuhi standar kerja, yang menurunkan kepuasan dan motivasi (Fairuz Md Salleh *et al.*, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Salama *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa *burnout* memiliki dampak yang signifikan dalam mendorong *turnover intention*. *Burnout* sering dialami oleh karyawan yang pekerjaannya melibatkan interaksi langsung dengan orang lain, seperti mahasiswa, klien, atau tamu (Salama *et al.*, 2022). Meskipun *burnout* tidak selalu berdampak negatif, setiap orang memiliki batas toleransi tertentu. Ketika batas tersebut terlampaui, risiko *burnout* akan lebih mudah terjadi dan menyebabkan dampak negatif yang signifikan bagi karyawan (H. Jiang *et al.*, 2021). Kondisi ini dapat memengaruhi tubuh dan pikiran karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja dan hasil kerja karyawan (X. R. Jiang *et al.*, 2017). Akibatnya, karyawan yang mengalami *burnout* cenderung mengalami kesulitan dalam mempertahankan fokus dan semangat dalam pekerjaan. Dampak ini tidak hanya merugikan kesejahteraan karyawan, tetapi juga menurunkan efektivitas perusahaan secara keseluruhan (Lu dan Gursoy, 2016).

Penelitian terdahulu menunjukkan perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh *working hours* terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Tan *et al.*, (2020) menunjukkan *working hours* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan. Namun, Penelitian yang dilakukan oleh Vallo, (2020) menunjukkan bahwa *working hours* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat *turnover*; faktor-faktor lain, seperti kepuasan kerja dan budaya organisasi, memiliki peran yang lebih penting dalam mempengaruhi *turnover intention*. Perbedaan hasil pada kedua penelitian tersebut juga mengindikasikan adanya inkonsistensi dalam hasil penelitian, yang menunjukkan adanya celah dalam pemahaman tentang hubungan *working hours* dan *turnover intention*.

Hasil penelitian mengenai pengaruh *working hours* terhadap *burnout* yang dilakukan oleh Lin *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa *working hours* secara signifikan berpengaruh positif terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan. Namun, Penelitian yang dilakukan oleh Bae, (2024) menunjukkan bahwa *work hours* tidak secara signifikan berpengaruh positif terhadap *burnout*. Namun, jam kerja yang panjang secara signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Perbedaan hasil pada kedua penelitian tersebut mengindikasikan adanya inkonsistensi dalam hasil penelitian, yang menunjukkan adanya celah dalam pemahaman tentang hubungan antara *working hours* melalui *burnout*.

Terakhir, juga terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Salama *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Namun, Penelitian yang dilakukan oleh (Vinarski-Peretz *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa *burnout* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian ini, *burnout* menjadi faktor yang signifikan ketika disertai dengan konflik kerja-keluarga dan stres lainnya. Perbedaan hasil pada kedua penelitian tersebut mengindikasikan adanya inkonsistensi dalam hasil penelitian, yang menunjukkan adanya celah dalam pemahaman tentang hubungan antara *burnout* dan *turnover intention*.

Working hours dan *burnout* merupakan masalah serius dalam industri perhotelan yang perlu segera diatasi, terutama untuk mengurangi *turnover intention* di industri perhotelan. Tingkat *turnover* yang tinggi dalam sebuah perusahaan dapat memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap kelangsungan operasional dan kualitas penyediaan layanan. Kehilangan karyawan berpengalaman dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan keluhan pelanggan. Selain itu, terdapat biaya perputaran karyawan yang harus dikeluarkan yaitu; *Training costs, replacement costs, and separation costs* (Salama *et al.*, 2022). Maka dari itu, sangat penting untuk meminimalkan tingkat *turnover* karyawan dan mencari solusi untuk mencegah tingginya tingkat *turnover* dalam perusahaan (Dalgic dan Akgunduz, 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan *burnout* adalah faktor penyebab *turnover intention*. Faktor spesifik seperti *working hours* belum banyak diteliti secara mendalam. Hanya sedikit penelitian yang secara langsung meneliti dampak *working hours* melalui *burnout* serta bagaimana faktor-faktor tersebut secara spesifik memengaruhi *turnover intention*. Penelitian ini akan memberikan kontribusi baru dengan mengintegrasikan variabel *working hours* melalui *burnout* dalam analisis *turnover intention*, khususnya pada industri perhotelan. Penelitian

ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan analisis yang didasarkan pada data nyata yang secara khusus membahas industri perhotelan khususnya di Bandar Lampung. Demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi manajemen SDM di industri perhotelan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Oleh karena itu, peneliti memandang perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan secara empiris mengenai **Pengaruh Working Hours Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Melalui Burnout Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung)**.

1.2 Rumusan Masalah

Karyawan di industri perhotelan sering menghadapi jam kerja yang panjang akibat tingginya tuntutan pekerjaan (Tan *et al.*, 2020). Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan tekanan fisik, tetapi juga berdampak pada kondisi mental karyawan. Hal ini dapat menurunkan kesejahteraan kerja dan mendorong *turnover intention*. Berdasarkan teori *Job Demands-Resources (JD-R)*, *job demands* atau tuntutan kerja seperti jam kerja dapat menyebabkan *burnout* jika tidak diimbangi *job resources* atau sumber daya pekerjaan. *Burnout* yang terjadi secara berkelanjutan pada akhirnya juga mendorong *turnover intention*. Namun, hubungan antara *working hours*, *burnout*, dan *turnover intention* masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung. Oleh karena itu, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *working hours* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung?
2. Apakah *working hours* berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung?
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung?
4. Apakah *burnout* memediasi hubungan antara *working hours* dan *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *working hours* terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *working hours* terhadap *burnout* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui apakah *burnout* memediasi hubungan antara *working hours* dan *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan penting dalam merumuskan kebijakan jam kerja di berbagai organisasi. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak negatif dari *working hours* terhadap *turnover intention* melalui *burnout*, manajemen dapat mengimplementasikan kebijakan yang lebih fleksibel dan berfokus pada kesejahteraan karyawan.
2. Manfaat Teoritis: penelitian ini memperkaya literatur tentang hubungan antara *working hours*, *burnout*, dan *turnover intention*. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan landasan bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 *Working hours*

2.1.1 Pengertian *Working hours*

Working hours didefinisikan sebagai jumlah waktu yang harus dihabiskan oleh seorang karyawan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam kontrak kerjanya (Vallo, 2020). Sistem jam kerja yang berlaku di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan diperbarui melalui Undang-Undang Cipta Kerja. Berdasarkan ketentuan tersebut, jam kerja normal adalah 7 jam per hari untuk 6 hari kerja dalam seminggu, sehingga total jam kerja mencapai 42 jam per minggu. Alternatifnya, jam kerja dapat diatur selama 8 jam per hari untuk 5 hari kerja dalam seminggu, dengan total 40 jam per minggu. Selain itu, perusahaan wajib memberikan waktu istirahat minimal 30 menit setelah karyawan bekerja selama 4 jam berturut-turut.

Working hours mencakup 3 aspek sosial yaitu, kontrol, prediktabilitas, dan waktu luang. Aspek-aspek ini dijelaskan melalui alat ukur *WorkTime Scale* (WTS) yang dirancang untuk melihat berbagai bentuk jam kerja yang tidak biasa, terutama bagi karyawan yang bekerja penuh waktu dengan sistem shift (Cavallari *et al.*, 2022). Pengukuran *working hours* dalam praktiknya tidak hanya dilihat dari total jam kerja formal, namun juga memperhitungkan durasi kerja efektif. Penelitian yang dilakukan oleh (Collewet dan Sauermann, 2017), mengenai produktivitas di lingkungan *call center* menggunakan waktu kerja efektif, yaitu waktu menjawab panggilan, tidak termasuk istirahat atau pelatihan untuk mengukur efek kelelahan secara lebih akurat agar beban kerja benar-benar mencerminkan aktivitas produktif

yang menuntut stamina dan konsentrasi tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Schiller *et al* pada tahun 2017 menemukan bahwa karyawan yang memiliki jam kerja lebih singkat cenderung mengalami stres yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa mengurangi jam kerja bisa membantu mengurangi tekanan kerja (Schiller *et al.*, 2017).

Job Demands-Resources (JD-R) Theory pertama kali diperkenalkan oleh Demerouti *et al.* (2001) dan kemudian dikembangkan lebih luas oleh Bakker dan Demerouti (2007). Teori ini menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan terbagi menjadi dua aspek utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* mengacu pada aspek pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik, psikologis, atau emosional yang berkelanjutan, seperti jam kerja yang panjang, beban kerja berlebih, dan tekanan waktu. Sebaliknya, *job resources* mencakup segala sumber daya yang membantu karyawan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, seperti dukungan sosial, otonomi, dan umpan balik yang membangun (Pezirkianidis *et al.*, 2022).

Teori *Job Demands-Resources (JD-R)*, menyatakan bahwa jam kerja yang terlalu panjang dikategorikan sebagai *job demands*. Ketidakseimbangan kehidupan kerja yang diakibatkan oleh durasi kerja dapat meningkatkan konflik interpersonal dan stres yang jika berlangsung terus-menerus, hal ini bisa membuat karyawan merasa lelah secara fisik dan mental, meningkatkan risiko *burnout*, depresi, dan gangguan kesehatan lainnya (Yin *et al.*, 2023). Karyawan yang harus bekerja lembur tanpa jadwal yang pasti sering mengalami gangguan tidur dan kehilangan waktu untuk bersosialisasi, yang pada akhirnya dapat menyebabkan *burnout* (Hong *et al.*, 2022). Jam kerja yang panjang dan lembur wajib juga dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Bae pada tahun 2024 juga menemukan bahwa lembur wajib adalah salah satu alasan utama karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya atau disebut dengan *turnover intention* (Bae, 2024).

Working hours yang panjang dapat memberikan tekanan yang semakin besar apabila tidak diimbangi dengan *job resources* yang memadai seperti dukungan sosial atau fleksibilitas waktu (Schaufeli *et al.*, 2021). Ketidakseimbangan ini tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan karyawan secara fisik, tetapi juga mengurangi

kepuasan kerja dan menurunkan *work-life balance*, sehingga memunculkan persepsi negatif terhadap pekerjaan. Kondisi ini dalam jangka panjang dapat menimbulkan kelelahan emosional yang berkepanjangan. Penelitian oleh Lin *et al.* (2021) menunjukkan bahwa *working hours* secara signifikan berkontribusi terhadap *burnout* pada tenaga kesehatan di Taiwan. Temuan ini mengindikasikan bahwa *working hours* tidak hanya berdampak secara tidak langsung melalui *burnout*, tetapi juga dapat memberikan pengaruh langsung terhadap *turnover intention*, khususnya ketika tuntutan pekerjaan dianggap sudah tidak lagi dapat diterima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan durasi kerja tinggi namun akses terbatas terhadap sumber daya kerja mengalami penurunan kondisi psikologis yang lebih drastis dibandingkan mereka yang menerima dukungan yang cukup.

Penelitian oleh Wang dan Liu (2022) menunjukkan bahwa jam kerja yang terlalu panjang dapat menyebabkan kelelahan berkepanjangan yang pada akhirnya berdampak buruk terhadap performa kerja dan kesehatan mental dalam jangka panjang. Regulasi dan kebijakan organisasi yang membatasi jam kerja panjang dan mendorong fleksibilitas waktu kerja terbukti efektif dalam meningkatkan keseimbangan kerja-hidup dan mengurangi risiko *burnout* (Nguyen *et al.*, 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi yang menyediakan fleksibilitas jam kerja dan dukungan sosial mampu menurunkan tingkat stres dan *turnover intention* secara signifikan.

2.1.2 Indikator *Working hours*

Cavallari *et al.*, (2022) mengidentifikasi tiga aspek dalam *working hours*, yaitu:

1. *Control* (Kontrol)

Kontrol menunjukkan sejauh mana karyawan memiliki kekuasaan atas jam kerja mereka, termasuk fleksibilitas dalam menentukan jadwal kerja. Karyawan yang memiliki kendali lebih besar terhadap jadwal mereka cenderung lebih puas dan mampu menyesuaikan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi mereka.

2. *Predictability* (Prediktabilitas)

Kepastian mengacu pada seberapa dapat diprediksi jadwal kerja. Jadwal kerja yang dapat diprediksi memberikan stabilitas dan memungkinkan

karyawan untuk merencanakan kegiatan pribadi dengan lebih baik, sementara ketidakpastian dapat menambah stres dan mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

3. *Free time* (Waktu Luang)

Waktu luang adalah waktu yang tersedia bagi karyawan di luar jam kerja untuk beristirahat, bersosialisasi, dan melakukan kegiatan lain yang menyenangkan. Waktu luang yang cukup penting untuk pemulihan fisik dan mental, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2.2 Burnout

2.2.1 Pengertian Burnout

Burnout dalam konteks pekerjaan atau *job burnout* merupakan kondisi stres kronis yang berasal dari pekerjaan, terutama akibat tuntutan yang terus-menerus dan kurangnya sumber daya kerja. *Burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger dan York, (1974) yang mendefinisikannya sebagai kondisi kelelahan fisik dan mental yang dialami individu akibat tekanan kerja yang berlebihan dan ekspektasi yang tidak realistik. Menurutnya, *burnout* muncul ketika seseorang mengalami stres kerja kronis, khususnya dalam pekerjaan yang menuntut keterlibatan emosional tinggi seperti layanan kesehatan, pendidikan, atau pekerjaan sosial. Kondisi ini berkembang secara bertahap dan ditandai oleh rasa kelelahan yang ekstrem, penurunan minat terhadap pekerjaan, serta perasaan tidak mampu dalam menyelesaikan tanggung jawab.

Burnout kemudian dikembangkan lebih mendalam oleh Maslach dan Jackson, (1981) yang dalam bukunya *The Maslach Burnout Inventory*, Maslach menyatakan bahwa kelelahan emosional merupakan aspek paling signifikan dari *burnout* karena menyebabkan individu merasa terkuras secara emosional dan kehilangan energi untuk berinteraksi dengan orang lain. Menurut *Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS), *burnout* memiliki tiga pengukuran utama, yaitu: *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosional), *Depersonalization* (depersonalisasi), dan *Reduced Professional efficacy* (penurunan pencapaian pribadi). Maslach menekankan bahwa kelelahan emosional menjadi aspek terpenting dalam *burnout*, karena individu yang mengalaminya cenderung merasa kehilangan energi untuk

berinteraksi dan mengalami kelelahan psikologis yang mendalam. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan berdampak langsung pada kesehatan mental serta performa kerja karyawan.

Burnout tidak hanya memengaruhi individu, tetapi juga berdampak serius terhadap kelangsungan organisasi karena *burnout* seringkali memicu *turnover intention* atau niat untuk keluar dari pekerjaan. Maslach dan Leiter (2016) menjelaskan bahwa *burnout* menjadi salah satu faktor yang memicu karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, sebab ketika karyawan mengalami kelelahan kronis, pekerjaan yang dijalani tidak lagi memberikan rasa kepuasan dan dianggap menjadi sumber beban. Dalam situasi seperti ini, resign dianggap sebagai cara untuk melindungi diri dan memulihkan sumber daya pribadi yang terkuras.

Penelitian oleh Salama *et al.* (2022) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap stres kerja dan *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, semakin besar pula potensi *burnout* yang terjadi, dan pada akhirnya akan meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dall'ora *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa jadwal kerja panjang dan kurangnya kebebasan dalam memilih jam kerja membuat karyawan, terutama perawat, lebih mudah merasa kelelahan secara emosional dan akhirnya mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya. Selain itu, penelitian oleh Lin *et al.* (2021) juga menyatakan bahwa semakin banyak jam kerja yang dihabiskan per minggu, maka semakin tinggi pula risiko *burnout*, apalagi jika waktu tidur karyawan juga berkurang secara signifikan. Lu dan Gursoy, (2016) juga menjelaskan bahwa dampak *burnout* bisa berbeda antar generasi, di mana generasi milenial lebih rentan merasa lelah secara emosional, sehingga lebih mudah merasa tidak puas dengan pekerjaan dan ingin keluar dari perusahaan.

2.2.2 Faktor-faktor Penyebab *Burnout*

Maslach dan Leiter (1997) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

1. Beban tanggung jawab yang berlebihan

Tanggung jawab yang terlalu besar tanpa adanya pembagian kerja yang jelas dapat menyebabkan karyawan merasa kewalahan. Ketika seseorang diberikan tugas yang melampaui kapasitasnya atau diberikan peran yang terlalu kompleks tanpa dukungan yang memadai, hal ini dapat memicu stres kronis dan kelelahan.

2. Kurangnya dukungan dari perusahaan

Minimnya perhatian dan dukungan dari perusahaan, baik dalam bentuk kebijakan, pelatihan, maupun fasilitas kerja, dapat membuat karyawan merasa diabaikan. Perusahaan yang tidak memberikan dukungan emosional atau operasional kepada karyawannya menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat dan meningkatkan risiko *burnout*.

3. Rendahnya Motivasi

Karyawan yang merasa pekerjaannya tidak memiliki makna, tidak sejalan dengan tujuan pribadi, atau tidak memberikan peluang untuk berkembang sering kali kehilangan motivasi. Motivasi yang rendah dapat memperburuk perasaan kelelahan dan ketidakpuasan dalam bekerja.

4. Ketidakjelasan Peran

Ketidakjelasan dalam deskripsi pekerjaan atau ekspektasi yang ambigu sering menyebabkan kebingungan di kalangan karyawan. Ketika seseorang tidak memahami dengan jelas apa yang diharapkan darinya, hal ini dapat menimbulkan kecemasan dan menurunkan produktivitas, yang pada akhirnya memicu *burnout*.

5. Kurangnya Kemampuan

Karyawan yang merasa tidak memiliki keterampilan atau kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas mereka dengan baik sering kali merasa tidak percaya diri. Tekanan untuk tetap memenuhi ekspektasi meskipun mereka merasa kurang kompeten dapat meningkatkan stres dan kelelahan.

6. Harapan yang Tidak Realistik

Harapan yang terlalu tinggi dari perusahaan atau diri sendiri, seperti target yang sulit dicapai, multitasking ekstrem, atau pencapaian yang sempurna dalam setiap tugas, dapat menciptakan tekanan yang tidak sehat. Ketika harapan ini

terus-menerus tidak terpenuhi, karyawan cenderung merasa gagal, yang dapat memengaruhi kesehatan mental mereka.

2.2.3 Dampak *Burnout* terhadap karyawan

Maslach dan Leiter (1997) menyatakan *burnout* pada karyawan berdampak pada beberapa hal berikut:

1. *Burnout is lost energy* (*burnout* adalah kehilangan energi)

Karyawan yang merasakan *burnout* akan merasa *stress*, *overwhelmed*, dan *exhausted*. Karyawan juga akan sulit untuk tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini akan mempengaruhi keinerja performa dari karyawan dan menyebabkan produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun.

2. *Burnout is lost enthusiasm* (*burnout* adalah kehilangan antusiasme)

Motivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya semakin menurun, sehingga pekerjaan yang sebelumnya mungkin menyenangkan kini terasa membebani. Segala hal yang berkaitan dengan tugas atau tanggung jawab kerja tidak lagi menarik perhatian mereka. Penurunan ini juga berdampak pada kemampuan mereka untuk berpikir kreatif dan menghasilkan ide-ide baru. Selain itu, ketertarikan terhadap pencapaian hasil kerja menurun drastis, yang pada akhirnya menyebabkan kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan menjadi sangat minim.

3. *Burnout is lost confidence* (*burnout* adalah hilangnya rasa percaya diri)

Tanpa adanya energi dan keterlibatan aktif pada karyawan akan membuat karyawan tidak maksimal dalam bekerja. Karyawan semakin tidak efektif dalam bekerja yang semakin lama membuat karyawan itu sendiri merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak negatif bagi pekerjaan itu sendiri.

2.2.4 Indikator *Burnout*

Wu *et al.*, (2021) mengemukakan tiga indikator *burnout*, yaitu:

1. *Emotional Exhaustion* (kelelahan)

Kelelahan emosional merujuk pada perasaan kehabisan energi emosional yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Ini adalah salah satu indikator paling signifikan dari *burnout*, di mana seseorang merasa lelah

secara emosional dan tidak mampu lagi memberikan perhatian atau dukungan yang diperlukan dalam interaksi sosial. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional sering kali merasa tertekan, cemas, dan kehilangan motivasi, yang dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja. Karyawan mungkin merasa tidak memiliki cukup energi untuk menjalani tugas sehari-hari, sehingga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Depersonalisasi adalah kondisi di mana individu mulai mengembangkan sikap sinis dan negatif terhadap orang-orang di sekitar mereka, termasuk rekan kerja dan klien. Ini terjadi ketika karyawan merasa terasing dari orang lain, mengakibatkan kurangnya empati dan kehangatan dalam hubungan interpersonal. Karyawan yang mengalami depersonalisasi mungkin merasa bahwa mereka tidak dapat terhubung secara emosional dengan orang-orang yang mereka layani, sehingga mereka mulai melihat klien atau rekan kerja sebagai objek daripada individu. Sikap ini dapat merusak hubungan kerja dan menyebabkan lingkungan kerja yang tidak sehat.

3. *Reduced Professional Efficacy* (Penurunan prestasi diri)

Karyawan yang mengalami *burnout* sering kali menunjukkan penurunan prestasi di tempat kerja. Hal ini bisa terlihat dari berkurangnya produktivitas, meningkatnya kesalahan, serta menurunnya kualitas hasil kerja. Karyawan yang mengalami *burnout* mungkin merasa sulit untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan cenderung kehilangan inisiatif serta motivasi. Penurunan performa ini tidak hanya merugikan individu, tetapi juga bisa memberikan dampak negatif bagi tim dan organisasi secara keseluruhan.

2.3 *Turnover intention*

2.3.1 Pengertian *Turnover intention*

Mobley (1977) mendefinisikan *turnover intention* sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk secara sukarela meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja. *Turnover intention* mengacu pada keinginan yang disengaja dan direncanakan oleh karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari peluang di tempat lain Fairuz Md Salleh *et al.*, (2020). Perginya karyawan, baik karena keputusan

organisasi (*turnover* tidak sukarela) maupun atas inisiatif pribadi (*turnover* sukarela), berpotensi menimbulkan gangguan pada kelancaran operasional, kerja tim, serta kinerja unit kerja secara keseluruhan. Kedua jenis *turnover* ini sama-sama dianggap menimbulkan beban biaya bagi organisasi, baik dalam bentuk biaya perekrutan, pelatihan ulang, maupun penurunan produktivitas. Mbah dan Ikemefuna (2012), menyatakan bahwa intensitas *turnover* adalah persepsi subjektif karyawan mengenai tingkat keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan saat ini demi memperoleh kesempatan yang lebih baik di luar organisasi.

Varshney, (2014) menyatakan bahwa investasi besar yang telah dilakukan oleh organisasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dapat sia-sia jika karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan. Carmeli dan Weisberg, (2006), menggunakan konsep niat *turnover* untuk mengacu pada tiga aspek khusus dalam proses penarikan, yakni pikiran untuk berhenti dari pekerjaan, keinginan untuk mencari pekerjaan baru, dan akhirnya keputusan untuk benar-benar berhenti bekerja. Definisi *turnover* ini menegaskan bahwa keputusan seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan merupakan hal yang subjektif dan dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk intimidasi atau pelecehan di tempat kerja, konflik antarpribadi, dan ketidaknyamanan lingkungan kerja.

Nguyen *et al.*, (2023) menyatakan teori yang paling sering dipakai dalam *turnover intention* di sektor pariwisata dan perhotelan adalah *Conservation of Resources (COR) Theory*. Teori ini menyatakan bahwa bahwa individu menggunakan berbagai sumber daya seperti waktu, energi fisik, dan fokus kognitif untuk menyelesaikan pekerjaan. Namun, agar keseimbangan psikologis tetap terjaga, individu juga memerlukan waktu untuk memulihkan kembali sumber daya tersebut. Ketika pemulihan tidak terjadi secara memadai, stres akan muncul sebagai respons atas ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan ketersediaan sumber daya.

Teori *Conservation of Resources (COR)* pertama kali di kemukakan oleh Stevan E. Hobfoll (1989), menyatakan bahwa individu secara alami berusaha untuk mendapatkan, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang mereka nilai penting, seperti energi, waktu, kondisi sosial, dan keseimbangan hidup. Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan, ketika karyawan merasa bahwa sumber daya

yang mereka miliki seperti waktu istirahat, energi fisik, dukungan sosial, dan kontrol terhadap pekerjaan terus menerus terkuras, mereka mengalami stres kronis yang berdampak negatif pada kesejahteraan fisik maupun psikologis.

Turnover intention dapat dipahami sebagai respons adaptif yang diambil individu untuk mencegah kehilangan sumber daya yang lebih besar di masa depan (Wu *et al.* 2021). Jam kerja yang berlebihan dan berkepanjangan berpotensi menguras energi karyawan dan menghambat proses pemulihan diri secara optimal, sehingga memicu munculnya *burnout*. Kondisi *burnout* tersebut kemudian mendorong meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Karyawan melihat keputusan untuk *resign* sebagai langkah perlindungan diri guna menjaga keseimbangan hidup yang mulai terganggu akibat beban kerja yang melebihi batas kemampuan mereka.

2.3.2 Jenis-jenis *Turnover intention*

Mbah dan Ikemefuna (2012), mengemukakan pendapat bahwa terdapat beberapa Jenis *Turnover intention*:

1. Sukarela dan terpaksa

Turnover sukarela merujuk pada situasi di mana karyawan secara sadar dan dengan kehendak sendiri memutuskan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja. Sebaliknya, *turnover* terpaksa terjadi ketika karyawan dipaksa untuk berhenti, mungkin karena alasan seperti pemecatan atau pensiun yang tidak didasarkan pada keinginan pribadi mereka.

2. Internal dan Eksternal

Konsep *turnover* internal menunjukkan perpindahan posisi atau peran karyawan di dalam organisasi itu sendiri. Ini bisa berarti bahwa karyawan meninggalkan tugas atau tanggung jawab saat ini untuk mengambil peran baru dalam struktur organisasi yang sama. Di sisi lain, *turnover* eksternal terjadi ketika karyawan memutuskan untuk meninggalkan organisasi untuk bekerja di tempat lain di luar entitas tempat mereka bekerja saat ini.

3. Terampil dan tidak terampil

Turnover terampil dan tidak terampil mengacu pada perbedaan dalam tingkat keterampilan karyawan yang mempengaruhi keputusan mereka untuk

meninggalkan perusahaan. Karyawan yang kurang terampil mungkin memiliki tingkat *turnover* yang lebih tinggi karena mereka cenderung mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan atau lebih sesuai dengan keterampilan mereka yang terbatas. Di sisi lain, karyawan yang terampil mungkin memilih untuk meninggalkan perusahaan karena alasan yang berbeda, seperti kurangnya penghargaan atau kurangnya peluang pengembangan yang memadai dalam organisasi tersebut.

2.3.3 Dampak *Turnover intention*

Menurut Mobley (1977) tinggi *turnover intention* akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

1. Beban kerja

Jika *turnover intention* karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan berkurang. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.

2. Biaya penarikan karyawan

Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.

3. Biaya latihan

Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Jika *turnover intention* tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan.

4. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan Dalam hal ini, berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini akibat dari tingginya *turnover intention*. Terlebih bila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

5. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru

Imbas dari tingginya *turnover* karyawan membuat perusahaan mengeluarkan

biaya-biaya yang sebenarnya bisa dihindari jika dapat mengelola SDM dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama di perusahaan.

6. Memicu stres karyawan

Stres karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stres ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari Perusahaan

2.3.4 Indikator *Turnover intention*

Anees *et al.*, (2021) mengemukakan 3 indikator *turnover intention*:

1. *Thinking of Quitting* (Memikirkan untuk keluar)

Indikator ini mencerminkan tahap awal dari munculnya *turnover intention*, yaitu ketika seorang karyawan mulai memikirkan kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaannya. Pemikiran ini biasanya muncul akibat ketidakpuasan kerja yang terus-menerus, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya penghargaan, hubungan kerja yang kurang harmonis, atau tidak tercapainya ekspektasi terhadap pekerjaan.

2. *Intention to search for alternatives* (Pencarian alternatif pekerjaan)

Setelah melalui fase pemikiran, karyawan yang tetap merasakan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan akan melangkah lebih jauh dengan secara aktif mencari alternatif pekerjaan di luar organisasinya saat ini. Pada tahap ini, karyawan mulai membandingkan peluang kerja lain yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhannya, seperti gaji yang lebih kompetitif, lingkungan kerja yang lebih kondusif, atau jenjang karier yang lebih menjanjikan.

3. *Intention to quit* (Niat untuk keluar)

Indikator ini Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya. Niat ini mengindikasikan bahwa kemungkinan karyawan untuk benar-benar keluar sangat tinggi, terutama jika semua faktor pendukung sudah terpenuhi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Sampel	Hasil Penelitian
1.	Lin <i>et al.</i> , (2021)	<i>Long working hours and burnout in health care workers: Non-linear dose-response relationship and the effect mediated by sleeping hours</i>	<i>Working hours, burnout</i>	2.081 tenaga kesehatan di Taiwan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>working hours</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> pada tenaga kesehatan.
2.	Bae, (2024)	<i>Nurse Staffing, Work Hours, Mandatory Overtime, and Turnover in Acute Care Hospitals Affect Nurse Job Satisfaction, Intent to Leave, and Burnout</i>	<i>Work hours, turnover, burnout</i>	264 perawat di Korea Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work hours</i> tidak berpengaruh terhadap <i>burnout</i> . Namun, jam kerja yang panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
3.	Tan <i>et al.</i> , (2020)	<i>Overwork and overtime on turnover intention in non-luxury hotels: Do incentives matter?</i>	<i>Turnover intention</i>	271 karyawan hotel non-luxury di Sarawak, Malaysia	Jam kerja yang panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan hotel <i>non-luxury</i> .
4.	Baquero <i>et al.</i> , (2025)	<i>Workplace Stressors and the Intention to Quit: Role of Psychological Distress and Psychological Flexibility Among Hospitality Employees</i>	<i>Turnover intention/intention to quit</i>	334 Karyawan pria di hotel bintang lima di Greater Cairo, Mesir	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan (termasuk tekanan waktu dan jam kerja panjang) tidak secara langsung berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .
5.	Salama <i>et al.</i> , (2022)	<i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover intentions among Hotel Employees</i>	<i>Job burnout dan Turnover intention</i>	279 karyawan hotel di Mesir	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan hotel.

Tabel 2.1 lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Sampel	Hasil Penelitian
6.	Vinarski-Peretz <i>et al.</i> , (2024)	<i>Exploring How the Burden Burnout Mechanism Exacerbates the Turnover intentions of Employees Who Combine Work and Informal Eldercare</i>	<i>Burnout</i> dan <i>Turnover intention</i>	356 karyawan dari berbagai industri di Israel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> tidak secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . <i>Burnout</i> menjadi faktor yang signifikan ketika disertai dengan konflik kerja-keluarga dan stres lainnya.

Tabel 2.1 tersebut menunjukkan hasil dari penelitian terdahulu yang sejenis dan mirip dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti saat ini. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian saat ini. Penelitian Lin *et al.* (2021) hanya fokus pada hubungan antara *working hours* dan *burnout* pada tenaga kesehatan, tanpa meneliti pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* atau menjadikannya sebagai variabel mediasi. Begitu pula dengan penelitian Bae (2024), yang menunjukkan bahwa jam kerja panjang memengaruhi *turnover intention* tetapi tidak berdampak signifikan terhadap *burnout*, sehingga tidak menguji hubungan mediasi antara ketiga variabel tersebut.

Penelitian lain oleh Tan *et al.* (2020) hanya meneliti pengaruh jam kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel, tanpa mempertimbangkan faktor psikologis seperti *burnout* yang dapat memperkuat hubungan tersebut. Sementara itu, Baquero *et al.* (2025) menemukan bahwa beban kerja tidak selalu berdampak langsung terhadap *turnover intention*, namun tidak mengkaji kemungkinan adanya mekanisme mediasi seperti *burnout*. Penelitian oleh Salama *et al.* (2022) memang meneliti hubungan antara *job burnout* dan *turnover intention*, tetapi tidak melibatkan *working hours* sebagai variabel penyebab *burnout*. Adapun Vinarski-Peretz *et al.* (2024) menunjukkan bahwa *burnout* tidak berdampak langsung terhadap *turnover intention* kecuali disertai dengan faktor eksternal seperti konflik kerja dan keluarga.

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah pernyataan tentang hubungan yang dapat diuji antara variabel-variabel (Sekaran dan Bougie, 2016). Dengan Hipotesis, kita dapat menguji apakah ada perbedaan antara dua kelompok, atau bahkan beberapa kelompok, terkait dengan variabel tertentu. Hipotesis digunakan untuk menyelidiki apakah ada hubungan yang dianggap mungkin atau perbedaan yang dapat diukur. Hipotesis ini biasanya dirumuskan sebagai proposisi atau dalam format pernyataan jika-maka untuk memeriksa keberadaan hubungan atau perbedaan tersebut.

2.4.1 Hubungan *working hours* dan *turnover intention*

Working hours yang panjang memiliki hubungan yang erat dengan *turnover intention*. Penelitian oleh Yin *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa jam kerja yang berlebihan dapat mengurangi produktivitas dan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan keinginan mereka untuk mencari pekerjaan lain yang lebih seimbang. Ketidakseimbangan kerja-kehidupan yang disebabkan oleh jam kerja yang panjang sering kali membuat karyawan merasa terlalu lelah dan stres, yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka secara negatif. Stres sering kali menjadi faktor pendorong yang kuat bagi karyawan untuk mempertimbangkan berpindah pekerjaan.

Penelitian oleh Piso, (2022) menunjukkan bahwa jam kerja yang tidak sesuai dengan preferensi individu dapat memicu stres kerja dan kelelahan emosional. Penelitian ini menekankan pentingnya kebijakan perusahaan yang fleksibel dalam mengatur jam kerja agar dapat mengurangi niat karyawan untuk berpindah pekerjaan. Jam kerja yang panjang berdampak terhadap peningkatan *turnover intention* (Bakker *et al.*, 2014). Selain itu, penelitian oleh (Tan *et al.*, 2020) mengenai dampak beban kerja dan lembur di hotel *non-luxury* menunjukkan bahwa jam kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berat dan waktu kerja yang panjang dapat meningkatkan tekanan pada karyawan, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk mempertimbangkan meninggalkan perusahaannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis (H1) pada penelitian ini adalah:

H1: *Working hours* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.

2.4.2 Hubungan *working hours* dan *burnout*

Jam kerja merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kondisi mental dan emosional karyawan, terutama di industri perhotelan yang dikenal dengan jadwal kerja padat dan sistem shift. Ketika karyawan bekerja dalam durasi yang panjang, dengan sedikit waktu istirahat dan jadwal yang tidak fleksibel, hal ini dapat menimbulkan tekanan yang terus-menerus. Tekanan ini, jika dibiarkan, dapat menyebabkan kelelahan emosional dan fisik yang dikenal sebagai *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Lin *et al.* (2021) menemukan bahwa semakin lama seseorang bekerja dalam seminggu, khususnya lebih dari 60 jam, maka semakin besar kemungkinan mereka mengalami *burnout*, terlebih jika kurang tidur atau istirahat.

Dall’Ora *et al.* (2023) juga menyatakan bahwa karyawan yang tidak memiliki kendali atas jadwal kerjanya dan bekerja dalam shift panjang lebih berisiko mengalami kelelahan emosional yang menjadi bagian dari *burnout*. Selain itu, Bai *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa beban kerja yang tinggi dan minimnya fleksibilitas jam kerja memperparah *burnout* yang berdampak negatif terhadap semangat kerja dan meningkatkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis (H2) pada penelitian ini adalah:

H2: *Working hours* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.

2.4.3 Hubungan *burnout* dan *turnover intention*

Burnout mencakup kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan kurang kompeten akibat stres berkepanjangan di tempat kerja, memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Hom *et al.*, (2017) menyatakan bahwa *burnout* merupakan faktor utama yang mempengaruhi niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini. Penelitian oleh Qin *et al.*, (2023) juga menemukan bahwa *burnout* sebagai salah satu komponen

kelelahan kerja, adalah faktor utama yang secara signifikan yang mempengaruhi *turnover intention* di industri perhotelan.

Burnout terdiri dari tiga dimensi utama: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya rasa pencapaian personal. Kelelahan emosional merujuk pada perasaan terlalu lelah dan terkuras secara emosional oleh pekerjaan (Maslach *et al.*, 2001). Depersonalisasi mencakup sikap negatif dan sinis terhadap orang lain di tempat kerja. Sementara itu, berkurangnya rasa pencapaian personal mengacu pada evaluasi negatif terhadap kinerja diri sendiri dan perasaan kurang kompeten dalam pekerjaan.

Penelitian terbaru oleh Salama *et al.* (2022) juga menunjukkan bahwa *job burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, khususnya di kalangan karyawan hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen organisasi dalam mengidentifikasi dan mengelola kelelahan kerja untuk mengurangi *turnover intention* di kalangan karyawan. Dari uraian tersebut, hipotesis (H3) pada penelitian ini adalah:

H3: *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.

2.4.4 Hubungan *working hours* dan *turnover intention* yang dimediasi oleh *burnout*

Jam kerja yang panjang dan minim fleksibilitas sering kali menjadi pemicu stres yang tinggi bagi karyawan, terutama di industri perhotelan yang menuntut daya tahan fisik dan mental secara simultan (Dall’Ora *et al.*, 2023). Menurut teori *Job Demands-Resources* (JD-R), jam kerja yang panjang dikategorikan sebagai salah satu bentuk *job demands*, yaitu tuntutan pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik dan mental yang tinggi. Apabila *job demands* ini tidak diimbangi dengan ketersediaan *job resources*, seperti dukungan sosial, fleksibilitas kerja, atau lingkungan kerja yang suportif, maka karyawan rentan mengalami *burnout* (Yin *et al.*, 2023). *Burnout* sendiri merupakan kondisi kelelahan emosional yang muncul

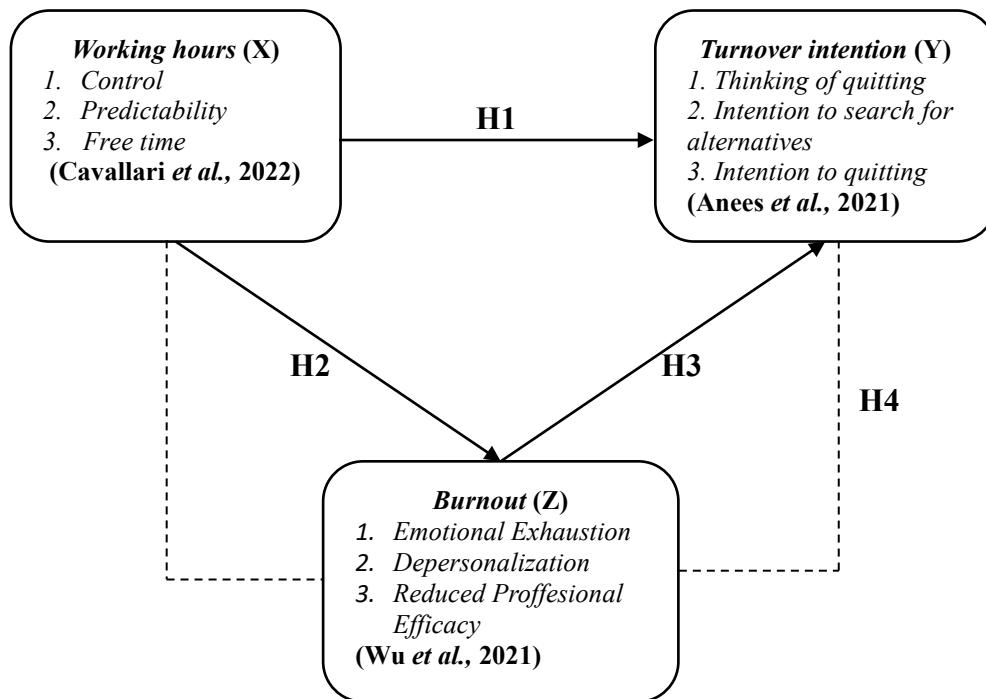
akibat akumulasi tekanan kerja dalam jangka waktu yang panjang, dan hal ini berperan dalam memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar dari pekerjaannya (Maslach dan Leiter, 1997).

Penelitian lain oleh X. Lu *et al.* (2023) menunjukkan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara *working hours* dan *turnover intention*, khususnya dalam industri layanan yang mengandalkan interaksi langsung dengan pelanggan. Selain itu, Wen *et al.* (2020) menegaskan bahwa tekanan emosional akibat jam kerja berlebih menjadi faktor utama yang mendorong keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih seimbang secara psikologis dan waktu. Berdasarkan kedua penelitian tersebut dapat di asumsikan bahwa *burnout* merupakan faktor penting yang menjembatani pengaruh *working hours* yang panjang terhadap *turnover intention*. Dari uraian tersebut, hipotesis (H4) pada penelitian ini adalah:

H4: *Burnout* memediasi hubungan antara *working hours* dan *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung.

2.5 Model Pemikiran

Model pemikiran dalam suatu penelitian merupakan representasi konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Model ini berperan penting dalam menyusun alur logis dari suatu penelitian, karena menjadi dasar dalam membangun hipotesis yang akan diuji secara empiris. Model pemikiran juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi variabel-variabel penting serta arah hubungan di antaranya, sehingga mempermudah proses analisis dan interpretasi data (Sekaran dan Bougie, 2019). Dalam penelitian ini, model pemikiran dikembangkan berdasarkan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dan mencakup tiga variabel utama. Variabel independen (X) adalah *working hours*, variabel dependen (Y) adalah *turnover intention* dan variabel mediasi (Z) adalah *burnout*.



Gambar 2. 1 Model Pemikiran

Keterangan:

- : Pengaruh langsung
 - - - - - : Pengaruh tidak langsung

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2016), metode kuantitatif melibatkan penggunaan teknik statistik, matematika, atau komputasional untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode ini menekankan pada pengukuran objektif dan analisis numerik terhadap fenomena yang diamati. Pendekatan kuantitatif kausal dipilih dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel, yaitu bagaimana *working hours* berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung melalui *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh variabel-variabel yang diteliti secara terukur dan teruji secara statistik.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah *Cross-Sectional Survey*. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), *Cross-Sectional Survey* adalah metode yang mengumpulkan data dari responden pada satu waktu tertentu. Survei ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan variabel yang sedang diteliti dalam populasi tertentu pada waktu tertentu. Dengan menggunakan survei *cross-sectional*, peneliti dapat meneliti hubungan dan pola antara variabel pada satu titik waktu, meskipun metode ini tidak dapat mengidentifikasi perubahan atau perkembangan variabel tersebut seiring waktu. Metode ini sering dipilih karena cepat dan ekonomis, serta memungkinkan pengumpulan data dari sampel besar yang mewakili populasi yang lebih luas.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2016), populasi adalah keseluruhan kumpulan elemen, individu, atau objek yang memiliki karakteristik spesifik yang menjadi perhatian utama dalam suatu penelitian. Populasi mencakup semua anggota atau unit yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti, dari mana sampel diambil untuk dianalisis lebih lanjut. Dengan kata lain, populasi adalah grup yang mencakup setiap individu atau item yang memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti, yang bertujuan untuk memahami atau menyelidiki aspek-aspek tertentu dari kelompok tersebut. Penentuan populasi yang tepat sangat penting dalam penelitian karena hasil yang diperoleh dari sampel harus dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi ini untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel dengan kategori hotel bintang 3, 4, dan 5 di Bandar Lampung.

3.2.2 Sampel

Menurut Uma Sekaran (2016), sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Sampel ini diambil dengan tujuan untuk membuat generalisasi mengenai populasi dari mana sampel tersebut diambil. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan di hotel berbintang 3, 4, dan 5 di Bandar Lampung. Pemilihan kategori hotel ini didasarkan pada pertimbangan strategis. Hotel berbintang 3 ke atas umumnya memiliki struktur organisasi yang lebih formal, sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) yang terstandardisasi, serta beban kerja dan tuntutan layanan yang lebih tinggi dibandingkan hotel non-bintang dan hotel bintang 1 dan 2 (Robbins dan Judge, 2024). Standar pelayanan yang tinggi di hotel berbintang juga dapat meningkatkan tekanan kerja, sehingga berpotensi memicu *burnout* pada karyawan (Ungurean *et al.*, (2024)).

Chen dan Peng (2021) menjelaskan bahwa hotel berbintang tinggi cenderung memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dan ekspektasi

kinerja yang lebih tinggi, yang secara langsung memengaruhi jam kerja dan tingkat stres karyawan. Selain itu, data dari BPS Provinsi Lampung pada tahun 2024 menunjukkan bahwa hotel berbintang 3 dan 4 mendominasi pasar perhotelan di Bandar Lampung sehingga representasi sampel dari kategori ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai *working hours*, *burnout*, dan *turnover intention*. Selain itu, hal ini memudahkan pengumpulan data dan memberikan keseragaman variabel yang diteliti.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability sampling*. Menurut Uma Sekaran (2016), *Non-probability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana elemen-elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Metode ini digunakan karena jumlah populasi tidak diketahui. Dalam metode ini, pemilihan elemen sampel tidak dilakukan secara acak, melainkan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Teknik pengambilan sampel non probabilitas dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2016), *convenience sampling* adalah metode non-probabilitas yang melibatkan pemilihan anggota sampel yang paling mudah diakses atau dijangkau oleh peneliti. Teknik *convenience sampling* dilakukan berdasarkan kemudahan aksesibilitas atau kedekatan peneliti dengan objek penelitian agar peneliti dapat mengumpulkan data dengan cepat dan efisien dari responden yang bersedia dan tersedia saat penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena adanya keterbatasan informasi yang dapat diakses dan keterbatasan waktu. Meskipun *convenience sampling* memiliki potensi bias seleksi karena tidak menjamin keterwakilan seluruh populasi, peneliti meminimalkan bias dengan menyebar kuesioner pada berbagai divisi dan waktu kerja dengan sistem shift dan juga sistem kerja reguler.

Berdasarkan pedoman yang disarankan oleh Hair *et al.* (2010), jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dihitung dengan mengalikan jumlah indikator dengan angka 5 hingga 10. Dengan demikian, untuk 32 item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, jumlah sampel minimum yang disarankan adalah: $32 \text{ indikator} \times 5 = 160$ responden. Oleh karena itu, jumlah sampel yang ideal untuk penelitian ini

adalah sekitar 160 responden, agar analisis yang dilakukan dapat memberikan hasil yang valid dan reliabel sesuai dengan pedoman tersebut.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian (Uma Sekaran 2016). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survey kuesioner.

Menurut Uma Sekaran (2016) kuesioner adalah alat pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner adalah sebagian karyawan di hotel berbintang 3, 4, dan 5 di Bandar Lampung.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
<i>Working hours (X)</i>	Menurut (Vallo, 2020) <i>working hours</i> sebagai jumlah waktu yang harus dihabiskan oleh seorang karyawan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam kontrak kerjanya.	1. <i>Control</i> 2. <i>Predictability</i> 3. <i>Free Time</i> (Cavallari <i>et al.</i> , 2022)	Likert 1-5
<i>Turnover intention (Y)</i>	Menurut (Ike <i>et al.</i> , 2023), <i>turnover intention</i> didefinisikan sebagai niat atau keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau organisasi tempat dia bekerja.	1. <i>Thinking of quitting</i> 2. <i>Intention to search for alternatives</i> 3. <i>Intention to quit</i> (Anees <i>et al.</i> , 2021)	Likert 1-5

Tabel 3.1 Lanjutan

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
<i>Burnout</i> (Z)	Menurut (Wu <i>et al.</i> , 2021) <i>burnout</i> adalah kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang disebabkan oleh tekanan kerja yang berkepanjangan dan berlebihan. Kondisi ini ditandai oleh perasaan kelelahan, sinisme, dan penurunan kinerja profesional.	1. <i>Emotional Exhaustion</i> 2. <i>Depersonalization</i> 3. <i>Reduced professional efficacy</i> (Wu <i>et al.</i> , 2021)	<i>Likert</i> 1-5

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui angket atau kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Kuesioner tersebut memuat variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk variabel dependen yaitu *turnover intention* serta variabel independen yaitu *working hours* dan variabel mediasi yaitu *burnout*. Kuesioner yang disajikan berisi 32 pernyataan menyangkut seluruh variabel. Pertanyaan terkait dengan *turnover intention* berjumlah 6 pernyataan diadopsi dari Sager *et al.*, (1998) dalam (Anees *et al.*, 2021), 11 pernyataan terkait *working hours* diadopsi dari Härmä *et al.*, (2015) dalam (Cavallari *et al.*, 2022), dan 15 pernyataan terkait *burnout* diadopsi dari Maslach dan Jackson (1981), dalam (Wu *et al.*, 2021).

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan bagian dari tahap penelitian yang dilakukan ketika data yang akan digunakan dalam penelitian telah diperoleh dengan lengkap. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.0. SEM (*Structural Equation Modeling*) adalah salah satu metode statistik multivariat yang digunakan dalam analisis data penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji model teoritis dan hubungan antar

variabel dalam suatu model konseptual. Penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM karena fokus utama penelitian adalah untuk memprediksi pengaruh *working hours* terhadap *turnover intention* melalui *burnout* sebagai variabel mediasi. PLS-SEM dipilih karena mampu menangani model dengan konstruk laten, cocok untuk ukuran sampel sedang, serta lebih unggul dalam menghasilkan prediksi hubungan antar variabel dibandingkan dengan metode regresi. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran *measurement model (outer model)* dan *structural model (inner model)*.

3.7 Measurement Model (Outer Model)

Outer Model merupakan salah satu tahap dalam PLS-SEM yang berfungsi untuk menguji validitas dan reliabilitas dari konstruk atau variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji *outer model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya serta untuk melihat validitas dan reliabilitas suatu model penelitian (Hair *et al.* 2021).

3.7.1 Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Convergent validity adalah langkah pengukuran yang harus dilakukan untuk menilai *convergent validity* dari setiap konstruk (Hair *et al.*, 2021). *Convergent validity* mengukur sejauh mana konstruk konvergen dapat menjelaskan varian dari indikatornya (Hair *et al.*, 2021). *Convergent validity* diukur menggunakan nilai *outer loadings* dan *average variance extracted (AVE)*. Hair *et al.* (2021) menyatakan bahwa nilai *outer loading* yang ideal adalah $\geq 0,70$, karena menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan setidaknya 50% varians dari indikator tersebut. Sementara itu, nilai AVE yang baik adalah $\geq 0,50$, yang mengindikasikan bahwa secara rata-rata konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians dari seluruh indikatornya. Jika kedua syarat ini terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model memiliki validitas konvergen yang memadai.

3.7.2 Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

Convergent Discriminant validity adalah langkah pengukuran berikutnya yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lain (Hair *et al.*, 2021). Uji *discriminant validity* dilakukan dengan

melihat nilai *heterotrait monotrait ratio* (HTMT) dan nilai *cross loadings*. HTMT merupakan metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Model pengukuran diindikasikan memiliki validitas diskriminan yang memadai apabila nilai HTMT lebih kecil dari 0,85 atau 0,90 (Hair *et al.*, 2021).

Sementara itu, *cross loadings* digunakan untuk membandingkan nilai loading masing-masing indikator terhadap konstruk yang dimaksud dengan nilai loading terhadap konstruk lainnya. Suatu indikator dinyatakan valid secara diskriminan apabila nilai loadingnya lebih tinggi terhadap konstruk asalnya dibandingkan dengan loading terhadap konstruk lain.

3.7.3 Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada SmartPLS dikenal sebagai *internal consistency reliability*. Hal tersebut adalah cara pengukuran untuk mengetahui sejauh apa indikator dapat mengukur konstruk yang sama jika dikaitkan satu dengan yang lainnya (Hair *et al.*, 2021). Untuk menilai reliabilitas dalam SmartPLS, digunakan *Composite Reliability* (CR). *Composite Reliability*, yang juga dikenal sebagai *Dillon-Goldstein's rho*, dianggap lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha* karena mempertimbangkan bobot loading masing-masing indikator. Hair *et al.* (2021) menyarankan bahwa nilai minimum untuk kedua ukuran ini adalah 0,70, yang menunjukkan bahwa konstruk memiliki konsistensi internal yang baik. Jika nilai berada di bawah ambang batas tersebut, maka konstruk dianggap belum reliabel dan perlu ditinjau ulang, baik dari sisi indikator maupun perumusannya.

3.8 Structural Model (*inner model*)

Uji hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk menjawab hipotesis yang telah dibentuk. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *evaluation of structural model*. *Evaluation of structural model* dilakukan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Inner model yang digunakan untuk menguji signifikansi adalah uji R^2 square, *direct effect*, dan *specific indirect effect*.

3.8.1 Uji hipotesis (*direct effect*)

Uji hipotesis dilakukan menggunakan SmartPLS dengan teknik *bootstrapping* dengan melihat nilai koefisien jalur (*original sample*), *T statistics*, dan *P values*. Koefisien jalur mempunyai rentang nilai antara -1 sampai 1, dimana nilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antar variabel, begitu pula sebaliknya, nilai negatif menunjukkan adanya hubungan negatif antar variabel. Kemudian jika nilai *T statistics* >1.96 dan nilai *P values* $<0,5$ menunjukkan bahwa koefisien tersebut signifikan secara statistik dan dapat diandalkan (Hair *et al.*, 2021).

3.8.2 Uji mediasi (*specific indirect effect*)

Uji mediasi digunakan untuk menguji hubungan tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen melalui variabel mediasi. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mediasi secara signifikan menjembatani hubungan antara kedua variabel tersebut dalam model struktural. Menurut Hair *et al.* (2021), pengaruh mediasi dianggap signifikan secara statistik apabila nilai *T statistics* $>1,96$ dan *P values* $<0,05$, yang menunjukkan bahwa jalur mediasi tersebut dapat diandalkan dan memiliki kontribusi yang nyata dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dalam judul penelitian “Pengaruh *Working Hours* Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Industri Perhotelan Di Bandar Lampung”, maka kesimpulan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. *Working hours* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung. Nilai t-statistik sebesar $2.924 > 1,96$ dan nilai p-value sebesar $0.002 < 0,05$ membuktikan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik (Hair *et al.*, 2021). Nilai *path coefficient* sebesar 0.496 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Artinya, semakin panjang jam kerja yang dijalani oleh karyawan, semakin besar pula kecenderungan untuk memiliki niat meninggalkan pekerjaan. Beban kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, serta minimnya fleksibilitas waktu kerja menjadi faktor yang mendorong meningkatnya *turnover intention*.
2. *Working hours* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung. Nilai t-statistik sebesar $15.851 > 1,96$, dan nilai p-value sebesar $0.000 < 0,05$, menunjukkan bahwa pengaruh antar variabel ini signifikan secara statistik (Hair *et al.*, 2021). Nilai *path coefficient* sebesar 0.825 menunjukkan bahwa pengaruh antara *working hours* terhadap *burnout* bersifat positif. Hasil ini mendukung teori *Job Demands-Resources (JD-R)* yang menyatakan bahwa tuntutan kerja yang

tinggi tanpa diimbangi dengan sumber daya yang memadai akan memicu stres yang berkepanjangan dan berisiko menimbulkan *burnout* pada karyawan.

3. *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung. Nilai t-statistik sebesar 2.189 menunjukkan nilai lebih besar dari 1,96, dan nilai p-value sebesar 0.014, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa nilai t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$, sehingga pengaruh antara *burnout* terhadap *turnover intention* diterima atau signifikan secara statistik (Hair *et al.*, 2021). Adapun berdasarkan nilai *path coefficient* sebesar 0.366, dapat disimpulkan bahwa pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* bersifat positif. Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung memiliki keinginan lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaannya. Kondisi kelelahan fisik dan emosional menimbulkan rasa jemu, apatis, serta hilangnya makna terhadap pekerjaan, sehingga mendorongkaryawan mencari lingkungan kerja yang lebih sehat secara fisik maupun psikologis.
4. *Burnout* memediasi hubungan antara *working hours* dan *turnover intention* pada karyawan industri perhotelan di Bandar Lampung. Nilai *original sample* sebesar 0,302, yang menunjukkan besarnya pengaruh tidak langsung dari *working hours* terhadap *turnover intention* melalui *burnout*. Selain itu, nilai *t-statistic* sebesar 2,258 dan *p-value* sebesar 0,012 mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan secara statistik (Hair *et al.*, 2021). Artinya, jam kerja yang panjang dapat meningkatkan risiko *burnout*, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap tingginya *turnover intention*. Dengan demikian, *burnout* menjadi variabel perantara yang memperkuat pengaruh *working hours* terhadap *turnover intention*.
5. Pengaruh langsung *working hours* terhadap *turnover intention* lebih baik dibandingkan pengaruh tidak langsungnya melalui *burnout*. Pengaruh langsung, jalur dari *working hours* ke *turnover intention* memiliki *t-statistic* sebesar 2,924 dan p-value sebesar 0,003, yang menunjukkan bahwa pengaruh langsung tersebut lebih signifikan. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien jalur, pengaruh langsung *working hours* terhadap *turnover intention* sebesar 0,496, lebih tinggi dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui *burnout* yang hanya

sebesar 0,302. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung tersebut memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui *burnout*. Dengan demikian, karyawan cenderung memiliki niat keluar dari pekerjaannya secara langsung akibat jam kerja yang panjang, meskipun belum sepenuhnya mengalami *burnout*. Oleh karena itu, *burnout* dikategorikan sebagai mediator parsial, karena pengaruh langsung antara *working hours* dan *turnover intention* tetap dominan meskipun jalur tidak langsungnya melalui *burnout* juga signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka beberapa saran dapat diberikan untuk pihak manajemen hotel dan peneliti selanjutnya, sebagai bentuk kontribusi dari penelitian ini:

1. Manajemen hotel perlu mengevaluasi kembali sistem jam kerja yang diterapkan. Meskipun secara administratif sudah ada jadwal shift atau pembagian jam kerja yang jelas, pada kenyataannya masih banyak karyawan yang bekerja melebihi jam kerja yang seharusnya. Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian serius karena jam kerja yang terlalu panjang dapat meningkatkan *burnout* dan memicu *turnover intention*. Manajemen hotel disarankan untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap jadwal kerja yang telah ditetapkan, serta menerapkan kebijakan tegas seperti skema jam kerja fleksibel dan pembayaran upah lembur agar beban kerja karyawan tetap seimbang.
2. Manajemen hotel sebaiknya membangun kebijakan yang mendukung *work-life balance* karyawan. Berdasarkan teori *Job Demands-Resources* (JD-R), setiap tuntutan kerja (*job demands*) yang tinggi harus diimbangi dengan sumber daya kerja (*job resources*) yang memadai, seperti waktu istirahat, dukungan sosial, atau fleksibilitas kerja. Dengan adanya kebijakan yang memberikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, karyawan akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bertahan dalam pekerjaannya.
3. Manajemen hotel perlu memberikan perhatian khusus pada kondisi psikologis karyawan. Perusahaan diharapkan dapat menyediakan dukungan yang memungkinkan karyawan menjaga kesehatan mental mereka, seperti bekerja

sama dengan layanan Employee Assistance Program (EAP). Hal ini penting untuk mencegah *burnout* dan mengurangi risiko *turnover intention*. Dengan memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang relevan. Variabel seperti kepuasan kerja, stres kerja, beban kerja emosional, atau dukungan sosial dari atasan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *burnout* dan *turnover intention*. Selain itu, penelitian dapat diperluas ke sektor industri lain yang juga dikenal memiliki tingkat *turnover rate* tinggi seperti kesehatan, keuangan dan perbankan, dan manufaktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Anees, R. T., Heidler, P., Cavaliere, L. P. L., & Nordin, N. A. (2021). Brain Drain In Higher Education. The Impact Of Job Stress And Workload On *Turnover intention* And The Mediating Role Of Job Satisfaction At Universities. *European Journal Of Business And Management Research*, 6(3), 1–8. <Https://Doi.Org/10.24018/Ejbm.2021.6.3.849>
- Arifani, N. S., Kusmaryani, R. E., & Psikologi, J. (2021). Acta Psychologia Intensi Turnover Pada Perusahaan Perhotelan : Sebuah Kajian Beban Kerja Sebagai Determinan. In *Acta Psychologia* (Vol. 3, Issue 1). <Http://Journal.Uny.Ac.Id/Index.Php/Acta-Psychologia>
- Bae, S. H. (2024). Nurse Staffing, Work Hours, Mandatory Overtime, And Turnover In Acute Care Hospitals Affect Nurse Job Satisfaction, Intent To Leave, And *Burnout*: A Cross-. <Https://Doi.Org/10.3389/Ijph.2024.1607068>
- Badan Pusat Statistik. (2022). Provinsi Lampung Dalam Angka 2022. Bps Provinsi Lampung. <Https://Lampung.Bps.Go.Id>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2025). Provinsi Lampung Dalam Angka 2025. Bandar Lampung: Bps Provinsi Lampung.
- Bai, Y., Zhou, J., & He, W. (2023). How Employee Job *Burnout*, Work Engagement, And *Turnover intention* Relate To Career Plateau During The Epidemic. *Social Sciences*, 12(7). <Https://Doi.Org/10.3390/Socsci12070394>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout* And Work Engagement: The Jdr Approach. In *Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior* (Vol. 1, Pp.389–411). Annual Reviews Inc. <Https://Doi.Org/10.1146/Annurev-Orgpsych-031413-091235>
- Baquero, A. (2022). Job Insecurity And Intention To Quit: The Role Of Psychological Distress And Resistance To Change In The Uae Hotel Industry. *International Journal Of* . <Https://Doi.Org/10.3390/Ijerph192013629>
- Baquero *Et Al.*, 2025. (2025). *Workplace Stressors And The Intention To Quit: The Role Of Psychological Distress And Psychological Flexibility Among Hospitality Employees*.
- Brine Harwood, A., Eadington Scott, W., & Sinclair Reisman, M. (2022). Issue 8, Pg. 1-13 African Journal Of Emerging Issues (Ajoei). In *African Journal Of Emerging Issues* (Vol. 4, Issue 4). Ajoei.
- Carbery, R., Garavan, T. N., O'brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting Hotel Managers' Turnover Cognitions. In *Journal Of Managerial Psychology* (Vol. 18, Issues 7–8, Pp. . <Https://Doi.Org/10.1108/02683940310502377>
- Cavallari, J. M., Laguerre, R., Ferguson, J. M., Garza, J. L., Suleiman, A. O., Lombardi, C. M. P., Barnes-Farrell, J. L., & Dugan, A. G. (2022a). The Development And Initial

- Validation Of A New Working Time Scale For Full-Time Workers With Non-Standard Schedules. *Bmc Public Health*, 22(1). <Https://Doi.Org/10.1186/S12889-022-13963-7>
- Chen, C.-F., & Peng, N. (2021). The Influence Of Hotel Star Rating On Customer Satisfaction And Loyalty: Evidence From The Hospitality Industry. *International Journal Of Hospitality Management*, 95, 102890.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024).
- Cimbaljević, M., Knežević, M. N., Bajrami, D. D., Dunjić, M., El Bilali, H., & Demir, M. R. (2020). How Do Job-Related Constructs Determine Employee Turnover? Serbian Hotels Example. *Journal Of The Geographical Institute Jovan Cvijic Sasa*, 70(2), 129–143. <Https://Doi.Org/10.2298/Ijgi2002129c>
- Collewet, M., & Sauermann, J. (2017). *Working hours And Productivity. Labour Economics*, 47, 96–106. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Labeco.2017.03.006>
- Dalgic, A., & Akgunduz, Y. (2022). Relationships Among Organizational-Based Self-Esteem, Social Exchange, And Turnover intention Of Hotel Employees: Impact Of Job Dedication. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality And Tourism*, 23(1), 176–195. <Https://Doi.Org/10.1080/1528008x.2020.1864563>
- Dall'ora, C., Ejebu, O. Z., Ball, J., & Griffiths, P. (2023). Shift Work Characteristics And Burnout Among Nurses: Cross-Sectional Survey. *Occupational Medicine*, 73(4), 199–204. <Https://Doi.Org/10.1093/Occmed/Kqad046>
- Fairuz Md Salleh, M., Salehuddin Mohd Zahari, M., & Hafiz Hanafiah, M. (2020). The Influence Of Japanese Work Cultures On Malaysian Foodservice Employees' Work Stress And Their Turnover intention Nurul Wahidah Mohammad Ariffin. In *Article In .* <Https://Www.Researchgate.Net/Publication/347400222>
- Freudenberger, H. J., & York, N. (1974). Staff Burn-Out. In *Journal Of Social Issues* (Vol. 90).
- Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, Marko Sarstedt, Nicholas P. Danks, & Soumya Ray. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R*.
- Härmä, M., Ropponen, A., Hakola, T., Koskinen, A., Vanttila, P., Puttonen, S., Sallinen, M., Salo, P., Oksanen, T., Pentti, J., Vahtera, J., & Kivimäki, M. (2015). Developing Register-Based Measures For Assessment Of Working Time Patterns For Epidemiologic Studies. *Scandinavian Journal Of Work, Environment And Health*, 41(3), 268–279. <Https://Doi.Org/10.5271/Sjweh.3492>
- Hiller, J., & Barreda, A. (2024). Social Intelligence And Its Impact On Women Hotel Managers. In *International Journal Of Gaming Hospitality And Tourism* (Vol. 4, Issue 1).Https://Stockton.Edu/Light/Documents/Ijght_Vol.4no.1/Social_Intelligence
- Hom, P. W., Griffeth, R. W., & Sellaro, C. L. (1984). The Validity Of Mobley's (1977) Model Of Employee Turnover. In *Organizational Behavior And Human Performance* (Vol. 34).
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One Hundred Years Of Employee Turnover Theory And Research. *Journal Of Applied Psychology*, 102(3), 530–545. <Https://Doi.Org/10.1037/Apl0000103>
- Hong, Y., Zhang, Y., Xue, P., Fang, X., Zhou, L., Wei, F., Lou, X., & Zou, H. (2022). The Influence Of Long Working hours, Occupational Stress, And Well-Being On Depression Among Couriers In Zhejiang, China. *Frontiers In Psychology*, 13. <Https://Doi.Org/10.3389/Fpsyg.2022.928928>

- Ike, O. O., Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K., Eze, I. C., Omeje, O., & Okonkwo, E. (2023). Expanded-Multidimensional *Turnover intentions*: Scale Development And Validation. *Bmc Psychology*, 11(1). <Https://Doi.Org/10.1186/S40359-023-01303-2>
- Indonesia. (2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Jiang, H., Huang, N., Jiang, X., Yu, J., Zhou, Y., & Pu, H. (2021). Factors Related To Job <Https://Doi.Org/10.7717/Peerj.12333>
- Jiang, X. R., Du, J. J., & Dong, R. Y. (2017). Coping Style, Job *Burnout* And Mental Health Of University Teachers Of The Millennial Generation. *Eurasia Journal Of Mathematics*, <Https://Doi.Org/10.12973/Eurasia.2017.00734a>
- Jung, H. S., Yoon, H. H., & Kim, Y. J. (2012). Effects Of Culinary Employees' Role Stress On *Burnout* And *Turnover intention* In Hotel Industry: Moderating Effects On Employees' <Https://Doi.Org/10.1080/02642069.2011.574277>
- Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2023). Data Tenaga Kerja Sektor Pariwisata Tahun 2022. Diakses Dari <Https://Www.Kemenparekraf.Go.Id>
- Koo, B., Yu, J., Chua, B. L., Lee, S., & Han, H. (2020). Relationships Among Emotional And Material Rewards, Job Satisfaction, *Burnout*, Affective Commitment, Job Performance, And *Turnover intention* In The Hotel Industry. *Journal Of Quality Assurance In* <Https://Doi.Org/10.1080/1528008x.2019.1663572>
- Lestari, N. S., Zainal, V. R., Chan, S., & Nawangsari, L. C. (2023). *Turnover intention* In The Hotel Industry: The Employees' Perceptions. *Jurnal Reksa: Rekayasa Keuangan, Syariah Dan Audit*, 10(1), 13–23. <Https://Doi.Org/10.12928/Jreksa.V10i1.7689>
- Lin, R. T., Lin, Y. T., Hsia, Y. F., & Kuo, C. C. (2021). Long *Working hours* And *Burnout* In Health Care Workers: Non-Linear Dose-Response Relationship And The Effect Mediated By Sleeping Hours—A Cross-Sectional Study. *Journal Of Occupational Health*, 63(1). <Https://Doi.Org/10.1002/1348-9585.12228>
- Loura, J., Jimbun, A., Mohamed, R., Shah, A., & Mahomed, B. (2021). Pages 29-53, Eissn 2180-1681 | 29 Faculty Of Management And Muamalah International Islamic University College Selangor (Kuis). In *Journal Of Management & Muamalah* (Vol. 11, Issue 2).
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact Of Job *Burnout* On Satisfaction And *Turnover intention*: Do Generational Differences Matter? *Journal Of Hospitality And Tourism Research*, 40(2), 210–235. <Https://Doi.Org/10.1177/1096348013495696>
- Lu, X., Yang, J., Bai, D., Cai, M., Wang, W., He, J., Gong, X., Hou, C., & Gao, J. (2023). The Effect Of Psychological Contract On *Turnover intention* Among Nurses: A Meta-Analytic Review. *Bmc Nursing*, 22(1). <Https://Doi.Org/10.1186/S12912-023-01496-2>
- Mantik, J., Wowor¹, W., Purwana², D., & Suyatno³, T. (2022). Employer Brand And Employee Engagement As Predictors Of *Turnover intention* In The Hospitality Industry. In *Jurnal Mantik* (Vol. 6, Issue 3).
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced *Burnout*. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <Https://Doi.Org/10.1002/Job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review Of Psychology*, 52, 397–422. <Https://Doi.Org/10.1146/Annurev.Psych.52.1.397>

- Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job Satisfaction And Employees' *Turnover intentions* In Total Nigeria Plc. In Lagos State. In *International Journal Of Humanities And Social Science* (Vol. 2, Issue 14). Www.Ijhssnet.Com
- Michael Page Internasional Indonesia. (2022). Talent Trends 2022: The Great X. Michael Page. [Https://Bit.Ly/Mp-Talent2022](https://Bit.Ly/Mp-Talent2022)
- Michael Page Internasional Indonesia. (2024). Talent Trends 2024: The Expectation Gap. Michael Page. [Https://Bit.Ly/Mp-Talent2024](https://Bit.Ly/Mp-Talent2024)
- Modi, R. K. (2024). Economic Contribution And Employment Opportunities Of Tourism And Hospitality Sectors. In *The Emerald Handbook Of Tourism Economics And Sustainable* [Https://Doi.Org/10.1108/978-1-83753-708-220241015](https://Doi.Org/10.1108/978-1-83753-708-220241015)
- Nguyen, C. N., Hoang, G., & Luu, T. T. (2023). *Frontline Employees Turnover intentions In Tourism And Hospitality Sectors.*
- Park, J., & Min, H. (Kelly). (2020). *Turnover intention* In The Hospitality Industry: A Meta-. [Https://Doi.Org/10.1016/J.Ijhm.2020.102599](https://Doi.Org/10.1016/J.Ijhm.2020.102599)
- Pezirkianidis, C., M, S. M., Rožman, M., Galanakis, M. D., & Tsitouri, E. (2022). Positive Psychology In The Working Environment. Job Demands-Resources Theory, Work Engagement And Burnout.
- Perhimpunan Hotel Dan Restoran Indonesia. (2024). Data Perkembangan Jumlah Hotel Berbintang Di Bandar Lampung Tahun 2010–2024. Phri.
- Piso, A. (2022). Controlling The Clock: *Working hours* In The Uk Hotel Sector. *Research In* [Https://Doi.Org/10.1080/22243534.2021.2007589](https://Doi.Org/10.1080/22243534.2021.2007589)
- Pu, B., Ji, S., & Sang, W. (2022). Effects Of Customer Incivility On *Turnover intention* In China's Hotel Employees: A Chain Mediating Model. *Journal Of Hospitality And Tourism Management*, 50, 327–336. [Https://Doi.Org/10.1016/J.Jhtm.2022.02.004](https://Doi.Org/10.1016/J.Jhtm.2022.02.004)
- Qin, N., Yao, Z., & Guo, M. (2023). The Role Of Bidirectional Associations Between Depression, Anxiety, And Emotional Exhaustion On *Turnover intention* Among Nurses: [Https://Doi.Org/10.1186/S12912-023-01516-1](https://Doi.Org/10.1186/S12912-023-01516-1)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). Struktur Organisasi Dan Efektivitas Operasional Hotel Berbintang 5: Hubungan, Dampak, Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 50-60.
- Sager, J. K., Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Beebe, W. T. (1998). A Comparison Of Structural Models Representing Turnover Cognitions. In *Journal Of Vocational Behavior* (Vol. 53).
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact Of Work Stress And Job Burnout On *Turnover intentions* Among Hotel Employees. *International* [Https://Doi.Org/10.3390/Ijerph19159724](https://Doi.Org/10.3390/Ijerph19159724)
- Schiller, H., Lekander, M., Rajaleid, K., Hellgren, C., Åkerstedt, T., Barck-Holst, P., & Kecklund, G. (2017). The Impact Of Reduced Worktime On Sleep And Perceived Stress – A Group Randomized Intervention Study Using Diary Data. *Scandinavian Journal Of Work, Environment And Health*, 43(2), 109–116. [Https://Doi.Org/10.5271/Sjweh.3610](https://Doi.Org/10.5271/Sjweh.3610)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business.* Www.Wileypluslearningspace.Com

- Tan, K. L., Sim, P. L., Goh, F. Q., Leong, C. M., & Ting, H. (2020). Overwork And Overtime On Turnover intention In Non-Luxury Hotels: Do Incentives Matter? *Journal Of Hospitality And Tourism Insights*, 3(4), 397–414. <Https://Doi.Org/10.1108/Jhti-09-2019-0104>
- Tri Adiyono, Y., Gunawan P. A. W., & Justine Tanuwijaya. (2024). Pengaruh Satisfaction With Interinsic Reward (Sir), Work Life Balance, & Satisfaction With Exterinsic Reward (Ser) Terhadap Job Satisfaction Yang Mempengaruhi Turnover intention Industri Perhotelan Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4561–4576. <Https://Doi.Org/10.47467/Alkharaj.V6i4.994>
- Tsai, Y. H., Huang, N., Chien, L. Y., Chiang, J. H., & Chiou, S. T. (2016). Work Hours And Turnover intention Among Hospital Physicians In Taiwan: Does Income Matter? *Bmc Health Services Research*, 16(1), 1–8. <Https://Doi.Org/10.1186/S12913-016-1916-2>
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The Effects Of Job Stress On Burnout And Turnover intention: The Moderating Effects Of Job Security And Financial Dependency. *Behavioral Sciences* 322. <Https://Doi.Org/10.3390/Bs14040322>
- Vallo, N. (2020). The Impact Of Working hours On Employee Productivity: Case Study Of Sabertek Ltd, South Africa. In *Academy Of Entrepreneurship Journal* (Vol. 26, Issue 4).
- Varshney, D. (2014). Impact Of Self-Concept On Turnover intention: An Empirical Study. In *American International Journal Of Contemporary Research* (Vol. 4, Issue 10). <Www.Aijernet.Com>
- Vinarski-Peretz, H., Mashiah-Eizenberg, M., & Halperin, D. (2024). Workforce Sustainability In Our Aging Society: Exploring How The Burden–Burnout Mechanism Exacerbates The Turnover intentions Of Employees Who Combine Work And Informal Eldercare. *Sustainability*, 16(17), 7553. <Https://Doi.Org/10.3390/Su16177553>
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress And Turnover intention Of Front-Line Hotel Employees: The Roles Of Burnout And Service Climate. *Frontiers In Psychology*, 11. <Https://Doi.Org/10.3389/Fpsyg.2020.00036>
- Wijayanto, T., & Shinta Dewi, R. (2022). Pengaruh Job Satisfaction Dan Employee Engagement Terhadap Turnover intention Pada Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 3). <Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jiab>
- Windon, S. R., Cochran, G. R., Scheer, S. D., & Rodriguez, M. T. (2019). Factors Affecting Turnover intention Of Ohio State University Extension Program Assistants. *Journal Of Agricultural Education*, 60(3), 109–127. <Https://Doi.Org/10.5032/Jae.2019.03109>
- Wu, L., Ren, L., Wang, Y., Zhang, K., Fang, P., Liu, X., Yang, Q., Wang, X., Wu, S., & Peng, J. (2021). The Item Network And Domain Network Of Burnout In Chinese Nurses. *Bmc Nursing*, 20(1). <Https://Doi.Org/10.1186/S12912-021-00670-8>
- Yin, C., Ji, J., Cao, X., Jin, H., Ma, Q., & Gao, Y. (2023). Impact Of Long Working hours On Depressive Symptoms Among Covid-19 Frontline Medical Staff: The Mediation Of Job Burnout And The Moderation Of Family And Organizational Support. *Frontiers In Psychology*, 14. <Https://Doi.Org/10.3389/Fpsyg.2023.1084329>
- Yudistya Wardhana, D., & Retno Andalas, P. (N.D.). Employer Branding Dan Turnover intention: Pengaruhnya Pada Karyawan Bidang Pariwisata Di Yogyakarta. *Modus*, 35(2), 243–257.