

**“PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* YANG  
DIMEDIASI OLEH *BURNOUT*” (STUDI PADA KARYAWAN HOTEL  
BINTANG 4 (EMPAT) DI KOTA MATARAM)**

Oleh:

**Isra' Dewi Kuntary Ibrahim<sup>1</sup>**  
**Thatok Asmony<sup>2</sup>**  
**Siti Nurmayanti<sup>3</sup>****ABSTRAK**

*Companies are required to maintain the employees by paying attention on the occurrence of turnover intention before the end of turnover. This research is aimed at determining and analyzing the significant effect of work stresses on the turnover intention, the significant effect of burnout on the turnover intentions, the significant effect of work stress on turnover intentions with burnout as the mediating variable at the employees of four star hotels in Mataram. This research is associative-causality study with primary and secondary data. The data were collected through interview, documentations, and questionnaires. The population are all employees of the operational department; front office, food and beverage service, food and beverage product, housekeeping, and engineering of the four star hotels in Mataram. All of them are 333 employees. The samples were selected through Slovin formula that took 182 respondents obtained from the stratified random sampling. The data were analyzed with PLS.*

*The research showed that work stress has positive but not significant effect on the turnover intentions, work stress has positive and significant effect on the turnover intentions, work stress has positive and significant effect on the burnout, burnout has positive and significant effect on turnover intentions, work stress has positive and significant effect on the turnover intentions with burnout as the mediating variable. The Implication of this research for companies is that the companies need to maintain the work stress to the optimum level to get the positive effect for the company and to make sense of responsibility of employees, to provide program to support the spirit of work for employees by giving more space for the creativity of the employees to avoid monotonous work.*

**Kata Kunci :** *Work Stress, Burnout, Turnover Intentions, Hospitality Industry, Partial Least Square (PLS).*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Mataram

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Utama,

<sup>3</sup>Dosen Pembimbing Pendamping

## 1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembang pesatnya industri pariwisata di Nusa Tenggara Barat maka berdampak pula pada peningkatan pertumbuhan hotel yang sangat erat kaitannya dengan sektor pariwisata. Kunjungan wisatawan ke Lombok pun terlihat terus meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan tamu. Berbagai cara dilakukan mulai dengan mengembangkan fasilitas hotel maupun dengan meningkatkan kualitas karyawan. Karyawan sangat berharga bagi perusahaan, sehingga keberadaannya perlu dikelola dan dipertahankan dengan baik. Sebaliknya, jika pengelolaan sumber daya manusia perusahaan tidak berjalan dengan efektif, maka akan muncul berbagai masalah yang akan mengganggu kinerja perusahaan. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang sering muncul akibat kegagalan perusahaan mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya adalah keinginan untuk berpindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover*). Sari (2014:1) menjelaskan bahwa *Voluntary turnover* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Menurut Malthis dan Jackson (2006) *turnover intention* adalah proses dimana tenaga kerja meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya. Mengenai hal ini, Fried *et.al.*, (2008) melalui meta-analisisnya, menunjukkan tahapan yang menarik mengenai hubungan stres kerja dengan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Kemunculan stres ditempat kerja akan mengarahkan karyawan pada ketidakpuasan kerja, saat karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, ia akan cenderung menjadi *burnout*, akibatnya karyawan akan cenderung memilih untuk meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nissly, Barak, dan Levin (2005), Suhanto (2009) dan hasil penelitian Johartono dan Widuri (2013) menunjukkan bahwa *Organizational Stres* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *turnover intention*. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008) menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap *turnover intention*, *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*. Penelitian berikutnya oleh Tawiah, Annor, dan Arthur (2016) dengan hasil terdapat hubungan tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intentions*, terdapat pengaruh positif stres kerja terhadap *burnout*, terdapat pengaruh mediasi *burnout* terhadap hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intentions*. Penelitian selanjutnya *burnout* berpengaruh langsung terhadap *turnover intentions* dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intentions* ketika menjadi variabel mediasi Zhang & Feng :

2011 ; Jourdain dan Chenevert 2010 ; Rouleau, et al. : 2012. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Huang , Chuang, dan Lin (2003) yang menunjukkan secara parsial *burnout* tidak memiliki hubungan antara persepsi *organizational Politics* dan *turnover intentions*. Artinya dalam penelitian ini *burnout* sebagai variabel mediasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap *turnover intentions*. Hal ini menjadi dasar penelitian ini dilakukan yaitu pada hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intentions* pada karyawan yang dimediasi variabel *burnout*. Salah satu klasifikasi hotel bintang 4 (empat) berhubungan dengan kualifikasi karyawan adalah hotel harus memiliki sebanyak-banyaknya karyawan yang bersertifikasi profesi di bidangnya

sehingga dapat bekerja secara professional dan memiliki *skill* tinggi. Karyawan akan dituntut untuk bekerja memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sesuai standar perusahaan, semakin tinggi kualifikasi hotel maka akan semakin banyak tuntutan keprofesionalan atas karyawan dari pihak manajemen hotel, sehingga kemungkinan besar ada saja karyawan yang tidak mampu untuk memenuhi standar-standar tersebut dan memilih untuk berpindah kerja. Penelitian ini dilakukan pada dua hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram yaitu Lombok Raya Hotel dan Golden Palace Hotel Lombok yang terlihat adanya fenomena stres dan *burnout*. Faktanya karyawan yang memiliki intensi keluar dari organisasi sering mengeluh dan merasa tuntutan pekerjaan yang diberikan melebihi beban kerja yang seharusnya dikerjakan. Ini berakibat mereka menjadi malas dan sering terlihat istirahat tidak di jam istirahat yang seharusnya serta banyaknya karyawan yang izin tidak masuk dengan alasan tidak enak badan bahkan sakit beberapa hari yang mengindikasikan adanya gejala stres karyawan atas pekerjaannya. Selain itu, terlihat karyawan yang absen untuk izin atau sakit untuk waktu yang lama dengan intensitas sering maka ini mengindikasikan karyawan tersebut mengalami *burnout* karena secara tidak langsung menunjukkan karyawan tersebut merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional, dan fisik karena merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat.

Karyawan pada hotel bintang 4 (empat) yang memiliki tingkat stres kerja tinggi yaitu karyawan yang langsung berhadapan dengan tamu secara langsung atau disebut *guest contact*. Karyawan tersebut adalah karyawan di 5 departemen yaitu *Front Office, Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Housekeeping, dan Engineering*. Ketika *occupancy* tinggi dapat mengakibatkan stres kerja menjadi tinggi pada karyawan yang berdampak karyawan tersebut tidak akan betah bekerja lama dalam keadaan yang demikian karena tekanan pekerjaan yang tinggi tapi tetap dituntut untuk fokus dan maksimal dalam melayani tamu, dapat meminimalisir kesalahan, tidak merusak peralatan hotel maupun tidak menimbulkan keluhan bagi tamu. Sehingga hal ini menjadi pemicu timbulnya stres pada karyawan baik fisik maupun psikologis, ketika stres karyawan sudah mencapai batas maksimal itu akan berdampak pada timbulnya *burnout*.

Adapun masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Bintang 4 (Empat) Di Kota Mataram?
- 2) Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout* pada karyawan Hotel Bintang 4 (Empat) Di Kota Mataram?
- 3) Apakah *burnout* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Bintang 4 (Empat) Di Kota Mataram?
- 4) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intentions* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan Hotel Bintang 4 (Empat) Di Kota Mataram?

## 2. Kerangka Teoritis

### 2.1. Landasan Teori

#### a. *Turnover Intentions*

Menurut Mobley (1986) dalam Sari (2014:9) *Turnover Intention* diartikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Robbins (2006), menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi (*turnover*) dapat diputuskan secara 2 sebab, yaitu: (1) Sukarela (*voluntary turnover*) merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela, (2) Tidak sukarela (*involuntary turnover*) menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya (Shaw et al., 1998).

Menurut Harnoto (2002) *turnover intentions* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya. Menurut Mobley et al (1978) Indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*), pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*), niat untuk keluar (*Intention to quit*).

#### b. Stres

Menurut Mangkunegara (2005), pengertian stres adalah "Perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan". Sedangkan Handoko (2010) mengemukakan "stres ialah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Cooper (2009) bahwa stres kerja terbagi menjadi lima dimensi yang pertama yaitu, kondisi pekerjaan, kedua yaitu stres karena peran, ketiga yaitu faktor interpersonal, keempat yaitu perkembangan karir seringkali tidak terlaksana, kelima yaitu struktur organisasi yang kurang jelas. Stres kerja diukur melalui empat indikator (Mangkunegara, 2000) yakni beban kerja, waktu kerja, umpan balik yang didapatkan, tanggung jawab.

#### c. Burnout

Menurut Leither dan Maslach (2005 : 2-3) *burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Menurut Smith, Gill dan Segal (2011) dalam Romadhoni, Asmony, dan Suryatni (2015) menuliskan bahwa gejala *burnout* secara umum adalah gejala fisik, gejala emosional, perilaku. Menurut Maslach dan Leiter (2008) dalam Survival (2017:51) menyebutkan tiga dimensi *burnout* mengikuti konsep Maslach dan Jackson (1981) , yakni, "*The Measurement of Experienced Burnout*", kelelahan emosional, depersonalisasi, perasaan prestasi pribadi yang menurun.

d. **Perbedaan Stres dan *Burnout***

Smith, Gill, dan Segal (2008) dalam Mizmir (2001) menjelaskan perbedaan antara stres dan *burnout* yang terlihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Perbedaan antara stres dan *burnout***

No	Stres	<i>Burnout</i>
1	Emosi Sangat Berlebihan	Emosi tumpul
2	Menghasilkan kondisi yang mendesak dan tindakan yang	Menghasilkan ketidakberdayaan dan Keputusan
3	Kehilangan Energi	Kehilangan motivasi, cita-cita dan
4	Menyebabkan Gangguan Pencernaan	Mengarah pada paranoid, sikap acuh tak acuh dan depresi
5	Kerusakan utama pada fisik	Kerusakan utama berupa ketidakstabilan secara emosional

**2.2. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis a. Pengaruh Stres kerja terhadap *Turnover Intentions***

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Salah satu dampak stres kerja yang dialami oleh karyawan adalah munculnya niat untuk berpindah dari pekerjaannya (Manurung dan Ratnawati, 2012), dimana semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan akan meningkatkan *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nissly, Barak, dan Levin (2005), Suhanto (2009) yang dilakukan pada Bank Indonesia dan hasil penelitian Johartono dan Widuri (2013) menunjukkan bahwa *Organizational Stres* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *Organizational Stres* yang tinggi mampu meningkatkan *turnover intention*. Oleh karena itu, maka dihipotesiskan bahwa:

H1 : Stres Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan.

**b. Pengaruh Stres kerja terhadap *Burnout***

Dari perspektif teori COR (Hobfoll, 1989 dalam Tawiah K. A, Annor F, Arthur B. G. 2016), kami mengantisipasi bahwa berlebihan tingkat stres akan menghasilkan tingginya tingkat *burnout*. The COR teori (Hobfoll, 1989) menunjukkan bahwa stres yang luar biasa tinggi atau kronis mungkin memengaruhi individu sehingga kelelahan dimana *burnout* akan terjadi karena hilangnya sumber daya secara berkelanjutan (Demerouti, Bakker, & Bulters, 2004). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim. Hansung, Stoner.

Madeleine (2008) dan Tawiah, Annor, dan Arthur (2016) menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, maka dihipotesiskan bahwa:

H2 : Stres Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Burnout*.

**c. Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intentions***

Menurut Lazaro et al. Dalam Weisberg. Jacob 1994 menemukan dukungan untuk hubungan antara *burnout* dan penarikan tenaga kerja, salah satunya adalah perputaran tenaga kerja. Kebosanan yang merupakan varian dari kelelahan, berkorelasi positif dengan keinginan untuk meninggalkan tempat kerjanya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jourdain dan Chenevert (2010) dan penelitian Rouleau, Fournier, Philibert, Mbengue, dan Dumont (2012) serta penelitian yang dilakukan oleh Zhang & Feng (2011) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif *burnout* terhadap *turnover intentions*. Oleh karena itu, maka dihipotesiskan bahwa:

H3 : *Burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intentions*.

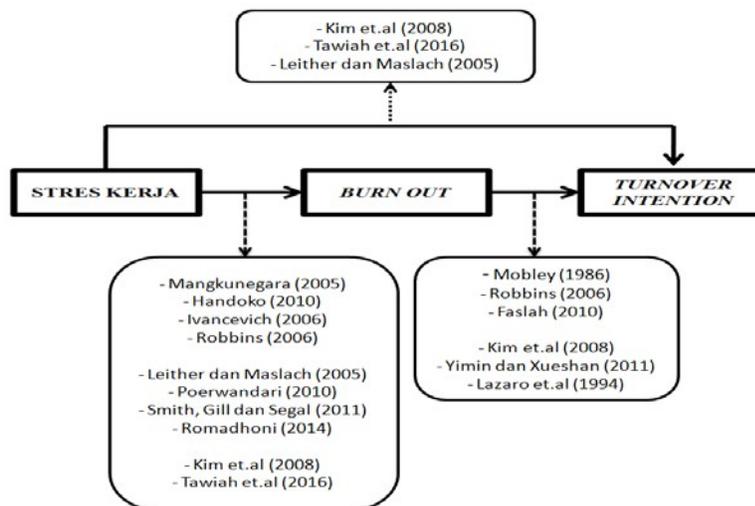
**d. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi**

Fried *et.al.*,(2008) melalui meta-analisisnya, menunjukkan tahapan yang menarik mengenai hubungan stres kerja dengan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Kemunculan stres ditempat kerja akan mengarahkan karyawan pada ketidakpuasan kerja, saat karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, ia akan cenderung menjadi *burnout*, akibatnya karyawan akan cenderung memilih untuk meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008) dan Tawiah, Annor, dan Arthur (2016) menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap *turnover intention*, *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, maka dihipotesiskan bahwa:

H4 : Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan fenomena, penelitian terdahulu dan landasan teori di atas, maka disusun kerangka konseptual sebagai berikut :



### 3. Metode Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan yang dilakukan maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Adapun populasi dalam penelitian merupakan seluruh karyawan bagian operasional yang langsung berhadapan dengan tamu/*guest contact*. Karyawan tersebut adalah karyawan di 5 departemen yaitu *Front Office*, *Food & Beverage Service*, *Food & Beverage Product*, *Housekeeping*, dan *Engineering* pada berbagai status ke karyawan. Karyawan dengan status Permanen, Kontrak, dan *Outsourcing* pada kelima departemen di atas di Lombok Raya Hotel berjumlah 183 orang dan pada Golden Palace Hotel Lombok sebanyak 150 orang. Total jumlah karyawan yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebesar 333 orang. Untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga didapat 182 orang, dengan rincian 100 orang pada Lombok Raya Hotel dan 82 orang pada Golden Palace Hotel Lombok.

Variabel *turnover intention* diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978), variabel *burnout* diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Maslach *Burnout Inventory* (Survival 2017), dan variabel stres kerja diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Sari (2014).

Dalam memberikan pembobotan pada masing-masing variabel digunakan skala lima tingkat yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa semua item pada variabel penelitian yang digunakan reliabel karena nilai Cronbach's Alphanya di atas 0,6, sedangkan hasil uji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson menunjukkan bahwa semua item variabel penelitian yang digunakan valid, kecuali satu item pada indikator variabel *turnover intention* tidak valid karena nilai *r* hitungannya kurang dari 0,3, sehingga dikeluarkan dari analisa. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square*.

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 4.1. Karakteristik Responden

Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 138 orang dengan sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 24,2 orang. Jumlah kamar berpengaruh pada besarnya kebutuhan karyawan yang bertugas membersihkan kamar dan area seluruh hotel. Mayoritas yang melakukan pekerjaan ini adalah laki-laki.

Responden pada bagian operasional berdasarkan usia didominasi oleh karyawan berumur < 25 tahun berjumlah 71 orang, ini mengindikasikan tingginya kuantitas karyawan dengan umur produktif yang bekerja.

Sebagian besar karyawan mempunyai latar belakang lulusan SMA/SMK yaitu 126 orang. Di Nusa Tenggara Barat sangat terbatas untuk sekolah atau lembaga pendidikan pariwisata, sehingga lulusan SMA menjadi solusi dalam pemenuhan kebutuhan tenaga kerja.

Lama bekerjanya karyawan di Lombok Raya Hotel pada kisaran 1-3 tahun dan lebih dari 6 tahun dengan jumlah yang sama 32 orang sedangkan karyawan yang bekerja di Golden Palace Hotel Lombok kisaran 1-3 tahun. Dengan demikian dapat dilihat karyawan yang bekerja termasuk karyawan yang loyal. Jumlah responden pada departemen *Housekeeping* sejumlah 70 orang. Besarnya kebutuhan karyawan untuk posisi *room attendant*, *room maid*, *public area*,

*gardener* maupun *laundry attendant* yang bertugas membersihkan kamar, area seluruh hotel dan taman serta penyedia jasa *laundry* untuk tamu. Karyawan yang bekerja pada bagian operasional didominasi oleh karyawan dengan status permanen pada Lombok Raya Hotel 66 orang dan status karyawan kontrak pada Golden Palace Hotel Lombok 62 orang.

#### 4.2. Analisis Data

##### 4.2.1. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Penilaian terhadap model structural atau inner model dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan R-Square model penelitian.

Tabel 4.1. Nilai R-Square konstruk dependen

Variabel	R-Square
<i>Burnout (Z)</i>	0,595
<i>Turnover Intentions (Y)</i>	0,741

Nilai Q-Square dapat diperoleh melalui rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1) (1 - R_2) \dots (1 - R_p)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,595^2) (1 - 0,741^2) = 0,708.$$

Nilai Q-Square diketahui sebesar 0,708 atau 70,8% untuk stres kerja sebagai variabel independen yang memberikan pengaruh terhadap *turnover intentions* melalui *burnout* sebesar 70,8%. Berdasarkan hasil perhitungan ini juga memberikan arti bahwa masih ada 29,2% variabel lain yang dapat mempengaruhi *turnover intentions* karyawan pada hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram diluar model yang tidak diteliti. Misalnya kepemimpinan, kompensasi, dukungan sosial, kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

##### 4.2.2. Pengujian Koefisien Jalur

Hasil pengujian hubungan antar variabel penelitian dapat dilihat dari nilai koefisien jalur dan titik kritis (t-statistic) yang signifikan pada  $\alpha = 0,05$ .

Tabel 4.2. Hubungan Antar Variabel

No	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-statistik	Kesimpulan
1	Stres (X) $\rightarrow$ <i>Turnover Intentions</i> (Y)	0,118	0,862	Tidak Signifikan
2	Stres (X) $\rightarrow$ <i>Burnout</i> (Z)	0,772	12,560	Signifikan
3	<i>Burnout</i> (Z) $\rightarrow$ <i>Turnover Intentions</i>	0,766	5,601	Signifikan

**a. Pengujian Hipotesis 1 : Pengaruh Stres terhadap *Turnover Intentions***

Hipotesis 1 menyatakan bahwa stres berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intentions*. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara stres terhadap *turnover intentions* menunjukkan adanya pengaruh positif dengan nilai koefisien 0,118 namun dengan nilai t statistic sebesar  $0,862 < 1,680$  menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan.  $H_0$  ditolak.

**b. Pengujian Hipotesis 2 : Pengaruh Stres Terhadap *Burnout***

Hipotesis 2 menyatakan bahwa stres berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara stres terhadap *burnout* menunjukkan adanya pengaruh positif dengan nilai koefisien 0,772 dan nilai t statistic sebesar  $12,560 > 1,680$  menunjukkan pengaruhnya signifikan.  $H_0$  diterima.

**c. Pengujian Hipotesis 3 : Pengaruh *Burnout* Terhadap *Turnover Intentions***

Hipotesis 3 menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intentions*. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara *burnout* terhadap *turnover intentions* menunjukkan adanya pengaruh positif dengan nilai koefisien 0,766 dan nilai t statistic sebesar  $5,601 > 1,680$  menunjukkan pengaruhnya signifikan.  $H_0$  diterima.

**4.2.3. Mediasi Variabel/Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)**

Besarnya pengaruh tidak langsung variabel stres terhadap *turnover intentions* dengan mediasi *burnout* diperoleh melalui hasil perkalian koefisien jalur (beta) antara pengaruh langsung stres terhadap *burnout* dengan pengaruh langsung *burnout* terhadap *turnover intentions*.

**Tabel 4.3. Perhitungan Mediasi Variabel/Pengaruh Tidak Langsung**

Pengaruh Variabel	Formula Perhitungan	Hasil
<b>Rangkuman Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)</b>		
Stres (X) → <i>Turnover Intentions</i> (Y)	-	0,118
Stres (X) → <i>Burnout</i> (Z)	-	0,772
<i>Burnout</i> (Z) → <i>Turnover Intentions</i> (Y)	-	0,766
<b>Rangkuman Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)</b>		
Stres (X) → <i>Burnout</i> (Z) → <i>Turnover Intentions</i>	( 0,772 x 0,766 )	0,591

Perbandingan pengaruh tidak langsung stres dengan *turnover intentions* melalui *burnout* dengan pengaruh langsungnya antara stres terhadap *turnover intentions* diperoleh hasil  $0,591 < 0,118$  sehingga bisa dinyatakan bahwa *burnout* berfungsi sebagai mediasi penuh (*full mediation*). Artinya stres tidak mampu mempengaruhi secara signifikan *turnover intentions* tanpa melalui *burnout*.

### 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 4.3.1. Pengaruh Stres Terhadap *Turnover Intentions*

Hasil analisis data menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *turnover intentions*. Dalam berbagai literatur dan penelitian terdahulu disebutkan bahwa stres merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi *turnover intentions*, namun dalam penelitian ini ditemukan hasil yang berbeda, dimana stres berpengaruh terhadap *turnover intentions* namun tidak signifikan pengaruhnya. Dengan kata lain, bahwa hasil penelitian ini tidak mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intentions*, dimana semakin tinggi stres seseorang maka akan semakin tinggi pula *turnover intentions* yang dirasakan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nissly, Barak dan Levin (2005) ; Suhanto (2009) ; Johartono (2013) dimana hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dan *turnover intentions*.

Terkait dengan temuan penelitian ini bahwa stres berpengaruh tidak signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram, dikarenakan beberapa fakta diantaranya :

Pertama, terkait dengan karakteristik pendidikan dari 182 responden. Dalam penelitian ini mayoritas pendidikan karyawan adalah lulusan SMA/SMK sebesar 69 persen, sehingga akan menjadi pertimbangan pula ketika seorang karyawan stres dan ingin memutuskan untuk keluar dari organisasi karena peluang pekerjaan diluar organisasi ini juga pasti memiliki kriteria calon karyawan masing-masing sesuai karakteristik organisasi baik dari segi pendidikan, pengalaman dan lain-lain.

Kedua, terkait dengan karakteristik masa kerja 182 responden. Terlihat karyawan yang bekerja di Lombok Raya Hotel sebagian besar pada kisaran 1-3 tahun dan lebih dari 6 tahun dengan jumlah yang sama 32 orang dan persentase 18 persen sedangkan karyawan yang bekerja di Golden Palace Hotel Lombok sebagian besar bekerja kisaran 1-3 tahun. Dengan demikian dapat dilihat karyawan yang bekerja di Lombok Raya Hotel dan Golden Palace Hotel Lombok termasuk karyawan yang loyal dengan lama bekerja sesuai dengan lamanya hotel tersebut beroperasi.

Ketiga, terkait dengan karakteristik penentuan sampel berdasarkan status karyawan dari 182 responden. Dalam penelitian ini karyawan bagian operasional hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram didominasi oleh karyawan dengan status permanen pada Lombok Raya Hotel dan status karyawan kontrak pada Golden Palace Hotel Lombok. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kedua hotel bintang 4 (empat) ini memperhatikan kesejahteraan karyawannya dari segi status ke karyawan dengan mempertimbangkan masa kerja dan kinerjanya. Jika ingin keluar dari organisasi ini belum tentu di perusahaan yang baru langsung mendapat status karyawan yang sama seperti saat di organisasi yang sekarang.

Keempat, faktanya pada hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram selalu diadakan *training* mengenai "Membangun Motivasi dan Konsep Diri Positif". *Training* ini bertujuan untuk membangun motivasi karyawan agar selalu berpositif *thinking* dengan pekerjaan, rekan kerja, maupun masalah pribadi diluar pekerjaan. Selain itu adanya program rutin yang dinamakan "General Manager round table" yang dihadiri oleh masing-masing perwakilan dari setiap departemen dimana tujuan dari program ini adalah *General Manager* memiliki rasa perhatian terhadap karyawannya.

Kelima, adanya program *outing* atau liburan bersama ke tempat pariwisata atau sekaligus digabung dengan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) mengunjungi tempat-tempat tertentu untuk bersih-bersih maupun memberi sumbangan. Program ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi stres, kejenuhan dan kebosanan.

#### **4.3.2. Pengaruh Stres Terhadap *Burnout***

Hasil analisis data menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini berarti jika stres seorang karyawan pada hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram tinggi maka akan tinggi pula *burnout* yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Menurut Mangkunegara (2005) dalam bukunya perilaku dan budaya organisasi, dikatakan pengertian stres adalah "Perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan".

Sehingga karyawan dengan tingkat stres yang rendah mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, mereka merasa mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang ada tanpa rasa tertekan, mereka tetap memiliki waktu untuk beristirahat dan bersosialisasi dengan karyawan lain, mereka merasa diperhatikan oleh organisasi baik dari segi kesejahteraan maupun kebutuhan lainnya, merasa saran-sarannya selalu didengarkan. Ketika organisasi dapat mengendalikan stres yang dirasakan seorang karyawan, maka kerugian yang relatif cukup diperhitungkan oleh perusahaan dapat ditekan bahkan tidak akan ada kerugian yang muncul akibat stres karyawan tersebut. Menurut Ivancevich (2006), faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja adalah diantaranya konflik peran, kelebihan beban peran, ketidakjelasan peran, tanggung jawab atas orang, pelecehan, kecepatan perubahan, perilaku manajerial, kurangnya kohesivitas, konflik intra kelompok, dan budaya kerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008) pada pekerja sosial dan Tawiah, Annor dan Arthur (2016) yang menyatakan bahwa stres berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Dari perspektif teori COR (Hobfoll, 1989 dalam Tawiah K. A, Annor F, Arthur B. G. 2016), kami mengantisipasi bahwa berlebihan tingkat stres akan menghasilkan tingginya tingkat *burnout*. The COR teori (Hobfoll, 1989) menunjukkan bahwa stres yang luar biasa tinggi atau kronis mungkin memengaruhi individu sehingga kelelahan dimana *burnout* akan terjadi karena hilangnya sumber daya secara berkelanjutan (Demerouti, Bakker, & Bulters, 2004). Pekerja yang mengalami *burnout* akan cenderung diam dan terlihat tanpa daya, hal ini terjadi karena hilangnya motivasi dan semangat yang berakibat pada ketidakberdayaan. Pada kondisi stres, pekerja cenderung lebih aktif dan agresif secara emosional. Penderita *burnout* maupun stres sama-sama mengalami masalah terutama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda. Stres yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh stres.

#### **4.3.3. Pengaruh *Burnout* Terhadap *Turnover Intentions***

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan "*burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intentions*" di terima. Hal ini berarti jika *burnout* seorang karyawan pada hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram tinggi maka akan tinggi pula *turnover intentions* yang dirasakan oleh karyawan tersebut begitupun. Menurut Lazaro et al. Dalam Weisberg. Jacob 1994 menemukan dukungan untuk hubungan antara *burnout* dan

penarikan tenaga kerja, salah satunya adalah perputaran tenaga kerja. Kebosanan yang merupakan varian dari kelelahan, berkorelasi positif dengan keinginan untuk meninggalkan tempat kerjanya.

Hal ini mengindikasikan tanggapan karyawan mengenai *burnout* yang dirasakannya rendah, karyawan tidak memiliki perasaan emosi pada diri sendiri, mereka tidak merasa tak berdaya di akhir hari kerja bahkan mereka tidak merasa lelah ketika bangun di pagi hari, mereka tidak merasa frustrasi atas pekerjaannya, mereka nyaman terhadap pekerjaannya, mereka menjadi lebih perasa dan sensitif terhadap orang lain yang berdampak mereka peka terhadap tamu dan mudah memahami apa yang diinginkan oleh tamu, mereka tidak merasa tegang bekerja dengan orang-orang sepanjang hari, mereka juga peduli terhadap pekerjaan orang lain, memperlakukan pelanggan secara dua arah, mereka merasa bekerja sesuai dengan beban kerja yang seharusnya diterima, mereka tetap memiliki perasaan untuk saling memahami masalah orang lain (rekan kerja), secara tenang dan efektif dapat menghadapi masalah yang terjadi, selalu bersemangat dalam bekerja, dan tidak merasa diujung tanduk karena dapat mengendalikan kelelahannya menjadi hal yang positif. Menurut Poerwandari (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Menurut Harnoto (2002) *turnover intentions* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya. Ketika terjadi *burnout* akan terjadi indikasi *turnover intentions* seperti absensi meningkat akibat sering sakit dan mudah pusing sehingga hal-hal ini yang perlu diperhatikan manajemen hotel. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008), Herda dan Lavelle (2012), Jourdain dan Chanevert (2010), dan penelitian Rouleau, Fournier, Philbert, Mbengue dan Dumont (2012) yang melakukan studi di Senegal yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Sehingga penelitian terdahulu ini mendukung hasil dari penelitian ini yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*.

#### **4.3.4. Pengaruh Stres Terhadap Turnover Intentions dengan Mediasi Burnout**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan, penelitian ini menyatakan bahwa *turnover intentions* dipengaruhi oleh stres dengan mediasi *burnout*. Temuan ini memberikan pedoman bagi pihak manajemen hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram dalam mengelola stres dan *burnout* yang dirasakan karyawan agar tidak menimbulkan *turnover intentions* yang berdampak pada *turnover* atau keluarnya karyawan untuk mencari organisasi lain selain tempat bekerja sekarang. Mengenai hal ini, Fried *et.al.*, (2008) melalui meta-analisisnya, menunjukkan tahapan yang menarik mengenai hubungan stres kerja dengan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Kemunculan stres ditempat kerja akan mengarahkan karyawan pada ketidakpuasan kerja, saat karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, ia akan cenderung menjadi *burnout*, akibatnya karyawan akan cenderung memilih untuk meninggalkan pekerjaannya. Stres tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intentions* sehingga perlu adanya mediasi *burnout* agar stres mampu mempengaruhi *turnover intentions* secara signifikan, ini berarti bahwa semakin tinggi stres yang dialami karyawan hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram maka akan meningkatkan timbulnya gejala *burnout* pada karyawan dan dampak akhirnya

akan memunculkan *turnover intentions* atau adanya keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari organisasi tempat berada sekarang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tawiah, Annor dan Arthur (2016) yang menyatakan bahwa stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* dengan mediasi variabel *burnout*. Sehingga penelitian terdahulu ini mendukung hasil dari penelitian ini yang menyatakan bahwa stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.

## 5. Kesimpulan, Saran dan Keterbatasan

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Stres berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *turnover intentions*, Stres berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*, *Turnover intentions* dipengaruhi oleh stres dengan mediasi *burnout*. Stres dapat mempengaruhi *turnover intentions* dengan mediasi *burnout*.

### 5.2. Saran dan Keterbatasan

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka saran dari penelitian ini adalah untuk mengelola dan mempertahankan karyawan pihak manajemen hotel bintang 4 (empat) di Kota Mataram perlu mempertahankan tingkat stres karyawan pada tingkat optimal, tugas manajemen untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi seluruh karyawan bagian operasional setidaknya dengan memberikannya tanggung jawab yang lebih besar dari yang diemban sekarang, lebih memperhatikan karyawan dengan gejala *burnout* yang sering sakit dan izin dalam intensitas waktu yang lama dan sediakan program-program pembangkit semangat, tugas manajemen untuk mengurangi bahkan menghilangkan ketegangan yang dirasakan karyawan atas pekerjaannya melayani tamu sepanjang hari setidaknya dengan memberikan pekerjaan yang menarik dan menantang agar dapat memberikan sedikit ruang gerak bagi kreatifitas, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen selain stres kerja atau menambah variabel mediasinya, perlu dilakukan penelitian terhadap seluruh karyawan pada seluruh hotel di Kota, waktu pengumpulan data penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2017 yaitu pada *low season* sehingga penelitian selanjutnya bisa mencoba meneliti disaat *high season*.

**DAFTAR PUSTAKA**

Cooper, D. R. & Schindler, P. S. 2009. *Business Research Methods. 8th Edition*, Singapore: McGraw-Hill. Co.

Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., dan Cooper, L.C. 2008. "The Mediating Effects of Job Satisfaction and Propensity to Leave on Role Stress-Job Performance Relationships: Combining MetaAnalysis and Structural Equation Modeling". *International Journal of Stress Management*, Vol. 15 (4): 305-328.

Handoko, T. H. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 14. Yogyakarta : BPFE

Harnoto, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, PT. Prehallindo, Jakarta

Herda. D. N. and Lavelle J. J. 2012. "The auditor –Audit Firm Relationship and Its Effect On Burnout and Turnover Intentions. *American Accounting Ascotiation*. Vol.26, No. 4, pp 707-723.

Huang I. C, Chuang C. H. J, Lin H. C., 2003, "The Role of Burnout in the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Turnover Intentions" *Public Personnel Management*, Vol 32, no. 4 pp. 519.

Ivancevich, J. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Johartono dan Widuri, R. 2013. *Analisa Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Surabaya*. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.

Jourdain, G dan Chenevert, D. 2010. Job demands–resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, Vol 47, pp 709–722

Kim. H, Stoner. M., 2008, "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support" *Administration in Social Work*, Vol. 32, no. 3, pp 5-25.

Leither, M. & Maslach, C. (2005), "Vanishing Burnout : Six Strategies For Improving Your Relationship With Work", *United States of America : Jossey-Bass*.

Malthis R. L, Jackson J. H. 2006. *Human Resources Management, Alih Bahasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A. P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manurung, M. T. dan Ratnawati, I. 2012. Analisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. *Jurnal manajemen dan bisnis* Vo.1 No.2.
- Mizmir. 2001. *Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja Pustakawan Di Pusat Jasa Perpustakaan Dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Fakultas Ilmu Pengatahuan Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan.
- Mobley, H dan Hollingsworth. 1978. The relationship between human resource practices and Employee retention in public organisations: an exploratory Study conducted in the united arab emirates. *Arab: International Journal of Business and Social Science*.
- Nissly J. A, Barak M. E. Mor , Levin. A. 2005, "Stress, Social Support, and Workers' Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare" *Administration in Social Work*, vol. 29, no.01, pp 79-100.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT Indeks : Kelompok Gramedia.
- Romadhoni, L. C., Asnomy T., & Suryatni, M. (2015). *Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan dukungan sosial terhadap burnout pustakawan di Kota Mataram*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 3(2), 125-145.
- Rouleau D., Fournier P., Philibert A, Mbengue B., dan Dumont A. 2012. The Effects Of Midwives' Job Satisfaction On Burnout, Intention To Quit And Turnover: A Longitudinal Study In Senegal. *Human Resources for Health*, 10:9
- Sari R. N. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Pada Hotel Ibis Yogyakarta)*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNY
- Shaw, J. D, Delery, John E, Jenkins, G. Douglas Jr, and Gupta, Nina. (1998). An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover. *Academy of Management Journal*, Vol. 41, No.5, October, pp.511-525.
- Suhanto, E. 2009. *Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Di Bank Internasional Indonesia)*. *Rouleau et al. Human Resources for Health*, 10:9.
- Survival. 2017. *Pengaruh Stres Terhadap Keinginan Untuk Pindah Melalui Burnout Dan Peran Karakteristik Demografi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Medical Representative di Kota Malang)*. Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Brawijaya.



Tawiah K. A., Annor F., Arthur B. G., 2016, "Linking commuting stress to job satisfaction and turnover intention: The mediating role of burnout", *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol-31, Issue-2, pp 104-123.

Weisberg. J. 1994. "Measuring workers burnout and intention to leave". *Internationa journal of Manpower*. Bradford : Vol.155, Iss.1.

Zhang. Yimin, Feng. Xueshan., 2011, "The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study", *BMC Health Services Research* 11:235.