

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. *Turnover Intention***

###### **a. Definisi *Turnover Intention***

Menurut Mobley *et al* (1978) seperti dikutip Halimah dkk (2016) *Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2006) seperti dikutip Waruwu dan Nugroho (2018) memberikan definisi lainnya dari *turnover intention*, yaitu sebuah proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dan perlu diganti dengan karyawan yang baru. Sedangkan *turnover intention* didefinisikan sebagai keinginan secara sadar dan penuh pertimbangan untuk meninggalkan organisasi (Tett dan Meyer, 1993 seperti dikutip Waruwu dan Nugroho, 2018). Menurut Green *et al* (2013) *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sikap emosional karyawan akan berpengaruh terhadap *turnover intention*. *Turnover intention* juga didefinisikan sebagai faktor yang memediasi keinginan dan tindakan berhenti dari organisasi itu sendiri (Glissmeyer *et al.*, 2008).

Sedangkan menurut penulis *turnover intention* adalah keinginan berpindah kerja tetapi belum diwujudkan dengan tindakan yang pasti. *Turnover Intention*

merupakan keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain.

Perilaku lainnya yang dapat memicu peningkatan terjadinya *turnover intention* pada karyawan ialah seperti mengevaluasi kemungkinan karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ditempat lain, serta keinginan karyawan mencari lowongan pekerjaan pada perusahaan lain. Akan tetapi jika peluang pindah kerja tersebut tidak ada atau yang ada hanyalah sebuah perusahaan tidak lebih menarik, hal ini akan berdampak pada ketidakstabilan secara emosional dan membuat karyawan akan ingin meninggalkan perusahaan tersebut dengan cara sering bolos, datang terlambat, kurang antusias atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik.

*Turnover intention* tentunya akan berakibat buruk bagi perusahaan lantaran membuat ketidakstabilan pada keadaan karyawan, menurunkan kinerja karyawan, membuat iklim kerja menjadi tidak baik serta akan berdampak pada membengkaknya biaya sumber daya manusia. Adanya *turnover intention* yang tinggi pada suatu perusahaan, menandakan bahwa adanya bagian yang bersangkutan perlu diperbaiki situasi kerjanya atau cara pembinaannya.

Menurut Mobley *et al* (1978) seperti dikutip Halimah dkk (2016) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab *turnover intention* adalah sebagai berikut :

- 1) Karakteristik Individu

Organisasi adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang – orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari

unsur – unsur organisasi. Karakter individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, status perkawinan.

## 2) Lingkungan Kerja

Lingkungan fisik seperti keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan dan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

## 3) Kepuasan Kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

## 4) Komitmen organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

Menurut Zeffane (1994) terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal yaitu pasar tenaga kerja dan faktor internal yaitu kondisi ruang kerja, upah, keterampilan

kerja dan supervisi, karakteristik personal dari karyawan seperti intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur dan lama bekerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya. Menurut Mowday seperti dikutip Triaryati (2003) faktor – faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* antara lain *job attitude, personality, biodemographic, economic factors, personal factors, job characteristics, rewards system, supervisory, dan group relations*.

Jewell dan Siegall (1998) seperti dikutip Wahyuni dkk (2014) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* dibagi menjadi dua yaitu variabel pribadi antara lain kepuasan kerja, usia, jenis kelamin, pendidikan, lamanya kerja, pelatihan kerja, profesionalisme, pengungkapan kebutuhan akan pertumbuhan pribadi, jarak geografis dari tempat kerja dan keinginan yang diungkapkan untuk tinggal dengan organisasi itu misalnya sistem penghargaan.

#### b. Dampak *Turnover Intention*

Menurut Mobley *et al* (1978) seperti dikutip Halimah dkk (2016) tinggi rendahnya *turnover intention* akan memberikan dampak pada karyawan maupun pada perusahaan, antara lain::

##### 1) Beban kerja.

Jika *turnover intention* pada karyawan tinggi, maka beban kerja karyawan akan bertambah di karenakan jumlah karyawan yang berkurang.

Semakin tinggi suatu keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka akan semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.

2) Biaya penarikan karyawan.

Biaya penarikan karyawan menyangkut akan waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari pergantian karyawan yang mengundurkan diri.

3) Biaya latihan.

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.

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.

Tingginya *turnover intention* membuat perusahaan mengeluarkan biaya – biaya yang sebenarnya bisa dihindari, jika dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama diperusahaan.

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.

c. Dimensi *Turnover Intention*

Menurut Jehanzeb *et al* (2013) seperti dikutip Septisari dan Ardana (2016) ada tiga dimensi, meliputi :

1) Pikiran untuk keluar.

Situasi di dalam perusahaan yang dirasa kurang nyaman yang menyebabkan karyawan memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan. Indikator ini diukur dari tanggapan responden apakah memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan.

2) Keinginan untuk mencari pekerjaan lain.

Ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan sehingga memicu keinginan dari karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan lain. Indikator ini diukur dari tanggapan responden apakah memiliki keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan yang lain.

3) Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.

Keinginan dari karyawan untuk mencari pekerjaan lain dalam beberapa bulan mendatang yang dianggap lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

#### d. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley *et al* (1978) seperti dikutip Halimah dkk (2016) Indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas :

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

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

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

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

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

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.

## 2. Stres Kerja

### a. Definisi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017), stres merupakan suatu proses psikologi yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan

lingkungan. Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik khusus pada seseorang. Sedangkan menurut Handoko (2014) mengemukakan bahwa stres kerja yaitu kondisi dimana seseorang merasakan stres yang terlalu besar yang dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan. Stres kerja menurut penulis adalah beban kerja yang berlebihan dan perasaan susah sehingga dapat menghambat kinerja suatu karyawan.

Stres kerja akan muncul saat karyawan tidak mampu menyelesaikan tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan tanggung jawab pada pekerjaannya, beban kerja karyawan yang tinggi, serta tidak tersedianya fasilitas yang dapat menunjang terselesainya pekerjaan akan membuat stres kerja karyawan meningkat. Dalam tempo yang lama, karyawan yang tidak bisa mengendalikan tingkat stres kerjanya akan membuat karyawan menginginkan untuk meninggalkan pekerjaannya. Pada tingkatan yang lebih buruk, stres kerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi sakit atau mengundurkan diri dari pekerjaannya (Manurung dan Ratnawati, 2012 seperti dikutip Kardiwan dan Budiono, 2018).

#### b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) Stres dapat diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah:



### 1) Faktor Lingkungan

Layaknya ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari suatu organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Perubahan dalam daur bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomis. Bila ekonomi itu mengerut, orang menjadi mencemaskan keamanan mereka. Begitupun ancaman dan perubahan politik akan mencemaskan keberadaan seseorang terlebih negara. Inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan usang dalam waktu yang sangat pendek. Oleh karena itu ketidakpastian teknologis dapat merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres.

### 2) Faktor Organisasional

Banyak sekali faktor didalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang manajer yang menuntut dan tidak peka, serta rekan pekerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh. Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan – harapan hampir tidak bisa dirujukkan atau dipuaskan. Peran yang kelebihan beban dialami bila karyawan itu diharapkan untuk melakukan lebih dari pada yang dimungkinkan oleh waktu.

### 3) Faktor Individual

Lazim nya individual bekerja 40-50 jam sepekan. Pengalaman dan

masalah dijumpai orang diluar jam kerja yang lebih dari 120 jam tiap pekan dapat meluber kesetiap pekerjaan. Maka kategori akhir kita mencakup faktor – faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Terutama sekali faktor – faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang sulit dimengerti. Survei nasional secara konsisten, menunjukkan bahwa orang sangat mementingkan hubungan keluarga dan pribadi. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya suatu hubungan, dan kesulitan disiplin pada anak – anak adalah contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan, yang lalu terbawa sampai ke tempat kerja.

Sedangkan menurut Cooper dan Straw (2000) seperti dikutip Wartono dan Mochtar (2015) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah:

- 1) Lingkungan kerja

Lingkungan dimana tempat karyawan bekerja sangatlah penting dan menentukan bagaimana karyawan dapat berbuat dalam peran tertentu.

- 2) Perjalanan

Perjalanan dibagi menjadi dua kategori. Perjalanan ke dan dari tempat kerja dan perjalanan dinas. Pulang pergi dari rumah ke tempat kerja setiap hari sering kali melambangkan sumber stres yang besar, terutama akibat keterlambatan dan kesulitan sedemikian seringnya yang dialami.

### 3) Bahaya

Pekerjaan yang mempunyai risiko tinggi yang tidak diimbangi dengan jaminan keselamatan yang baik akan menjadi sumber stres bagi karyawan.

### 4) Teknologi

Pengenalan teknologi baru ditempat kerja, karyawan diharuskan untuk menyesuaikan diri pada lingkungan, sistem dan cara kerja baru. Jika penyesuaian diri yang diperlukan sudah terlaksana, keharusan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi bisa menjadi tambahan tekanan bagi sebuah jadwal yang sibuk, yang akan mengarah pada kelebihan beban kerja.

### 5) Peran dalam organisasi

Peran dalam organisasi juga dapat menciptakan konflik seperti tidak jelasnya peran dalam perusahaan, kewenangan dan pengawasan.

### 6) Hubungan pribadi ditempat kerja

Seperti hubungan timbal balik, konflik, dukungan dan minat. Jika hubungan antara sesama karyawan dan terhadap atasan baik, maka akan terjalin hubungan yang baik juga. Sebaliknya jika hubungannya tidak terjalin dengan baik maka akan menjadi sumber stres.

### 7) Perubahan organisasi

Organisasi, budaya dan iklim, dapat mempengaruhi individu dan rasa sejahteranya secara mendasar. Menjadi bagian dari organisasi dapat mendatangkan ancaman bagi rasa kebebasan individu, otonomi dan

ketentramannya akan tetapi dalam situasi yang statis ancaman akan semakin berkurang. Perubahan – perubahan besar dalam organisasi dapat menjadi stres bagi karyawan, seperti penutupan tempat kerja, penampungan, dan kelebihan tenaga kerja.

### c. Dampak Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) mengemukakan tiga kategori dampak yang timbul akibat dari stres kerja, antara lain:

#### 1) Gejala Fisiologis

Stres yang terjadi membuat perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

#### 2) Gejala Psikologi

Dalam hal ini keadaan psikologis yang paling terlihat bahwa seseorang yang sedang stres, seperti adanya ketegangan, kecemasan, mudah marah, bisan dan sering menunda pekerjaan.

#### 3) Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

#### d. Dimensi Stres Kerja

Menurut Alves *et al* (2004) Stres kerja dapat diukur dari 3 dimensi yaitu:

##### 1) Tuntutan (*Demands*)

Tuntutan berkaitan dengan tekanan baik kuantitatif yaitu waktu dan kecepatan dalam penyelesaian tugas atau kualitatif yaitu permasalahan mengenai tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai.

##### 2) Kontrol (*Control*)

Berhubungan dengan otoritas pekerja dalam melakukan dan menyelesaikan tugasnya.

##### 3) *Support*

Berhubungan dengan interaksi sosial antara pekerja dan atasannya.

#### e. Indikator Stres Kerja

Menurut Robbin dan Judge (2017) terdapat indikator stres kerja meliputi :

##### 1) Tuntutan tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.

##### 2) Tuntutan peran

Tututan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

### 3) Tuntutan antar pribadi

Tuntutan antar pribadi merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

## 3. *Burnout*

### a. Definisi *Burnout*

Menurut Maslach dan Laiter (2008) seperti dikutip Kardiwan dan Budiono (2018) *Burnout* merupakan situasi yang terjadi pada karyawan seperti kehabisan energi (kelelahan fisik, emosional, dan mental), serta rasa frustrasi karena karyawan merasa tidak dihargai didalam pekerjaannya, serta menurunnya motivasi atau inisiatif dari karyawan sehingga menimbulkan perubahan sikap dan perilaku seseorang ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Greenberg dan Baron (2003) mengemukakan bahwa *burnout* terjadi dimana kondisi fisik, mental dan emosi yang sangat menurun di akibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam jangka panjang.

Menurut Burke (2000) seperti dikutip Satriyo (2014) menyebutkan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Selain itu, kelelahan kerja dapat meningkatkan kesalahan kerja yang akan memberikan peluang terjadinya kecelakaan kerja dalam industri. Karakteristik kelelahan akan meningkat dengan semakin lamanya pekerjaan yang dilakukan, sedangkan menurunnya rasa lelah adalah didapat dengan memberikan istirahat yang cukup.

Kelelahan (*burnout*) adalah suatu mekanisme perlindungan tubuh agar tubuh terhindar dari kerusakan lebih lanjut sehingga terjadi pemulihan setelah istirahat. Istilah kelelahan biasanya menunjukkan kondisi yang berbeda – beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara kepada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh (Kyla, 2011 seperti dikutip Sulistioningsih, 2013). Sedangkan menurut penulis kelelahan kerja adalah suatu kondisi dimana menurunnya performa kerja dan ketahanan fisik tubuh yang diakibatkan oleh stres dalam pekerjaan.

Bahaya stres diakibatkan juga karena kondisi kelelahan kerja yang akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kesalahan kerja. Pada dasarnya kelelahan kerja juga akan sangat mempengaruhi kinerja. Sebagaimana didefinisikan bahwa kelelahan merupakan kejadian yang umum terjadi jika seseorang bekerja. Kelelahan kerja dapat menimbulkan masalah bagi organisasi dan perusahaan dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya sehingga dapat menyebabkan komitmen kinerja menurun, dan penurunan semangat kerja. Saat ini kelelahan menjadi masalah krusial di dunia kerja, karena sering menghambat laju kinerja karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. Mengatasi kelelahan kerja tidak dapat dilakukan pada tingkat individu saja.

Hal ini menuntut adanya kerjasama yang baik antara pekerja, perusahaan dan keluarga pekerja yang bersangkutan. Begitu besar dampak dari stres dan kelelahan kerja, oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen

penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Berbagai alasan tersebut cukup relevan menjadi pendukung penelitian ini untuk dilakukan.

b. Faktor yang mempengaruhi *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter (1998) seperti dikutip Samsuddin (2013) faktor *burnout* meliputi beberapa hal yaitu :

1) Karakteristik individu

Sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor yaitu faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita dan faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai.

2) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat menentukan kemungkinan munculnya *burnout* seperti beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai.

3) Keterlibatan emosional

Keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau klien, bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan



kesakitan. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres secara emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Menurut Rizka (2013) faktor yang mempengaruhi burnout pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasannya dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja.

Menurut Sihotang (2004) faktor yang mempengaruhi *burnout* pada karyawan dibagi menjadi dua faktor yaitu yang pertama faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak sepadan, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton. Faktor yang kedua yaitu faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri dan karakteristik kepribadian.

### c. Dampak *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter (1998) seperti dikutip Samsuddin (2013) dampak – dampak *burnout* secara umum berpengaruh pada individu, orang lain dan orang terdekat, antara lain:

- 1) Pada individu tampak secara fisik, seperti penurunan kekebalan tubuh

individu sehingga rentan terhadap penyakit antara lain demam dan sakit kepala. Sedangkan dampak secara psikis menyebabkan individu menilai dirinya rendah dan bila berlanjut dapat menyebabkan depresi. Mereka juga menarik diri dari kehidupan sosial dan terlibat dalam penyalahgunaan obat – obatan untuk mengatasi masalah.

2) Pada orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan. Perubahan sikap memberi pelayanan ternyata berdampak negatif terhadap kondisi penerima pelayanan.

3) Mempengaruhi efektifitas dan efisiensi orang yang mengalami *burnout*, misalnya ketidakhadiran individu yang terlampau sering sehingga menghambat penerapan program pelayanan pada akhirnya terjadi pemborosan finansial.

#### d. Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (1981) seperti dikutip Low *et al* (2001) dimensi *burnout* meliputi :

##### 1) Kelelahan Emosional

Individu merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak dalam pekerjaan.

##### 2) Depersonalisasi

Hal yang menjadi tolak ukur dari berkembangnya sikap negatif dan perasaan negatif terhadap penerima pelayanan. Depersonalisasi ditandai

dengan sikap sinis terhadap orang lain, sikap kasar, cenderung menjaga jarak dengan rekan sesama karyawan di lingkungan kerja dan menarik diri dari lingkungan sosial.

3) Rendahnya penghargaan terhadap diri

Individu merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menganggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

e. Indikator *Burnout*

Menurut Maslach dan Laiter (2008) seperti dikutip Kardiwan dan Budiono (2018) ada lima indikator dalam *burnout*, meliputi :

- 1) Individu merasakan adanya anggota badannya yang sakit.
- 2) Individu merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, seperti mudah marah dan cepat tersinggung.
- 3) Individu bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, organisasi maupun pekerjaannya.
- 4) Individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerjanya sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain ataupun dirinya sendiri.
- 5) Individu menjauh dari lingkungan sosial, tidak peduli dengan lingkungan dan orang – orang yang berada disekitarnya.

## B. Penelitian Terdahulu

Waruwu dan Nugroho (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan kantor pusat BPJS kesehatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS v22* dan *macro Hayes PROCESS v3*. Penelitian variabel stres kerja menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *burnout*. *Burnout* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kardiwan dan Budiono (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention* pada PT Lotus Indah Textile Industries Kabupaten Nganjuk. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 306 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software SPSS v23*. Dari penelitian tersebut adalah stres kerja pengaruh positif yang signifikan terhadap *turnover intention*, *burnout* pengaruh positif yang signifikan terhadap *turnover intention*

Christy dan Riana (2016) melakukan penelitian dengan judul pengaruh stres kerja terhadap komitmen karyawan dan *turnover intention* pada Sari Segara Resort Villa dan Spa. Jumlah responden yang diambil sebanyak 65 orang karyawan dengan menggunakan metode sensus sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah *path analysis*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Yanthi dan Piartini (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh stres

kerja dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Puri Saron Seminyak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Puri Saron Hotel dan sampek yang digunakan 92 karyawan diambil dengan teknik *propotional* random sampling dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Dengan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar.

Kim dan Stoner (2008) melakukan penelitian tentang kelelahan kerja dan *turnover intention* di kalangan pekerja sosial: efek dari stres peran, otonomi kerja dan dukungan sosial. Jumlah responden yang diambil sebanyak 346 responden sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah *SEM*. Hasilnya menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif terhadap burnout tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap *turnover intention*, *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*.

### C. Hipotesis

#### 1. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Individu yang tidak berhasil mengatasi stres cenderung menghindar atau menarik diri secara psikologis dari pekerjaannya. Masalah yang timbul kemudian adalah tubuh tidak dapat membangun kembali kemampuannya untuk menghadapi stres. Menurut Leatz dan Stolar (Prestiana dan Purbandini, 2013) apabila keadaan stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental, maka akan mengakibatkan seseorang mengalami gejala *burnout*.

Bahaya stres diakibatkan juga karena kondisi kelelahan kerja yang akan menurunkan kinerja dan menambah tingkat kesalahan kerja. Pada dasarnya kelelahan kerja juga akan sangat mempengaruhi kinerja. Sebagaimana didefinisikan bahwa kelelahan merupakan kejadian yang umum terjadi jika seseorang bekerja. Kelelahan kerja dapat menimbulkan masalah bagi organisasi dan perusahaan karena kelelahan kerja dapat muncul dalam bentuk komitmen kinerja menurun, hilangnya frustrasi, dan penurunan semangat kerja (Hidayat, 2016). Burke (2000) seperti dikutip Satriyo (2014) menyebutkan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepaskan dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Penelitian yang dilakukan oleh (Vissier *et al*, 2003) terhadap 2400 spesialis medis di Belanda dan bertujuan untuk mengukur *job stress*, *job satisfaction*, *job burnout*, *personal characteristics*, *job characteristics*, dan *perceived working conditions*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya tuntutan pekerjaan saat sedang berada di rumah dan ketidakmampuan individu untuk memenuhi standar profesional individu tersebut menyebabkan munculnya stres. Sementara tingkat *burnout* yang terjadi diakibatkan oleh tingginya tingkat stres dan rendahnya tingkat kepuasan. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Jaracz *et al*, 2017) yang melibatkan responden yang berprofesi sebagai perawat dan pegawai negeri. Penelitian dilakukan untuk mengukur *affective temperament*, *job stress*, dan *professional burnout*. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa *job stress* memiliki efek yang signifikan terhadap *burnout*

**H1 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap Burnout**

## 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention

Menurut Kardiawan dan Budiono (2018) telah melakukan penelitian pada perusahaan PT. Lotus Indah Textile Industries pada tahun 2018 dan menemukan stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif maka variabel stres kerja pada PT. Lotus Indah Textile Industries termasuk dalam kategori tinggi. Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang terjadi pada objek penelitian tergolong tinggi, maka perusahaan harus dapat menurunkan tingkat stres kerja karyawan agar dapat menurunkan *turnover intention*.

Hidayati dan Trisnawati (2016); Amany (2016) dari hasil analisa pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat meningkatkan *turnover intention* yang berarti stres kerja berpengaruh terhadap tingkat *turnover intention*. Hasil penelitian ini diperkuat dengan adanya hasil penelitian (Mosadeghard *et al*, 2011) dan (Elci *et al*, 2012) bahwa stres kerja juga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Robbins dan Judge (2017) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja.

### **H2 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention***

## 3. Pengaruh Burnout terhadap *Turnover Intention*

Dalam banyak penelitian yang dilakukan, variabel *burnout* ditemukan menjadi penyebab meningkatnya *turnover intention* dalam diri individu, seperti dalam penelitian yang dilakukan (Waruwu dan Nugroho, 2018) dan (Plooy dan Roodt, 2010) bahwa *burnout* mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara *burnout* terhadap *turnover*

*intention*. Menurut Rocky dan Setiawan (2018) semakin tinggi seseorang merasa lelah dalam bekerja, maka akan semakin tinggi kemungkinan seseorang tersebut untuk berniat keluar dari perusahaan.

Pencapaian target perusahaan juga membuat karyawan harus berhadapan dengan beban tugas yang terus bertambah dan menyebabkan kurangnya waktu istirahat sehingga kondisi ini sering menimbulkan kelelahan pada karyawan. Karena kelelahan maka tumbuhnya niat dalam hati karyawan untuk berpindah (Rizal dan Badaruddin, 2017). El-Sakka (2016) menyatakan dalam penelitiannya yang berjudul, “*The relationship between person-organization fit, burnout, and turnover intention among CIC academic staff*” yang dilakukan kepada mahasiswa *Canadian International College* (CIC). Penelitian ini menemukan bahwa *burnout* memiliki hubungan positif dengan *turnover intention*.

### **H3 : *Burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention***

#### 4. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout*.

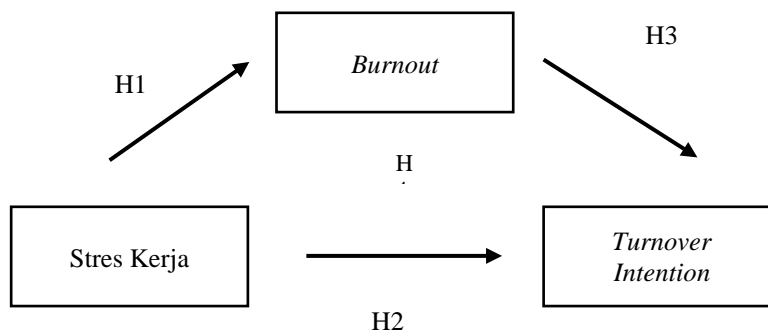
Fried *et al* (2008) dalam penelitiannya, tahapan yang menarik mengenai hubungan stres kerja dengan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Kemunculan stres ditempat kerja akan mengarahkan karyawan pada ketidakpuasan kerja, saat karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, maka akan cenderung menjadi *burnout* akibatnya karyawan akan cenderung memilih untuk meninggalkan pekerjaannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008); Tawiah *et al* (2016) dan Waruwu dan Nugroho (2018) menunjukkan bahwa stres berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap



*turnover intention*, *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*.

**H4 : Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout*.**

#### D. Model



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

H 1 : Prestiana dan Purbandini (2012); Burke (2000) seperti dikutip Satriyo (2014); Vissier *et al* (2003) dan Jaracz *et al* (2017).

H 2 : Kardiawan dan Budiono (2018); Hidayati dan Trisnawati (2016); Amany (2016); Mosadeghard *et al* (2011); Meral Elci (2012).

H 3 : Waruwu dan Nugroho (2018); Plooy dan Gert Roodt (2010); Rocky dan Setiawan (2018); Rizal dan Badaruddin (2017); dan El-Sakka (2016).

H 4 : Fried *et al* (2008); Kim dan Stoner (2008); Tawiyah *et al* (2016) dan Waruwu dan Nugroho (2018).

