

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Stres Kerja**

Hasibuan (2014) dalam Rahmawanti (2020) menyatakan stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Menurut Kristiani & Pangastuti (2019) mengemukakan stres kerja merupakan perasaan yang dapat dirasakan ketika sedang tertekan yang dialami oleh karyawan ketika sedang menghadapi suatu pekerjaan. Stres sendiri dapat ditampakan melalui emosi yang tidak stabil, perasaan yang kurang tenang, gemar menyendiri. Stres juga merupakan karakteristik dari kepribadian karyawan, dimana hal itu terjadi ketika semua aspek dalam pekerjaan menjadi tidak seimbang. Ul Haq et al. (2020) mengemukakan stres merupakan kondisi yang membuat seseorang menjadi menjauh dari pekerjaan yang karyawan lakukan karena keadaan emosional dan fisik yang mengalami perubahan menjadi tidak stabil dan tidak berenergi.

Menurut Zainal (2017) stres kerja memiliki beberapa penyebab, sebagai berikut: (1) Tidak adanya dukungan sosial, (2) Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor, (3) Pelecehan seksual, dan (4) Kondisi lingkungan kerja. Menurut Amalia & Fakhri (2016) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres

yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja karyawan. Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres (Siagian & Khair, 2018).

Faktor-faktor stres kerja menurut Hasibuan (2014) model stres kerja meliputi:

- 1) Beban kerja, dilihat dari persepsi seorang responden tentang beban kerja yang dirasakan merupakan adalah kelebihan.
- 2) Sikap pemimpin, dilihat dari persepsi seorang responden bagaimana sikap seorang pemimpin yang kurang adil pada saat memberikan tugas.
- 3) Waktu kerja, dilihat dari persepsi seorang responden tentang waktu kerja yang mereka rasakan adalah kelebihan.
- 4) Konflik, dilihat dari persepsi seorang responden tentang konflik yang dirasakan antara karyawan dengan seorang pemimpin.
- 5) Komunikasi, dilihat dari bagaimana persepsi seorang responden tentang cara berkomunikasi yang kurang baik antara karyawan satu dengan yang lain.
- 6) Otoritas kerja, dilihat dari persepsi seorang responden tentang bagaimana otoritas pekerjaan yang berhubungan dengan tanggung jawab.

## 2.2. Beban Kerja (*Workload*)

Tarwaka (2011) dalam Agus et al. (2020) menyatakan beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari beban kerja, yaitu (1) beban kerja ringan, memiliki dampak pada waktu pengerjaan tidak tepat dan penggunaan waktu kerja kurang efektif; (2) beban kerja sedang, berdampak pada penurunan berat badan, sering mengalami kelelahan; (3) beban kerja berat, berdampak pada stres yang berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Munandar (2013) beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Beban kerja salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan (Rubiarti, 2018). Menurut Sari (2018) beban kerja keadaan karyawan dihadapkan pada banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan, karyawan merasa tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan karena standar pekerjaan yang tinggi.

Berdasarkan pengertian di atas menurut para ahli, maka dapat disimpulkan beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas karyawan dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu atau batasan waktu yang dimiliki

oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas, serta pandangan subjektif karyawan mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja seorang karyawan menurut Astianto & Suprihhadi (2014) :

1) Faktor eksternal

- a) Tugas (*task*) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
- b) Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c) Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya.

2) Faktor Internal

- a) Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b) Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

### 2.3. *Work Life Balance*

*Work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya kualitas hidup yang seimbang antara kehidupan

kerja dan kehidupan pribadinya. *Work life balance* sangat penting bagi perusahaan maupun bagi karyawan. *Work life balance* merupakan konsep luas yang berkaitan dengan penetapan prioritas secara tepat antara pekerjaan (karier serta ambisi) pada satu sisi dan juga kehidupan (kebahagiaan, keluarga, waktu luang, dan pengembangan spiritual) pada sisi lainnya (Singh & Khanna, 2013). *Work life balance* merupakan suatu kondisi dimana seseorang telah masuk pada masa dewasa dan harus menempatkan kondisi dimana pilihan-pilihan yang sangat berat serta akan berakibat di masa mendatang. *Work life balance* meliputi kemampuan individu di dalam mengelola beban dan tanggung jawab hidup secara bersamaan, seseorang karyawan dikatakan dapat menyeimbangkan kehidupan kerjanya ketika berhasil dalam melakukan dan menjalani kehidupan berkeluarga maupun kehidupan di dalam pekerjaannya.

Menurut Kastner (2014) *work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja berasal dari kata “bekerja” dan “kehidupan”, keseimbangan kehidupan kerja adalah tentang bagaimana menyeimbangkan kedua aspek kategori tersebut. Armstrong dalam Nanzushi (2015) berpendapat penerapan *work life balance* berarti memberi kesempatan kepada karyawan untuk menyalurkan kegiatan utamanya di perusahaan dengan aktivitas di luar pekerjaan yang sesuai minat atau tanggung jawab pribadi. Lebih lanjut Junaidin (2019) mendefinisikan *work life balance* sebagai upaya yang efektif dalam mengelola pekerjaan serta aktivitas lain yang sama-sama dianggap penting bagi seorang karyawan seperti keluarga, komunitas, atau aktivitas yang bersifat sukarela lainnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *work life balance* seorang karyawan menurut Pouluse & Sudarsan (2014) yaitu:

1) Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan hal yang sering sekali dipertimbangkan dalam perusahaan untuk menentukan pembagian tugas di lingkungan keluarga secara tradisional. Hal ini yang membuat jenis kelamin menjadi faktor yang rentan mengalami konflik peran ketika terjun di dalam dunia pekerjaan.

2) Perencanaan kerja

Perencanaan jam kerja yang baik dan kebijakan-kebijakan kerja juga membantu karyawan untuk dapat menyeimbangkan perannya baik dalam dunia kerja dan dunia di luar pekerjaannya.

3) Dukungan organisasi

Dukungan dari atasan atau rekan kerja memberikan pengaruh bagi seorang karyawan untuk dapat menyeimbangkan kehidupan kerjanya. Semakin tinggi dukungan yang diberikan dan didapat di tempat kerja semakin tinggi pula *work life balance*.

4) Dukungan keluarga

Mendapatkan dukungan dari keluarga memberikan dampak energi positif untuk bekerja dengan baik sehingga semakin tinggi juga *work life balance*.

5) Stres kerja

Suasana kerja yang tidak nyaman di dalam tempat kerja membuat karyawan cenderung tertekan dan mempengaruhi kehidupan baik pada pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

#### 2.4. *Intention to Leave*

Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik untuk memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan. Jika sebaliknya karyawan tidak dikelola sebaik mungkin karyawan akan kurang nyaman dan kurang semangat dalam bekerja, akhirnya menyebabkan keluar dari tempat bekerja (*intention to leave*). Menurut Salimah (2021) *intention to leave* merupakan perilaku karyawan yang pada dasarnya menginginkan untuk keluar dari suatu perusahaan atau pekerjaan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan menjamin untuk masa depan. *Intention to leave* merupakan perilaku karyawan yang timbul disebabkan oleh beberapa faktor. Siregar (2006) dalam Rismayanti et al. (2018) mendefinisikan *intention to leave* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaan secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

Menurut Melky (2015) *intention to leave* derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Dharma (2013) berpendapat ada tiga penyebab utama timbulnya *intention to leave* yaitu : karena ingin mencari pekerjaan yang lebih menjanjikan, tidak puas dengan pekerjaannya, dan memiliki alasan mendesak seperti cuti melahirkan, sakit, mengejar studi di luar negeri, dan lain-lain. Pradana et al. (2015) mengatakan dampak negatif yang dirasakan akibat dari *intention to leave* pada

perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan lama yang memiliki niat keluar dari perusahaan.

Menurut Dharma (2013) *intention to leave* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan *intention to leave* merupakan suatu sikap yg timbul secara sukarela maupun tidak sukarela yang ada dalam individu karyawan yang mempunyai keinginan atau tindakan untuk meninggalkan organisasi sementara atau berpindah mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan beberapa pengertian *intention to leave* para ahli di atas, maka peneliti menyimpulkan *intention to leave* merupakan perilaku karyawan yang dengan sukarela atau tidak sukarela untuk meninggalkan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.

Faktor yang mempengaruhi terjadinya *intention to leave* cukup kompleks dan saling berkaitan satu sama lain. Menurut Siwi et al. (2016) faktor–faktor tersebut antara lain adalah:

- 1) Usia.
- 2) Lama kerja.
- 3) Tingkat pendidikan.
- 4) Keikatan terhadap organisasi.
- 5) Kepuasan kerja.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang terdahulu pernah dilakukan oleh Omar et al. (2020) dengan judul “*Work Stress, Workload, Work-Life Balance, and Intention to Leave Among Employees of an Insurance Company in Malaysia*” memiliki tujuan untuk meneliti tingkat *intention to leave* karyawan dari berbagai faktor. Selain itu, juga untuk menguji hubungan antara faktor stres kerja, beban kerja, *work life balance* dan *intention to leave* pada karyawan swasta. Hasil penelitian menunjukkan aspek stres kerja, beban kerja, *work life balance* merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi *intention to leave* secara signifikan dan positif.

Penelitian kedua dilakukan oleh Kabir & Tirno (2018) dengan judul “*Impact of Work Life Balance on Employees’ Turnover and Turnover Intentions : An Empirical Study on Multinational Corporations in Bangladesh*” bertujuan untuk menilai hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja, pergantian karyawan dan niat pindah karyawan. Penelitian ini menunjukkan korelasi antara keseimbangan kehidupan kerja terhadap pergantian karyawan dan niat pindah karyawan. Keseimbangan kehidupan kerja tidak hanya berdampak pada kepuasan karyawan tetapi juga berkorelasi dengan kinerja karyawan dan produktivitas organisasi.

Penelitian ketiga yang sejenis dilakukan oleh Salam et al. (2022) dengan judul “*Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees*”. Hasil penelitian ini mengakui terdapat stres kerja dan kelelahan kerja yang merupakan faktor paling berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan. Stres

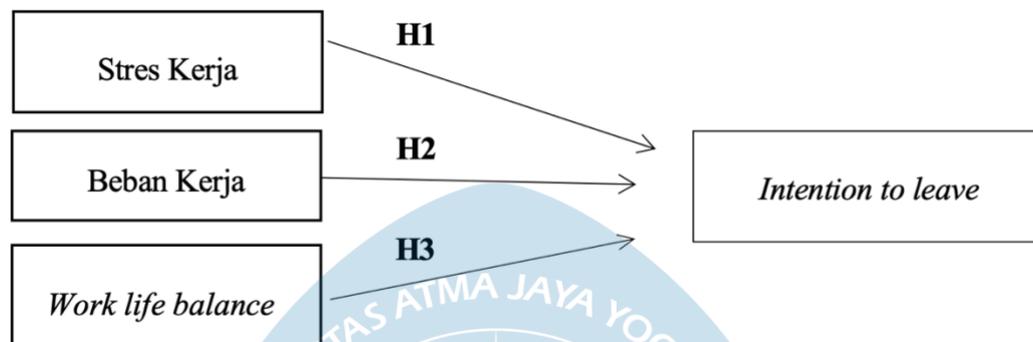
kerja juga berdampak signifikan dan positif terhadap *job burnout* lalu *job burnout* secara signifikan menengahi hubungan antara stres kerja dan niat berpindah.

**Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu**

Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
<p>“<i>Work Stress, Workload, Work-Life Balance, and Intention to Leave Among Employees of an Insurance Company in Malaysia</i>” (Omar et al., 2020)</p>	<p>Reliability, Korelasi Pearson dan Analisis Regresi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan stres kerja, beban kerja, dan <i>work life balance</i> adalah faktor terpenting yang secara positif mempengaruhi <i>intention to leave</i>.</p>
<p>“<i>Impact of Work-Life Balance on Employees’ Turnover and Turnover Intentions : An Empirical Study on Multinational Corporations in Bangladesh</i>”. (Kabir &amp; Tirno 2018)</p>	<p>Statistik Deskriptif, Korelasi Pearson, dan ANOVA</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat dikatakan <i>work life balance</i> berpengaruh besar terhadap turnover karyawan dan turnover intention perusahaan multinasional. <i>Work life balance</i> tidak hanya berdampak pada kepuasan karyawan tetapi juga berkorelasi dengan kinerja karyawan dan produktivitas organisasi.</p>
<p>“<i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees</i>”(Salam et al., 2022)</p>	<p>Statistik Deskriptif, Reliability, SEM</p>	<p>Hasil penelitian ini menegaskan stres kerja dan kelelahan kerja merupakan indikator utama niat berpindah karyawan. Selanjutnya, stres kerja yang mencolok berdampak positif dan signifikan terhadap <i>job burnout</i>. Selain itu, hasil menunjukkan <i>job burnout</i> secara signifikan menengahi hubungan antara stres kerja dan niat berpindah.</p>

## 2.6. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori di atas, maka kerangka penelitian yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian**

*Intention to leave* sendiri merupakan perilaku karyawan yang pada dasarnya menginginkan untuk keluar atau pindah dari suatu perusahaan atau pekerjaan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan menjamin untuk masa depan (Salimah, 2021). Karyawan yang memiliki banyak tekanan dalam bekerja akan merasakan stres kerja, yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada niat karyawan untuk pindah dari perusahaan. Karyawan yang tidak stres dalam bekerja akan lebih bersemangat dan loyal saat bekerja karena secara psikis merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan.

Beban kerja sangat penting di lingkungan perusahaan atau organisasi karena memiliki hubungan nyaman tidaknya karyawan di suatu perusahaan. Beban kerja yang tidak bisa diatasi, dapat membuat karyawan memiliki niat untuk pindah dari suatu perusahaan karena karyawan merasa pekerjaan yang ditangani sudah tidak efektif lagi. *Work life balance* juga sangat penting dalam kesejahteraan karyawan,

karyawan yang tidak bisa menyeimbangkan kehidupan non kerja dan kerjanya pasti memiliki niat untuk pindah dari suatu perusahaan. Ketika karyawan bisa memenuhi kehidupan non kerja dan kerjanya dengan seimbang, karyawan akan lebih nyaman dan tetap berada di perusahaan. Stres kerja, beban kerja, dan *work life balance* merupakan hasil dari interaksi sekumpulan faktor yang menyebabkan karyawan ingin meninggalkan perusahaan. Pada penelitian ini, peneliti membahas dan menganalisis bagaimana keterkaitan antara stres kerja, beban kerja, *work life balance* terhadap *intention to leave*.

## 2.7. Hipotesis

Studi menunjukkan stres kerja mempengaruhi niat karyawan untuk keluar. Stres kerja merupakan reaksi terhadap sumber stres, rangsangan, atau situasi yang mempengaruhi fisiologi seseorang (Mohammad, 2001 dalam Omar et al., 2020). Stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang menyebabkan kinerja rendah dan niat untuk meninggalkan pekerjaan (Applebaum et al., 2010 dalam Omar et al., 2020). Banyak peneliti telah menemukan semakin besar jumlah stres, maka semakin tinggi niat keluar karyawan (Chen et al., 2010 dalam Omar et al., 2020).

Layne et al. (2004) dalam Omar et al. (2020) menemukan hubungan positif antara stres kerja dan niat untuk keluar. Stres karyawan yang tinggi meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerja. Setiap karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaan pada tingkat yang berbeda, stres kerja merupakan

faktor penting dari niat untuk keluar dan meningkatkan kemungkinan mengundurkan diri dari pekerjaan. Suarhana et al. (2014) menyatakan stres kerja suatu kondisi yang terjadi ketika karyawan memiliki banyak pekerjaan yang dilakukan dan karyawan memiliki kemampuan yang rendah untuk menyelesaikan pekerjaan. Manajemen yang buruk, tuntutan pekerjaan, dan kurangnya dukungan merupakan unsur-unsur yang berhubungan dengan stres kerja. Menurut Sonnentag & Frese (2012) dalam Omar et al. (2020) stres kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *intention to leave*. Fawzy (2012) dalam Omar et al. (2020) menyatakan stres kerja menyebabkan efek positif pada keinginan untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Ada pengaruh signifikan dan positif stres kerja terhadap *intention to leave* di Pandanaran Hotel Yogyakarta.**

Beban kerja akan mempengaruhi stres kerja karyawan, akhirnya menurunkan tingkat komitmen karyawan terhadap perusahaan. Ketika terjadi peningkatan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan pada waktu tertentu, karyawan cenderung terburu-buru menyelesaikan pekerjaan dan akan meningkatkan tingkat stres karena karyawan mengalami tekanan kerja yang meningkat. Stres kerja karyawan, niat keluar, dan komitmen emosional dipengaruhi oleh beban tanggung jawab (Kirmeyer & Dougherty, 1988 dalam Omar et al., 2020). Peneliti mendukung adanya hubungan positif antara beban kerja, stres dan keinginan keluar (Brannon et al., 2007 dalam Omar et al., 2020). Studi oleh Glaser et al. (1999) dalam Omar et

al. (2020) menemukan ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan *intention to leave*.

Egan et al. (2004) dalam Omar et al. (2020) mengasumsikan stres berperan sebagai penengah antara beban kerja dan niat keluar dari perusahaan dan niat untuk keluar adalah keputusan individu yang disengaja dan sadar untuk menarik diri dari pekerjaan. Beban kerja secara langsung mempengaruhi niat keluar karyawan (Jones et al., 2007 dalam Omar et al., 2020). Jika karyawan merasa aman dalam pekerjaan, beban kerja dianggap dapat diterima (Jung & Jung, 2001 dalam Omar et al., 2020). Ünalın et al. (2006) dalam Omar et al. (2020) menemukan ketidaksetaraan beban kerja menyebabkan niat keluar karyawan. Jensen et al. (2011) dalam Omar et al. (2020) menyatakan terdapat hubungan antara beban kerja dengan niat keluar pada karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Ada pengaruh signifikan dan positif beban kerja terhadap *intention to leave* di Pandanaran Hotel Yogyakarta.**

Noor & Maad (2008) dalam Omar et al. (2020) menyatakan *work life balance* memiliki hubungan yang signifikan dengan *intention to leave*. Literatur yang masih ada tentang masalah keseimbangan kehidupan kerja cenderung meningkatkan asumsi, salah satunya meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja perusahaan yang tidak hanya mengarah pada produktivitas yang lebih besar tetapi juga loyalitas perusahaan yang lebih besar dan tingkat niat yang rendah untuk meninggalkan perusahaan (Moore, 2007 dalam Omar et al., 2020). Menurut Noor

& Maad (2008) dalam Omar et al. (2020) konflik kehidupan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan niat keluar. Ulasan yang dilakukan oleh Deery & Jago (2009) dalam Omar et al. (2020) menunjukkan *work life balance* memiliki peran penting untuk mengurangi tingkat niat keluar yang tinggi yang menyebabkan rendahnya tingkat perputaran.

Menurut Agustina (2008) dalam Muhammad & Arif (2017) terdapat pengaruh negatif antara *work life balance* dan *intention to leave*. Hal yang serupa juga terdapat di dalam kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Javed et al (2014). Penelitian-penelitian ini menyimpulkan jika *work life balance* rendah, maka *intention to leave* akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya. Beberapa peneliti lain yang mendapatkan temuan yang sama dalam penelitiannya diantaranya Pradana dan Salehudin (2015), Bintang dan Astiti (2016), Karatepe & Azar (2013), dan Suifan et al (2016). Hasil penelitian mereka menunjukkan adanya pengaruh negatif antara *work life balance* dan *intention to leave*. Hasil temuan ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dalam menyusun strategi peningkatan *work life balance* karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Ada pengaruh signifikan dan negatif *work life balance* terhadap *intention to leave* di Pandanaran Hotel Yogyakarta.**