

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori *two factors* (dua faktor) yang diperkenalkan pertama kali oleh Herzberg pada tahun 1959. Teori ini memaparkan bahwa terdapat dua faktor dalam sebuah organisasi: faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja, yang juga disebut sebagai "faktor pendorong atau motivator", serta faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja, dikenal sebagai "faktor *hygiene*" (Purba D. F. & Rangkuti, 2022). Faktor motivasi mencakup pencapaian, pengalaman, penghargaan, tugas yang menantang, penambahan tanggung jawab, kemajuan, dan pembelajaran. Sementara itu, faktor kebersihan meliputi kebijakan perusahaan yang tidak berkeadilan, pengawas yang kurang berkompeten atau tidak adil, kondisi kerja yang kurang menyenangkan, dan upah yang tidak sesuai. Juga termasuk di dalamnya adalah ancaman terhadap status dan ketidakstabilan posisi kerja.

Teori dua faktor mengemukakan bahwa faktor kepuasan dan faktor ketidakpuasan tidak hanya saling bertentangan satu sama lain. Dengan ungkapan lain, tidak selalu seorang karyawan yang tidak puas akibat kondisi kerja yang buruk akan langsung merasa puas ketika kondisi tersebut membaik. Menurut teori ini, keinginan seorang karyawan untuk pindah kerja muncul saat faktor-faktor yang mendukung kepuasan kerja secara keseluruhan mulai terganggu negatif. Ini bisa terjadi, misalnya, ketika seorang karyawan merasa pekerjaannya tidak lagi memberikan stimulus untuk pertumbuhan dan kemajuan karir, ketika pekerjaan menjadi kurang menarik, atau ketika mereka merasa tidak mendapatkan penghargaan yang layak, beban pekerjaan yang tidak sesuai dan berlebihan serta jam kerja yang tidak efisien sehingga menyebabkan karyawan tidak memiliki waktu senggang untuk melakukan kegiatan yang disukai atau *quality time* bersama keluarga. Oleh karena itu, strategi untuk

mempertahankan karyawan seharusnya fokus pada pengoptimalan faktor motivasi untuk mengurangi keinginan mereka untuk berpindah kerja.

Berdasarkan teori yang sudah dijabarkan di atas, peneliti mengasumsikan bahwa apabila *work-life balance* dan *burnout* lebih diperhatikan oleh perusahaan, maka akan berpengaruh terhadap *turnover intention* pekerja gen z pada startup *fintech* di wilayah Jakarta.

2.1.1. Turnover Intention

Masalah tingginya angka *turnover* karyawan menjadi isu signifikan yang memengaruhi perusahaan atau organisasi. *Turnover*, yang ditandai dengan proses keluar masuknya karyawan, secara langsung menggambarkan kecenderungan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Ini menjadi perhatian utama, terutama saat individu yang memutuskan hengkang memiliki keterampilan khusus, kemampuan unggul, pengalaman berharga, atau menempati posisi kunci dalam operasional perusahaan. Situasi ini dapat merusak kelancaran dan efisiensi kerja perusahaan. Menurut Delita dan Susanto dalam (Widyawati *et al.*, 2022). *Turnover* dalam sebuah perusahaan memiliki dampak negatif karena mengharuskan perusahaan untuk mengganti karyawan yang berkualitas dan memiliki kemampuan yang baik dengan karyawan baru. Hal ini menyebabkan perusahaan memerlukan waktu dan biaya tambahan untuk proses rekrutmen. Namun, tidak ada jaminan bahwa rekrutmen tersebut akan berhasil mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas dan kemampuan yang setara di bidangnya. Selain memiliki dampak *negative* bagi perusahaan *turnover intention* juga memiliki dampak positif hal itu dijelaskan oleh Susilo & Satrya, (2019) bahwa adanya perputaran karyawan dalam sebuah perusahaan adalah sebuah fenomena yang umum terjadi dalam kehidupan organisasi dimana perusahaan mempunyai kesempatan untuk merekrut karyawan baru dengan kinerja yang lebih baik dan lebih bermanfaat bagi perusahaan. Terdapat waktu di mana pergantian karyawan memberikan dampak yang positif, namun sebagian besar

pergantian karyawan cenderung membawa dampak yang kurang menguntungkan bagi organisasi. Setiap individu di dalam perusahaan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari para karyawan.

Menurut Sijabat dalam Khomariah, (2020) intensi untuk berpindah atau mengundurkan diri dari sebuah organisasi atau perusahaan, yang dikenal sebagai turnover intention, adalah sebuah perilaku individu yang kerap kali sulit untuk dicegah. Keinginan tersebut pada akhirnya dapat mengarah pada keputusan seorang individu untuk meninggalkan posisi pekerjaannya. Niat pindah yang menuncul dalam diri karyawan mengacu pada kecenderungan mereka untuk memutuskan keluar dari pekerjaannya secara sukarela, berdasarkan keinginannya sendiri. Tindakan karyawan yang memilih untuk meninggalkan perusahaan menjadi sebuah isu serius bagi organisasi. Karyawan mungkin memilih untuk berhenti bekerja secara sukarela atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, ketidaksesuaian pekerjaan dengan aspirasi karir mereka, atau tawaran gaji yang lebih menarik dari organisasi lain (Nasir *et al.*, 2022).

Witasari dalam Ningtyas *et al.*, (2020) turut menjelaskan bahwa *turnover* menunjuk pada situasi di mana organisasi mengalami kehilangan sejumlah karyawan dalam periode tertentu. Sementara itu, niat untuk *turnover* atau keinginan karyawan untuk mengundurkan diri merujuk pada keputusan individu yang belum pasti untuk mengakhiri hubungannya dengan organisasi berdasarkan evaluasi pribadi mereka terhadap hubungan tersebut. Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, dapat diambil kesimpulan bahwa niat *turnover* merupakan suatu keinginan yang muncul dalam diri seorang karyawan untuk mencari peluang pekerjaan di perusahaan atau organisasi lain yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan atau harapan mereka. Keputusan ini biasanya dipicu oleh berbagai faktor yang membuat karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka

saat ini tidak lagi sejalan dengan aspirasi karir atau tujuan profesional mereka. Faktor-faktor tersebut dapat berkisar dari ketidakpuasan dengan kondisi kerja saat ini, kurangnya peluang pengembangan karir, hingga ketidaksesuaian antara nilai-nilai pribadi dengan nilai-nilai organisasi. Dalam banyak kasus, karyawan mungkin juga merasa bahwa kemampuan dan potensi mereka tidak dimanfaatkan secara maksimal, atau mereka merasa tidak mendapatkan penghargaan yang setimpal dengan kontribusi yang telah mereka berikan.

Dari penjelasan di atas, maka didapatkan kesimpulan bahwa niat untuk berpindah kerja bukanlah keputusan yang diambil secara tiba-tiba atau tanpa pertimbangan, melainkan hasil dari proses evaluasi yang cermat mengenai kondisi kerja saat ini dibandingkan dengan potensi peluang lain yang mungkin lebih menjanjikan. Ini menunjukkan pentingnya bagi organisasi untuk memahami dan menanggapi kebutuhan serta harapan karyawan mereka untuk mengurangi kemungkinan *turnover* dan mempertahankan talenta berharga.

Selain itu, menurut Mobley dalam Rosyada., (2023) menjelaskan bahwa *turnover intention* disebabkan oleh 2 faktor yaitu terdapat faktor karakter individual yang meliputi faktor usia, jenis kelamin, status kerja, status pernikahan, masa kerja, sosial ekonomi. Dan pada faktor karakteristik organisasi yaitu visi, misi, kompensasi, kebijakan organisasi, supervisi. Namun, selain faktor yang telah dijelaskan diatas Mobley menjelaskan dalam Masita (2021) terdapat dua faktor yang penting dalam memengaruhi niat pindah (*turnover intention*) karyawan, adapun penjelasannya, antara lain:

a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja melibatkan beragam aspek operasional, seperti kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap beban kerja, kepuasan terhadap promosi jabatan, dan kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan secara keseluruhan.

b. Komitmen Organisasi

Ketika organisasi tidak menunjukkan komitmen, hal tersebut dapat mendorong seorang karyawan yang sebenarnya puas dengan pekerjaannya untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan atau beralih ke perusahaan lain. Di sisi lain, karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya mungkin tetap tidak berpikir untuk pindah karena memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaannya. Karena komitmen ini, mereka bertekad untuk memberikan yang terbaik dan memiliki motivasi tinggi untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan.

Menurut Mobley dalam Ansori (202) menetapkan *indicator* utama untuk mengukur *turnover intention*, yang terdiri dari:

1. *Thinking of quitting*

Ini menunjukkan bahwa individu mempertimbangkan apakah akan meninggalkan pekerjaan mereka atau tetap berada dalam lingkungan kerja tersebut. Proses dimulai dengan perasaan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, yang kemudian mendorong mereka untuk mempertimbangkan kemungkinan meninggalkan tempat kerja saat ini.

2. *Intention to search for alternative*

Hal ini menunjukkan bahwa individu memiliki keinginan untuk mencari kesempatan bekerja di organisasi lain. Apabila seorang karyawan mulai sering mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya, maka ia akan mulai mencari peluang pekerjaan di luar perusahaannya yang dianggap lebih menguntungkan atau lebih baik.

3. *Intention to quit*

Ini menggambarkan ketika karyawan memikirkan untuk meninggalkan pekerjaannya setelah menemukan kesempatan yang lebih baik. Keputusan untuk tetap atau pindah tergantung pada faktor-faktor seperti prospek karir, kepuasan kerja, dan perbandingan kondisi kerja antara pekerjaan saat ini dan yang baru. Karyawan dihadapkan pada pilihan antara mempertahankan posisi sekarang atau bergerak menuju kesempatan baru yang dianggap lebih menguntungkan.

2.1.2. Work-Life Balance

Fenomena pekerjaan yang diminati saat ini mencakup lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan, dengan penekanan pada fleksibilitas jadwal, penggunaan teknologi canggih untuk pekerjaan dan komunikasi, serta kebebasan dalam memilih pakaian kerja yang nyaman. Ciri-ciri ini menandakan preferensi karyawan generasi Z dalam memilih tempat kerja. Mereka mengutamakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta menghargai kemajuan teknologi dan kenyamanan sebagai aspek penting dalam lingkungan kerja (Rachmawati, 2019). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Prayoga dan Fajira dalam Mahardika *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa pekerja gen z memiliki kecenderungan untuk menginginkan fleksibilitas dalam bekerja sekitar 45% dan memilih untuk bekerja tidak selalu dari kantor mencapai 69%. Generasi Z memiliki preferensi terhadap pekerjaan yang menawarkan sistem kerja fleksibel dalam lingkungan yang bersifat kekeluargaan, dan mereka lebih cenderung untuk bekerja dalam kelompok daripada bekerja sendirian (Haryanto dalam (Mahardika *et al.*, 2022). Maka dari itu, generasi Z memiliki ekspektasi yang agak berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya, terutama dalam hal menitik beratkan pada fleksibilitas kerja yang erat kaitannya dengan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*) (Rachmadini *et al.*, 2020).

Adapun definisi *work-life balance* menurut Erwin *et al.*, (2019) yaitu pemenuhan kebutuhan dari ketiga area dasar kehidupan manusia, yang mencakup pekerjaan, keluarga, dan aspek personal, dengan cara yang memuaskan. Peneliti juga menjelaskan bahwa pekerjaan memerlukan dedikasi waktu, usaha, tanggung jawab, dan hasil kerja dari individu. Di sisi lain, keluarga membutuhkan peran individu sebagai orang tua atau anak, termasuk tanggung jawab dalam pengurusan keluarga seperti merawat anak dan tugas-tugas rumah tangga. Selain itu, ada kebutuhan pribadi seperti waktu untuk istirahat, olahraga, berlibur, dan aktivitas pengembangan diri lainnya. Peningkatan jam kerja yang melebihi batas normal dapat mengurangi waktu yang seharusnya dihabiskan bersama keluarga, dan tekanan kerja yang berlebih dapat menyebabkan masalah psikologis yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas kehidupan pribadi pekerja.

Sedangkan, pada penelitian lain menjelaskan bahwa konsep keseimbangan kerja-hidup mengacu pada penentuan prioritas yang seimbang antara aspek "kerja" yang mencakup karir serta aspirasi, dan aspek "gaya hidup" yang meliputi kesehatan, hiburan, kenyamanan, keluarga, serta spiritualitas. Konsep keseimbangan kerja-hidup mengacu pada penentuan prioritas yang seimbang antara aspek "kerja" yang mencakup karir serta aspirasi, dan aspek "hidup" yang meliputi kesehatan, hiburan, kenyamanan, keluarga, serta spiritualitas (Pathak & Dubey, 2019). Selain itu, menurut Gragnano *et al.*, (2020) *work-life balance* diartikan sebagai persepsi seseorang mengenai keselarasan antara kegiatan terkait pekerjaan dan aktivitas lain di luar pekerjaan, yang mendukung pengembangan diri sesuai dengan prioritas hidup individu tersebut. Definisi ini menekankan bahwa *work-life balance* tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kinerja, komitmen terhadap pekerjaan, dan kepuasan kerja, tetapi juga memperkuat kepuasan hidup keluarga dan pribadi. Kondisi ini dapat terwujud karena keseimbangan yang tercapai membantu mengurangi tekanan, stres, kelelahan, dan kecemasan, sekaligus

meningkatkan kebahagiaan. Dengan demikian, individu mampu memberikan performa terbaiknya di semua aspek kehidupannya.

Sementara, Sismawati & Lataruva (2020) menjelaskan bahwa *Work-life balance* merupakan faktor penting dalam memilih lingkungan kerja yang sehat. Hal ini terkait dengan upaya mempertahankan kesetaraan antara kehidupan pribadi dan profesional. *Work-life balance* dicapai ketika individu merasa puas dengan pencapaiannya baik dalam peran kerja maupun kehidupan pribadinya. Penelitian menunjukkan bahwa pengaturan waktu berdasarkan prioritas utama, dengan alokasi waktu yang tepat untuk pekerjaan, keluarga, kesehatan, liburan, dan lainnya, akan mengarah pada penciptaan kehidupan yang seimbang.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan *Work-life balance* diperoleh kesimpulan yaitu kondisi di mana seseorang mampu menyeimbangkan perannya dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan efektif. Hal ini memungkinkan individu untuk mengatur tugas-tugas pekerjaan dan tanggung jawab pribadi dengan cara yang seimbang, mendukung kesejahteraan dan kepuasan dalam kedua aspek tersebut.

Adapun berikut ini merupakan indikator yang dapat digunakan menurut Marmol (2019) untuk mengukur tingkat *Work-life balance*, yaitu:

a. *Efficiency And Effectiveness At Work*

Individu yang dapat mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menunjukkan efisiensi dan efektivitas yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Mereka mampu menghasilkan karya berkualitas yang tidak hanya memenuhi harapan rekan-rekan sekerja dan pimpinan, tetapi juga memberikan kepuasan bagi diri mereka sendiri. Keseimbangan ini penting karena memungkinkan seseorang untuk berprestasi di tempat kerja sambil tetap menjaga kesejahteraan pribadi, yang pada akhirnya berkontribusi pada produktivitas dan kebahagiaan secara keseluruhan.

b. *Workloads*

Individu yang memiliki tingkat *Work-life balance* yang baik akan menikmati tugas yang serasi dengan kemampuan dan preferensi mereka. Beban kerja yang proporsional ini menghindarkan mereka dari tekanan berlebih dan ketegangan, memastikan mereka tidak terpisah dari kehidupan pribadi dan keluarga. Kondisi ini tentunya penting karena membantu menjaga kesejahteraan mental dan fisik, memungkinkan mereka untuk tetap berhubungan dengan aspek-aspek penting dalam hidup mereka sambil menjalankan tugas profesional dengan efektif, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

c. *Personal And Self-Care Being*

Individu yang dapat mengelola *Work-life balance* dengan baik mendapatkan keuntungan berupa waktu yang memadai untuk diri sendiri, yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan aktivitas yang mereka nikmati. Aktivitas tersebut bisa beragam, mulai dari mengambil waktu untuk beristirahat, menekuni hobi yang mereka gemari, menghabiskan waktu bersama teman atau rekan kerja dalam suasana yang lebih santai, hingga mengunjungi salon sebagai cara untuk merawat dan memanjakan diri. Kesempatan ini sangat berharga karena memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan psikologis dan fisik, serta memperkaya kehidupan sosial mereka.

b. *Family Relationship And Support*

Individu yang berhasil mempertahankan *Work-life balance* memiliki waktu yang cukup untuk menghabiskan bersama keluarga, serta mampu memberikan bantuan dan dukungan kepada anggota keluarganya. Mereka tidak menghadapi

keluhan dari keluarga terkait dengan kurangnya waktu yang dihabiskan bersama atau ketidakmampuan untuk hadir dalam acara keluarga. Kondisi ini menciptakan lingkungan keluarga yang harmonis, di mana waktu berkualitas dapat dinikmati bersama, dan kehadiran mereka dalam setiap momen penting keluarga menjadi suatu keutamaan, memperkuat ikatan keluarga.

c. *Health And Wellness Initiative*

Individu yang mempertahankan *Work-life balance* yang optimal akan menikmati kondisi kesehatan fisik dan mental yang prima. Mereka mendapatkan jumlah istirahat yang memadai, jarang menghadapi masalah kesehatan seperti sakit kepala, migrain, atau tekanan darah tinggi, dan tidak menderita dari depresi atau kecemasan. Selain itu, mereka proaktif dalam menjaga kesehatan mereka dengan rutin berolahraga dan memilih konsumsi makanan serta minuman yang mendukung kesehatan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup mereka tetapi juga memperkuat kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan sehari-hari dengan lebih efektif.

2.1.3. Burnout

Menghadapi beban kerja yang semakin berat serta persaingan ketat di lingkungan pekerjaan, individu seringkali mengalami kelelahan. Apabila kelelahan ini terjadi secara berlebihan, hal tersebut dapat menurunkan kemampuan seseorang dalam berinteraksi secara normal dengan lingkungannya. Jika kelelahan tersebut berlangsung dalam periode yang panjang dan dengan intensitas yang tinggi, hal ini dapat menyebabkan orang tersebut mengalami kelelahan yang serius, baik secara fisik maupun psikologis. Kondisi ini dikenal sebagai *burnout*, yang merupakan kondisi kelelahan secara fisik, mental, dan emosional yang muncul akibat

mengalami kelelahan selama periode waktu yang lama dalam kondisi yang memerlukan keterlibatan emosional secara intensif. (Tambuwun & Sahrani, 2023). Menurut Bakker dalam Tambuwun & Sahrani (2023) menjelaskan bahwa saat seseorang merasa kelelahan akibat pekerjaannya, minat mereka untuk berkontribusi secara positif mulai berkurang. Tuntutan dari pekerjaan sehari-hari mereka menjadi lebih besar daripada kapasitas dan sumber daya pribadi yang dimiliki. Freudenberger dalam Tambuwun & Sahrani (2023) menjelaskan juga bahwa istilah *burnout* digunakan untuk menggambarkan kondisi di mana seseorang mengalami kehabisan energi emosional, kehilangan motivasi, dan berkurangnya komitmen terhadap organisasi.

Lee dan Ashforth dalam Chen *et al.*, (2023) mendefinisikan *burnout* sebagai kondisi yang kompleks, mencakup berbagai aspek seperti kelelahan emosional, kelelahan fisik, dan kelelahan mental. Kondisi ini timbul akibat berada dalam situasi yang menimbulkan tekanan secara berlebihan dan berkelanjutan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada aspek fisik seseorang, tetapi juga memengaruhi kesejahteraan emosional dan mental, mengurangi efektivitas dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan mengganggu kesehatan psikologis secara keseluruhan. Fenomena ini menunjukkan pentingnya mengenali dan mengatasi kelelahan untuk mempertahankan kinerja dan kesejahteraan individu. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan stres meliputi bekerja lembur dan pada hari libur, menghadapi tekanan yang tinggi dalam memenuhi batas waktu tugas, tidak mendapatkan promosi jabatan, serta mengalami perubahan dalam lingkup pekerjaan. Kondisi-kondisi ini berkontribusi terhadap peningkatan tekanan psikologis yang dirasakan oleh individu, memengaruhi kesejahteraan mental dan fisik mereka. Pentingnya pengakuan terhadap usaha dan kinerja, stabilitas posisi kerja, serta keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi menjadi kunci dalam mengelola dan mencegah stres di tempat kerja (Dewi & Susanti, 2021).

Sementara itu, Maslach dalam Meizara *et al.*, (2023) menjelaskan *burnout* adalah keadaan yang dicirikan oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan kinerja, yang umumnya dialami oleh individu yang berinteraksi dengan orang lain dalam peran tertentu. Kondisi ini sering muncul dalam pekerjaan yang menuntut kinerja tinggi dan kesempurnaan, terutama di bawah tekanan deadline yang berkelanjutan. Secara psikologis, hal ini dapat menyebabkan banyak karyawan merasa tertekan, kehilangan fokus, menjadi apatis, dan kurang peduli terhadap lingkungan sosial mereka. Beban kerja yang berat kadang-kadang mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan tugas mereka. Maslach dalam Putri *et al.*, (2019) juga mengemukakan bahwa penyebab *Burnout* pada karyawan dapat diakibatkan oleh beban kerja yang melebihi batas, di mana karyawan merasa mereka memiliki terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga waktu dan sumber daya yang tersedia tidak memadai untuk menuntaskan pekerjaan dengan baik. Terdapat ketidaksesuaian, atau ketidakcocokan, antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu dalam memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, faktor lain yang berkontribusi pada terjadinya *burnout* adalah kurangnya pengakuan dan apresiasi terhadap prestasi kerja karyawan. Kurangnya penghargaan dari lingkungan kerja membuat karyawan merasa tidak dihargai, sementara hubungan antara karyawan dengan atasan yang kurang baik juga berdampak negatif terhadap kondisi karyawan.

Untuk mengukur tingkat *burnout* maka Maslach dalam Prasetya, (2019) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator. Berikut ini adalah masing-masing indikator yang digunakan:

a. *Emotional Exhaustion*

Gejala pertama ini timbul akibat energy seseorang yang terkuras habis karena beban kerja yang tidak kunjung usai, disertai dengan kelelahan fisik yang ekstrem. Profesi di sektor layanan merupakan salah satu contoh, di mana pekerjaan tersebut melibatkan tuntutan dan keterikatan

emosional. Jika kondisi ini berlanjut dan berlangsung selama periode yang lama, energi bisa terkuras secara signifikan. Kelelahan fisik juga bisa diindikasikan melalui gangguan tidur, kerentanan terhadap penyakit, sakit kepala, dan rasa nyeri di beberapa bagian tubuh.

b. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Depersonalisasi muncul sebagai akibat langsung dari kelelahan emosional. Fenomena ini terjadi saat ada disproporsi antara ekspektasi dan kemampuan individu dalam menanggulangi kelelahan emosional tersebut. Gejala yang muncul dari kondisi ini termasuk perilaku negatif dan kasar, kecenderungan untuk mengisolasi diri dari lingkungan sosial, kehilangan empati, minimnya perhatian, serta ketidakpekaan terhadap kebutuhan orang lain. Proses ini mencerminkan kesulitan seseorang dalam menjaga keseimbangan emosionalnya di tengah tekanan.

c. *Perceive deficient of Professional Accomplishment* (Rendahnya Penghargaan Terhadap Diri Sendiri)

Perasaan rendah diri seringkali bermula dari ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan kehidupan, bersamaan dengan pandangan bahwa kontribusi yang telah diberikan belum cukup berarti. Hal ini berujung pada penilaian diri yang negatif, di mana individu merasa dirinya kurang dalam hal kompetensi dan hasil yang dicapai dalam pekerjaannya. Ketidakpuasan ini bukan hanya mencakup hasil kerja, tapi juga mencerminkan evaluasi diri yang berlebihan terhadap kemampuan dan prestasi sendiri, sering kali mengabaikan aspek positif dan pencapaian yang telah dilakukan, sehingga menimbulkan pandangan negatif terhadap nilai diri sendiri.

2.2. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang bersumber dari jurnal-jurnal ilmiah yang telah diterbitkan oleh para peneliti terdahulu, Referensi dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut dijadikan sebagai dasar pedoman yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

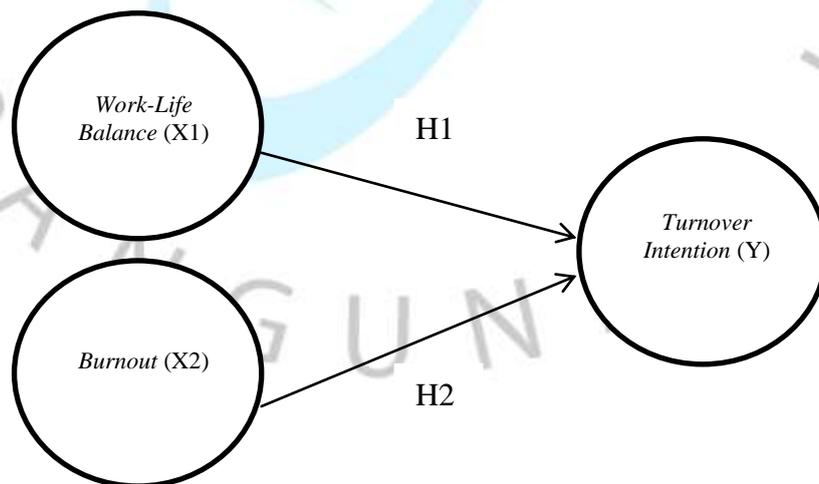
No	Sumber	Variabel	Hasil Temuan
1	Pratiwi <i>et al.</i> , (2022)	Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepemimpinan (X1) • <i>Work Life Balance</i> (X2) Intervening: <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Kerja Dependensi : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	<i>Work life balance</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>turnover intention</i> pada karyawan PT Pos Indonesia Sidoarjo
2	Rahmadani & Andriani, (2022)	Independen: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Life Balance</i> (X1) • Stres Kerja (X2) • Beban Kerja (X3) Dependensi: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	Variabel <i>work- life balance</i> signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan Supermarket Luwes Ponorogo
3	Exacta <i>et al.</i> , (2022)	Independen: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Burnout</i> (X1) • <i>Work Life Balance</i> (X2) Dependensi: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	<i>a.burnout</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> <i>b.work-life balance</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>

4	Lengkong et al., (2023)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Burnout</i> (X1) • Komitmen Organisasi (X2) • Beban Kerja (X3) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	Dari Penelitian tersebut maka diperoleh hasil bahwa <i>burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
5	Yosiana & Suci (2022)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompensasi (X1) • Beban Kerja (X2) • <i>Burnout</i> (X3) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	Dari penelitian tersebut maka diperoleh hasil bahwa <i>burnout</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

Sumber : Data Peneliti (2024)

2.3. Kerangka Konseptual

Berikut ini merupakan model konseptual yang diuraikan dalam penelitian ini, yaitu :



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1. Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap *Turnover Intention*

Pada penelitian Exacta *et al.*, (2022) variabel *Work-Life Balance* dihipotesiskan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Sedangkan, pada penelitian Sismawati & Lataruva (2020) dihipotesiskan bahwa variabel *Work-Life Balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Dan, pada penelitian yang dilakukan oleh Sismawati & Lataruva, (2020) menyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan negatif pada *Turnover Intention*.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila *Work-Life Balance* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* maka pekerja sudah mendapatkan kualitas *Work-Life Balance* yang mereka harapkan sehingga tentunya akan semakin rendah tingkat *Turnover Intention* mereka terhadap tempat kerja mereka saat ini. Sedangkan jika *Work-Life Balance* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan artinya pekerja masih belum mendapatkan kualitas *Work-Life Balance* mereka sehingga tingkat *Turnover Intention* mereka cukup tinggi terhadap tempat kerja mereka saat ini. Tentunya, penerapan *Work-Life Balance* di perusahaan merupakan salah satu hal yang diharapkan para pekerja di tempat kerjanya, sebab Keseimbangan ini dapat tercapai berkat peran perusahaan yang menyediakan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan setiap orang. Sehingga memungkinkan mereka untuk mempertahankan keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan. Oleh sebab itu, maka peneliti merumuskan hipotesis (H1) sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention*

2.4.2. Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention*

Dalam Yosiana & Suci (2022) burnout ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian lain yang menyatakan *Burnout* memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan (Lestari & Diana, 2023). Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Exacta *et al.*, (2022) juga menyatakan dalam jurnalnya bahwa *Burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karyawan.

Dari hasil penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya memiliki arti bahwa apabila tingkat *Burnout* karyawan tinggi maka akan menyebabkan tingkat *Turnover Intention* mereka tinggi. *Burnout* mengacu pada intensitas beban kerja yang diberikan oleh perusahaan ke karyawan tidak melebihi kapasitas mereka, perusahaan juga harus memberi pekerjaan yang sesuai dengan *jobdesc* serta keahlian yang dimiliki oleh karyawan, dan perusahaan juga tidak boleh menekan jam lembur karyawan juga karyawan harus mendapatkan apresiasi yang layak atas kerja keras yang telah mereka lakukan. Sehingga, karyawan tidak akan merasakan kelelahan emosional dan fisik, depresi dan merasa rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Oleh sebab itu, maka peneliti merumuskan hipotesis (H2) sebagai berikut :

H2: Terdapat pengaruh *Burnout* Terhadap *Turnover Intention*