

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Hotel Bintang 3 Dan 4 Di Kota Padang

Osi Delvita ¹ Rini Sarianti ²

1Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Indonesia

2Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Correspondence E-mail: osidelvitaa@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya tingkat *turnover* pada industri perhotelan menjadi tantangan dalam mempertahankan karyawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 130 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0,339$; $p < 0,05$) dan *burnout* ($\beta = 0,737$; $p < 0,05$). Selain itu, *burnout* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0,497$; $p < 0,05$) serta memediasi secara parsial hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* dengan nilai VAF sebesar 51,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan stres kerja dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, baik secara langsung maupun melalui *burnout*. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu menerapkan strategi pengelolaan stres kerja dan pencegahan *burnout* untuk menekan *turnover intention*.

Article Information

Riwayat Artikel:

Diterima 20 July 2026

Direvisi 25 July 2026

Diterbitkan 28 July 2026

Tersedia Online 31 July 2026

Publikasi 31 July 2026

Keyword:

Burnout, Industri Hotel, Kota Padang, PLS-SEM, Stres Kerja, Turnover Intention.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam menciptakan keunggulan layanan. Karakteristik pekerjaan yang menuntut pelayanan selama 24 jam, sistem kerja *shift*, serta tingginya intensitas interaksi dengan pelanggan menyebabkan karyawan hotel lebih rentan mengalami stres kerja dibandingkan sektor jasa lainnya. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kesejahteraan psikologis karyawan dan meningkatkan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*). Studi terbaru juga menunjukkan bahwa stres kerja dan *burnout* masih menjadi tantangan utama dalam mempertahankan karyawan di industri perhotelan.

Turnover intention merupakan prediktor penting dari *actual turnover* karena menggambarkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela. Tingginya *turnover intention* tidak hanya meningkatkan biaya rekrutmen, seleksi, dan pelatihan karyawan baru, tetapi juga mengganggu stabilitas operasional, menurunkan kualitas pelayanan, serta mengurangi daya saing hotel. Dalam industri jasa yang berorientasi pada kualitas layanan, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan mempertahankan karyawan yang kompeten.

Fenomena tersebut juga relevan pada industri perhotelan di Sumatera Barat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, tingkat penghunian kamar hotel berbintang pada tahun 2024 mencapai 44,45%, sedangkan hotel bintang 3 dan 4 masing-masing memiliki tingkat penghunian sebesar 54,57% dan 51,54% (BPS Provinsi Sumatera Barat, 2025). Tingginya tingkat hunian menunjukkan bahwa aktivitas operasional hotel berlangsung secara intensif sehingga menuntut karyawan memberikan pelayanan yang cepat, konsisten, dan berkualitas. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan tekanan kerja akibat tingginya beban kerja, tuntutan pelayanan, dan keterbatasan waktu pemulihan.

Menurut *Conservation of Resources* (COR) Theory, individu berupaya memperoleh, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang dimilikinya, seperti energi, waktu, kesehatan, dan kondisi psikologis. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang tersedia, individu akan mengalami stres. Apabila kehilangan sumber daya berlangsung secara terus-menerus tanpa pemulihan yang memadai, kondisi tersebut berkembang menjadi *burnout*, yang selanjutnya mendorong munculnya *turnover intention* sebagai mekanisme untuk mengurangi kehilangan sumber daya (Hobfoll, 1989). Teori ini banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara stres kerja, *burnout*, dan niat keluar pada industri perhotelan.

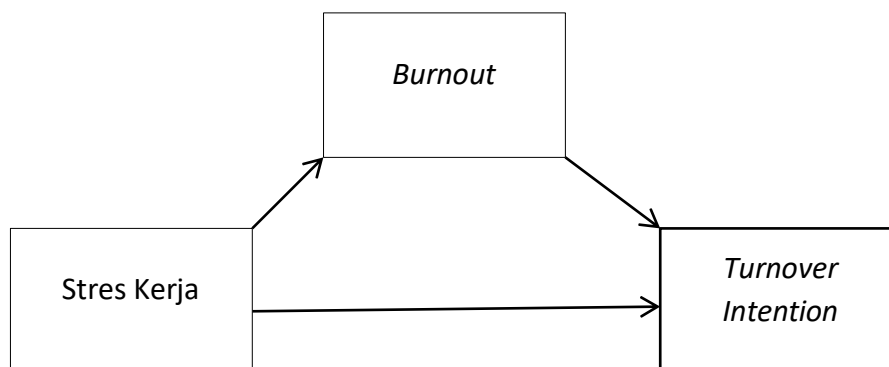
Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa stres kerja merupakan determinan penting *turnover intention*. Salama et al. (2022) menemukan bahwa stres kerja meningkatkan *burnout* dan *turnover intention* pada karyawan hotel. Temuan tersebut diperkuat oleh Üngüren et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *burnout* memediasi hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Wen et al. (2020) juga melaporkan bahwa *role stress* meningkatkan *burnout*, yang selanjutnya mendorong *turnover intention*. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa *burnout* merupakan mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana stres kerja berkembang menjadi keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya belum menunjukkan temuan yang konsisten. Benedikta dan Mulyawan (2024) melaporkan bahwa *burnout* tidak memediasi hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Perbedaan hasil

tersebut mengindikasikan bahwa peran *burnout* sebagai variabel mediasi masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada konteks organisasi dan karakteristik karyawan yang berbeda. Inkonsistensi temuan tersebut menjadi *research gap* yang mendasari penelitian ini.

Pada konteks Indonesia, penelitian mengenai hubungan stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* di industri perhotelan masih relatif terbatas. Penelitian Rezky dan Suyuthie (2024) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, sedangkan Minja (2021) menunjukkan bahwa *burnout* meningkatkan *turnover intention*. Namun, kedua penelitian tersebut belum menguji *burnout* sebagai mekanisme mediasi yang menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kontribusi dengan menguji peran *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang yang memiliki karakteristik operasional dan tuntutan pelayanan yang berbeda dibandingkan konteks penelitian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, pengaruh stres kerja terhadap *burnout*, pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*, serta menguji peran *burnout* sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya pada industri perhotelan, serta menjadi dasar bagi manajemen hotel dalam merancang strategi pengelolaan stres kerja dan pencegahan *burnout* guna menekan tingkat *turnover intention*. Kerangka konseptual penelitian disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 1, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*
- H2: Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*
- H3: *Burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention*
- H4: *Burnout* memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji hubungan sebab-akibat antara variabel stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Setiap

indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (*sangat tidak setuju*) hingga skor 5 (*sangat setuju*).

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden, yaitu karyawan tetap maupun karyawan kontrak yang telah bekerja minimal enam bulan dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 130 responden yang memenuhi syarat dan digunakan sebagai sampel penelitian.

2.3 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan *metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel yang bersifat kompleks, termasuk pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel mediasi. Selain itu, metode ini tidak mensyaratkan distribusi data normal dan sesuai digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel relatif kecil hingga menengah (Hair et al., 2019).

Analisis dilakukan melalui dua tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* bertujuan untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk menggunakan nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), dan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan untuk menilai koefisien determinasi (R^2), menguji hubungan antarvariabel melalui koefisien jalur (*path coefficient*), serta menguji hipotesis menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pengaruh mediasi *burnout* dianalisis melalui *specific indirect effect* dan diperkuat dengan perhitungan *Variance Accounted For* (VAF) untuk menentukan jenis mediasi yang terjadi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

3.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk yang digunakan dalam penelitian. Pengujian meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, serta uji reliabilitas menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Menurut Hair et al. (2019), suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,50$, sedangkan reliabilitas konstruk dinyatakan baik apabila nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

a. *Convergent Validity*

Hasil pengujian *convergent validity* menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai AVE di atas batas minimum 0,50.

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing konstruk disajikan pada Tabel 1.

Table 1 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
Stres Kerja	0,600
<i>Burnout</i>	0,603
<i>Turnover Intention</i>	0,777

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, variabel stres kerja memiliki nilai AVE sebesar 0,600, *burnout* sebesar 0,603, dan *turnover intention* sebesar 0,777. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*. Menurut Hair et al. (2019), nilai AVE di atas 0,50 menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya sehingga validitas konvergen telah terpenuhi. Dengan demikian, indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara memadai.

b. *Discriminant Validity*

Selain memenuhi validitas konvergen, model penelitian juga dievaluasi menggunakan *discriminant validity*. Pengujian dilakukan dengan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion* untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dengan konstruk lainnya.

Hasil uji discriminant validity dengan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji *Discriminant Validity* (*Fornell-Larcker Criterion*)

Variabel	<i>Burnout</i>	Stres Kerja	<i>Turnover Intention</i>
<i>Burnout</i>	0,776		
Stres Kerja	0,737	0,775	
<i>Turnover Intention</i>	0,735	0,705	0,882

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Hasil tersebut sesuai dengan kriteria Fornell dan Lacker (1981) yang menyatakan bahwa *discriminant validity* terpenuhi apabila nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dengan variabel lain sehingga memenuhi kriteria *discriminant validity*.

c. Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2019).

Pengujian realibilitas konstruk menggunakan *Cronbach's Alpa Composite Realibility* ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Realibility
Stres Kerja	0,944	0,945
<i>Burnout</i>	0,917	0,919
<i>Turnover Intention</i>	0,856	0,857

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Hair et al. (2019) menjelaskan bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability diatas 0,70 menunjukkan bahwa konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan dalam pengujian model struktural.

3.1.2 Evaluasi Struktural (Inner Model)

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk mengetahui kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variabel endogen. Penilaian dilakukan menggunakan nilai koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien deterinasi (R^2) untuk variabel endogen disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R^2
<i>Burnout</i>	0,543
<i>Turnover Intention</i>	0,604

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Nilai R^2 untuk variabel *burnout* sebesar 0,543 menunjukkan bahwa stres kerja mampu menjelaskan variasi *burnout* sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Sementara itu, nilai R^2 sebesar 0,604 pada variabel *turnover intention* menunjukkan bahwa stres kerja dan *burnout* secara bersama-sama mampu menjelaskan 60,4% variasi *turnover intention*, sedangkan 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Menurut hair et al. (2019), nilai R^2 sebesar 0,50 menunjukkan kemampuan prediksi model yang tergolong moderat sehingga model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variabel endogen.

3.1.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* pada SmartPLS 4. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 5.

Rekapitulasi hasil pengujian hipotesis langsung (H1, H2, H3) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	B	t-statistics	p-values	Keputusan
H1	Stres Kerja → <i>Turnover Intention</i>	0,339	4,271	0,000	Diterima
H2	Stres Kerja → <i>Burnout</i>	0,737	13,992	0,000	Diterima
H3	<i>Burnout</i> → <i>Turnover Intention</i>	0,497	6,055	0,000	Diterima

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, seluruh hubungan antarvariabel menunjukkan nilai *p-values* kurang dari 0,05 dan nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96. Dengan demikian, seluruh hipotesis langsung (H1, H2, dan H3) dinyatakan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* maupun *burnout*, sedangkan *burnout* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

3.1.4 Pengujian Efek Mediasi

Pengujian efek mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah *burnout* mampu memediasi hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung melalui *burnout* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian Efek Mediasi

Hubungan Tidak Langsung	β	t-statistics	p-values	Keterangan
Stres Kerja → <i>Burnout</i> → <i>Turnover Intention</i>	0,366	5,849	0,000	Mediasi Signifikan

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intention* melalui *burnout* memiliki koefisien sebesar 0,366 dengan nilai *t-statistics* sebesar 5,849 dan *p-values* sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *burnout* memediasi secara signifikan hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*.

Untuk mengetahui jenis mediasi yang terjadi, dilakukan perhitungan *Variance Accounted For* (VAF). Nilai VAF yang diperoleh sebesar 51,9%, mengacu pada Hair et al. (2019), nilai VAF antara 20% hingga 80% menunjukkan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator parsial (*partial mediation*), sehingga *burnout* dikategorikan sebagai mediator parsial (*partial mediation*). Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja memengaruhi *turnover intention* baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui peningkatan *burnout*.

3.2 Pembahasan

a. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Tekanan kerja yang berasal dari beban kerja, tuntutan pelayanan, maupun sistem kerja bergilir dapat menurunkan kenyamanan kerja sehingga mendorong munculnya keinginan untuk mencari pekerjaan yang dianggap lebih baik.

Temuan ini sejalan dengan *Conservation of Resources (COR) Theory* yang menyatakan bahwa individu akan berupaya melindungi sumber daya yang dimilikinya. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang tersedia, individu akan mengalami stres dan berusaha mengurangi kehilangan sumber daya tersebut, salah satunya melalui keinginan untuk keluar dari organisasi (Hobfoll, 1989). Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Salama et al. (2022), Üngüren et al. (2024), dan Rezky dan Suyuthie (2024) yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada industri perhotelan.

b. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tekanan kerja yang dialami karyawan akan meningkatkan kelelahan emosional, fisik, dan mental. Pada industri perhotelan, tuntutan memberikan pelayanan prima, sistem kerja *shift*, serta tingginya intensitas interaksi dengan tamu dapat menguras energi karyawan apabila berlangsung secara terus-menerus.

Temuan ini konsisten dengan COR Theory yang menjelaskan bahwa kehilangan sumber daya psikologis secara berkelanjutan akan menyebabkan individu mengalami *burnout*. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Salama et al. (2022), Wen et al. (2020), dan Üngüren et al. (2024) yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan faktor utama yang meningkatkan *burnout* pada karyawan hotel.

c. Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami karyawan, semakin besar kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Kondisi kelelahan emosional yang berkepanjangan dapat mengurangi motivasi kerja, menurunkan komitmen organisasi, dan mendorong karyawan mencari lingkungan kerja yang lebih mendukung.

Temuan ini mendukung COR Theory yang menjelaskan bahwa individu yang mengalami kehilangan sumber daya secara terus-menerus akan berusaha menghentikan kehilangan tersebut dengan meninggalkan situasi yang dianggap sebagai sumber tekanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Minja (2021), Salama et al. (2022), Wen et al. (2020), dan Üngüren et al. (2024) yang membuktikan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

d. Peran *Burnout* sebagai Variabel Mediasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *burnout* memediasi secara parsial hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Nilai VAF sebesar 51,9% menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* disalurkan melalui *burnout*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh pengaruh langsung stres kerja terhadap *turnover intention*.

Temuan ini mengindikasikan bahwa stres kerja tidak hanya secara langsung meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, tetapi juga

meningkatkan *burnout* yang pada akhirnya memperkuat *turnover intention*. Dengan demikian, upaya organisasi dalam menurunkan *turnover intention* tidak cukup hanya dengan mengurangi stres kerja, tetapi juga perlu mengendalikan tingkat *burnout* melalui pengelolaan beban kerja, dukungan atasan, keseimbangan kehidupan kerja, serta program peningkatan kesejahteraan karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Salama et al. (2022) dan Üngüren et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan Benedikta dan Mulyawan (2024) yang tidak menemukan peran mediasi *burnout*. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, lingkungan kerja, serta kondisi organisasi yang berbeda sehingga mekanisme terbentuknya *turnover intention* dapat bervariasi.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan hotel bintang 3 dan 4 di Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, stres kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Selanjutnya, *burnout* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *burnout* memediasi secara parsial hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, semakin besar kecenderungan mereka mengalami *burnout* dan pada akhirnya meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi.

5. REFERENSI

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Baquero, A. (2023). Hotel employees' burnout and intention to quit: The role of psychological distress and financial well-being in a moderation mediation model. *Behavioral Sciences*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.3390/bs13020084>
- Benedikta, N. P. A., & Mulyawan, I. P. A. (2024). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dengan burnout sebagai variabel mediasi pada Prama Sanur Beach Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 13(2), 320–339.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 350–366. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.3.350>
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2023). The effects of job stress on turnover intention in the hotel industry: The mediating role of burnout and moderating role of organizational support. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.12.008>
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work–family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238–252. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.019>
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 609–624. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.004>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–393. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- Parker, D., & DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177. [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)

- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879–891.
- Rezky Prima, O., & Suyuthie, H. (2024). Pengaruh job insecurity dan job stress terhadap turnover intention karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Fillgap Journal of Management and Tourism*, 2(1), 1–10.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 1–18. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The effects of job stress on burnout and turnover intention: The moderating effects of job security and financial dependency. *Behavioral Sciences*, 14(4), 1–20. <https://doi.org/10.3390/bs14040322>
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role stress and turnover intention of frontline hotel employees: The roles of burnout and service climate. *Frontiers in Psychology*, 11, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>