

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori merupakan dasar konseptual yang digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Dengan adanya kajian pustaka, peneliti dapat memahami teori, konsep, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah *Turnover Intention*, *Work Life Balance*, dan Kepuasan Kerja.

1. *Turnover Intention*

a. Pengertian *Turnover Intention*

Turnover intention merupakan kemungkinan seorang karyawan mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan, baik secara sukarela maupun karena keadaan yang tidak dapat dihindari (6). Niat tersebut sering kali dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kurangnya daya tarik atau kepuasan atas pekerjaan saat ini, serta faktor eksternal, seperti adanya kesempatan kerja yang lebih menjanjikan di tempat lain. Dengan kata lain, *turnover intention* tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan proses psikologis ketika karyawan mulai mengevaluasi kondisi pekerjaannya dan membandingkannya dengan alternatif yang tersedia. Oleh karena itu, *turnover intention* dianggap sebagai indikator awal yang penting untuk memprediksi tingkat perputaran karyawan aktual, sehingga organisasi perlu memahami penyebab munculnya niat ini agar dapat mengambil langkah pencegahan yang tepat.

Dalam penelitian kontemporer, banyak artikel mendefinisikan *turnover intention* secara eksplisit sebagai kecenderungan atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dalam periode waktu tertentu. Menurut Matilde Lazzari, Jose M. Alvarez et al., (2022) menjelaskan *turnover intention* adalah kesediaan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasinya dalam jangka waktu tertentu. Sebagai salah satu prediktor terbaik dari *turnover* aktual (karyawan yang benar-benar

keluar) (7). Selain itu, penelitian Andualem Wubetie, Biniyam Taye et al., (2020) mendefinisikan *turnover intention* sebagai probabilitas seorang karyawan untuk meninggalkan institusi saat ini dalam periode tertentu (8). Arti penting dari definisi-definisi ini adalah bahwa *turnover intention* mencerminkan niat atau kecenderungan psikologis yang dapat diukur sebelum tindakan *resign* sungguhan terjadi.

Rayz UMM Hotel Malang menghadapi tantangan terkait retensi karyawan, sehingga *turnover intention* menjadi variabel penting untuk dipahami. Penelitian terbaru menekankan bahwa *turnover intention* merupakan probabilitas yang dapat diukur dan menjadi indikator awal karyawan berpotensi *resign*. Oleh karena itu, jika tingkat *turnover intention* di Rayz UMM Hotel Malang tinggi, hal ini dapat menjadi sinyal meningkatnya *turnover rate*, sehingga perlu dianalisis faktor-faktor seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, beban kerja, dan dukungan manajerial guna menjaga stabilitas SDM.

b. Faktor *Turnover Intention*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu gaji, pengakuan hasil kerja, kondisi kerja, hubungan interpersonal, tantangan pekerjaan dan kenaikan jabatan (9). Untuk mengetahui penyebab karyawan memiliki *turnover intention* yang menyebabkan tingginya tingkat *Labour Turnover* (LTO) pada PT. XYZ, penulis melakukan wawancara dan observasi yang dilakukan selama kegiatan penelitian berlangsung, diketahui beberapa permasalahan yang terjadi mengenai faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di PT.XYZ yang ditandai dengan absensi yang meningkat dan LTO yang tinggi. Adapun beberapa faktor yang menjadi penyebab karyawan memiliki *turnover intention*, antara lain:

1) Gaji yang diberikan tidak sesuai harapan

Pemberian gaji yang belum sesuai dengan harapan karyawan menjadi alasan utama, karyawan hanya menerima gaji sebesar 50% dari UMR yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bonus lainnya diberikan

seperti BPJS kesehatan dan bonus pencapaian target. Sehingga karyawan merasa gaji yang diterima belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini akan menyebabkan karyawan untuk memikirkan atau berniat untuk keluar dari perusahaan.

2) Pekerjaan yang kurang menantang

Karyawan merasa pekerjaan yang diberikan kurang menantang dan monoton yang dapat menyebabkan kejenuhan atau kebosanan dalam bekerja.

3) Tidak ada jenjang karir

Karyawan merasa tidak adanya jenjang karir yang tersedia di perusahaan yang menyebabkan terjebak dalam posisi tersebut dan tidak dapat berkembang.

c. Indikator *Turnover Intention*

Turnover intention merupakan salah satu aspek penting dalam memahami perilaku karyawan, khususnya terkait retensi dan perputaran tenaga kerja dalam suatu organisasi. *Turnover intention* mencerminkan sejauh mana seorang karyawan menunjukkan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaannya berdasarkan evaluasi terhadap kondisi kerja maupun peluang lain di luar organisasi. Terdapat beberapa indikator *turnover intention* menurut Mobley (1979) adalah sebagai berikut (10):

- 1) Pikiran untuk keluar (*Thinking of quitting*), yaitu sejauh mana karyawan sering memikirkan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini.
- 2) Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*Intention to search for another job*), yaitu kecenderungan karyawan untuk mulai mencari informasi dan peluang kerja baru di luar organisasi.
- 3) Niat untuk mengundurkan diri (*Intention to quit*), yaitu keseriusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi, biasanya diwujudkan dalam bentuk rencana atau keputusan konkret.

2. *Work Life Balance*

a. Pengertian *Work Life Balance*

Work Life Balance adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya (11). Penelitian Friane Livi Pangemanan et al., (2017). juga mengatakan ketika karyawan diberikan kontrol untuk mengelola konflik potensial yang muncul antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan diluar pekerjaan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja (12).

Sebuah penelitian oleh Liu, Ran et al., (2020) bahwa *work-life balance* adalah persepsi karyawan tentang kemampuan mereka untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi secara memuaskan, termasuk aspek waktu dengan keluarga, fleksibilitas jam kerja, dan dukungan organisasi dalam memungkinkan keseimbangan tersebut (13).

Dalam konteks Rayz UMM Hotel Malang, *work life balance* menjadi penting karena karyawan hotel sering menghadapi jam kerja tidak menentu, *shift* panjang, dan tuntutan operasional yang berpotensi mengganggu kehidupan pribadi. Rendahnya fleksibilitas waktu, dukungan manajemen, dan batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menurunkan persepsi *work life balance*, yang pada gilirannya meningkatkan *turnover intention*. Oleh karena itu, *work life balance* relevan dijadikan variabel kunci untuk memahami faktor yang memengaruhi keputusan karyawan bertahan atau keluar dari Rayz UMM Hotel Malang.

b. Faktor *Work Life Balance*

Pada kajian literatur, berbagai faktor telah diidentifikasi sebagai elemen yang mempengaruhi *work life balance*. Menurut Vanessa Angelica Hotama dan Amanda Setiorini (2025) mengkategorikan faktor-faktor ini ke dalam tiga kelompok utama (14):

- 1) Faktor individual
- 2) Faktor organisasional,

3) Faktor lingkungan.

Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam mencapai dan mempertahankan *work life balance*. Faktor individual merupakan karakteristik pribadi yang melekat pada diri seseorang dan mempengaruhi kemampuannya dalam mencapai *work life balance*. Usia dan generasi menjadi salah satu faktor penting, dimana penelitian menunjukkan generasi yang berbeda memiliki perspektif dan prioritas yang berbeda dalam memandang keseimbangan kehidupan kerja.

L. Mathis et al., (2016) mengungkapkan generasi milenial cenderung lebih mementingkan fleksibilitas dan *work life balance* dibandingkan generasi sebelumnya (15). *Gender* juga memainkan peran signifikan, terutama terkait dengan peran tradisional dan ekspektasi sosial yang masih melekat pada laki-laki dan perempuan dalam konteks pekerjaan dan kehidupan pribadi. Faktor organisasi memiliki peran penting dalam membentuk keseimbangan kehidupan kerja karyawan.

Dessler menegaskan bahwa kebijakan perusahaan adalah faktor kunci dalam menciptakan suasana yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja (16). Kebijakan seperti jam kerja yang fleksibel, pilihan untuk bekerja dari jarak jauh, dan cuti yang cukup dapat membantu karyawan dalam mengatur berbagai tanggung jawab mereka dengan lebih efisien. Beban kerja juga merupakan elemen penting, di mana beban kerja yang terlalu berat dapat merusak keseimbangan hidup karyawan.

Budaya organisasi, seperti yang diuraikan oleh Robbins & Judge (2024) memiliki dampak yang signifikan terhadap keseimbangan kehidupan kerja (6). Organisasi yang mempunyai budaya yang mempromosikan *work life balance* biasanya memiliki staf dengan tingkat keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik. Bantuan dari atasan dan rekan juga sangat penting, di mana pemimpin yang menyadari dan

mendukung kebutuhan pribadi karyawan bisa membentuk suasana kerja yang lebih baik untuk keseimbangan kehidupan kerja.

Faktor lingkungan mencakup berbagai aspek eksternal yang mempengaruhi *work life balance*. Perkembangan teknologi, sebagaimana dibahas oleh Sirgy & Lee (2023) telah mengubah cara orang bekerja dan berinteraksi (17). Di satu sisi, teknologi memungkinkan fleksibilitas yang lebih besar dalam bekerja, namun di sisi lain dapat mengaburkan batas antara kehidupan kerja dan pribadi. Dukungan keluarga dan jaringan sosial juga menjadi faktor penting, di mana keberadaan sistem pendukung yang kuat dapat membantu seseorang mengelola berbagai tuntutan dengan lebih baik.

Pemahaman terhadap kompleksitas faktor-faktor ini penting bagi organisasi dan individu dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk mencapai *work life balance*. Torrington et al., (2020) menekankan pendekatan holistik yang mempertimbangkan interaksi antara berbagai faktor ini diperlukan untuk menciptakan solusi yang berkelanjutan dalam mendukung *work-life balance* karyawan (18).

c. Indikator *Work Life Balance*

Work life balance merupakan salah satu elemen penting dalam memahami kesejahteraan karyawan, khususnya dalam konteks hubungan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. *Work life balance* mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu menyeimbangkan peran pekerjaan dengan kehidupan personal agar tercapai kepuasan di kedua bidang. Terdapat beberapa indikator *work-life balance* menurut Ishita Roy (2025) adalah sebagai berikut (19):

- 1) *Time Balance* merupakan kemampuan karyawan untuk mengalokasikan waktu secara seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
- 2) *Involvement Balance* merupakan tingkat keterlibatan karyawan yang seimbang dalam aktivitas pekerjaan dan aktivitas personal sehingga tidak ada satu peran yang mendominasi.

3) *Satisfaction Balance* merupakan kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap kualitas peran baik di pekerjaan maupun kehidupan pribadi.

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebagai evaluasi positif individu terhadap pekerjaannya, dengan mempertimbangkan sejauh mana pekerjaan tersebut memenuhi ekspektasi, nilai, dan kebutuhan pribadi (20). Penelitian Nimas Ayu Aulia Pitasari dan Mirwan Surya Perdhana (2018) menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan individu dan pengalaman kerja aktual dalam menentukan kepuasan kerja (20). Kepuasan kerja merujuk pada kondisi emosional dan psikologis positif yang timbul ketika individu merasa puas dengan pekerjaannya.

Menurut Heimerl, Haid, Benedikt et al., (2020) kepuasan kerja dapat dipahami sebagai sejauh mana seorang pekerja merasa senang atau puas dengan berbagai aspek pekerjaannya mencakup upah, jam kerja, peluang pengembangan karir, lingkungan kerja, kepemimpinan/ manajemen, dan infrastruktur pendukung kerja (21). Aspek-aspek pekerjaan dinilai berdasarkan bagaimana ekspektasi pekerja dibandingkan dengan apa yang dirasakan mereka terima. Penelitian ini menekankan bahwa industri perhotelan sangat tergantung pada kepuasan kerja karena pekerja yang puas cenderung menunjukkan loyalitas lebih tinggi, absensi lebih rendah, dan kinerja layanan yang lebih baik.

Dalam konteks Rayz UMM Hotel Malang, definisi kepuasan kerja dari Heimerl et al. relevan karena karyawan hotel menghadapi jam kerja tidak menentu, beban *shift*, dan tuntutan interaksi dengan tamu. Jika kompensasi, peluang karir, lingkungan kerja, serta dukungan manajemen dirasa kurang, maka kepuasan kerja menurun. Rendahnya kepuasan ini berpotensi meningkatkan *turnover intention*, sehingga variabel kepuasan kerja penting diteliti untuk mengetahui pengaruhnya terhadap keinginan keluar karyawan di Rayz UMM Hotel Malang.

b. Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2007) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, yaitu (22) :

- 1) Balas jasa yang adil dan layak
- 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- 3) Berat ringannya pekerjaan.
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan
- 5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
- 7) Sifat pekerjaan monoton atau tidak

c. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan merasa senang, nyaman, dan terpenuhi kebutuhannya dalam bekerja. Terdapat beberapa indikator kepuasan kerja menurut Luthans (2011) adalah sebagai berikut (23):

- 1) Pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana karyawan merasa tertarik, menantang, dan puas dengan pekerjaan yang dijalani.
- 2) Gaji (*pay*), yaitu kepuasan terhadap kompensasi finansial, baik gaji pokok maupun insentif yang diterima.
- 3) Kesempatan promosi, yaitu peluang yang dimiliki karyawan untuk berkembang dan memperoleh jenjang karier lebih tinggi.
- 4) Pengawasan (*supervision*), yaitu kepuasan terhadap gaya kepemimpinan, perhatian, serta dukungan yang diberikan oleh atasan.
- 5) Rekan kerja (*co-workers*), yaitu hubungan sosial, dukungan, dan kerja sama antar karyawan dalam lingkungan kerja.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan atau perbandingan sebagai landasan penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian saat ini.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	Uraian
1.	Penulis & Tahun	Zahra, Faradisa (2025)
	Judul	Analisis <i>Work-Life Balance</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Di Rayz Umm Hotel Malang
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah karyawan Rayz UMM Hotel Malang dari berbagai unit kerja dan jenjang jabatan, dengan fokus pada <i>work-life balance</i> dan kepuasan kerja.
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model evaluasi CIPP, pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada sembilan informan, serta analisis data dengan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap <i>work-life balance</i> bervariasi tergantung jabatan, jenis pekerjaan, dan beban kerja, di mana karyawan operasional mengalami kesulitan menjaga keseimbangan waktu, namun sebagian besar tetap merasa cukup puas dengan dukungan lingkungan kerja, sehingga <i>work-life balance</i> berkontribusi terhadap kepuasan kerja meskipun bukan faktor utama (24).
2.	Penulis & Tahun	Yunia Tri Adiyono, Andreas Wahyu Gunawan P., Justine Tanuwijaya (2024)
	Judul	Pengaruh <i>Satisfaction with Interinsic Reward (SIR)</i> , <i>Work Life Balance</i> , & <i>Satisfaction with Exterinsic Reward (SER)</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> Industri Perhotelan Jakarta

No	Keterangan	Uraian
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah karyawan hotel di Jakarta dengan fokus pada kepuasan kerja, <i>work-life balance</i> , serta <i>turnover intention</i> .
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan dan analisis data melalui uji hipotesis.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap penghargaan intrinsik (SIR) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, <i>work-life balance</i> (WLB) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan terhadap penghargaan ekstrinsik (SER) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (25)
3.	Penulis & Tahun	Ahmad Wahyudin, Azmi Fitriati, Akhmad Darmawan, dan Erny Rachmawati (2025)
	Judul	Pengaruh <i>work life balance</i> dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i>
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah pegawai negeri sipil dengan masa kerja minimal satu tahun, berjumlah 192 orang sebagai sampel dari populasi 235 orang.
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer melalui kuesioner <i>Google Form</i> , teknik <i>purposive sampling</i> , serta analisis data menggunakan SEM-PLS.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work-life balance</i> dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan,

No	Keterangan	Uraian
		kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, kepuasan kerja memediasi pengaruh <i>work-life balance</i> dan motivasi kerja terhadap kinerja, serta nilai R^2 sebesar 47% menunjukkan kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel penelitian ini (26).
4.	Penulis & Tahun	Luh Gede Elvina Adi Saputri, Made Mulyadi, I Kadek Mahesa Adi Putra, I Nyoman Rasmen Adi (2024)
	Judul	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Kontrak Di Hotel Anumana Ubud
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah karyawan kontrak di Hotel Anumana Ubud dengan jumlah sampel sebanyak 65 orang yang dipilih menggunakan metode total sampling.
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan uji-F.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Secara simultan, stres kerja dan kepuasan kerja memberikan pengaruh sebesar 36,6% terhadap <i>turnover intention</i> karyawan (27).
5.	Penulis & Tahun	I Gusti Ayu Wita Indrayani (2022)
	Judul	<i>Authentic Leadership on Turnover Intention of Millenial Hotelier: Worklife Balance as Mediator</i>

No	Keterangan	Uraian
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah karyawan milenial di industri perhotelan berbintang lima di wilayah Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan) dengan fokus pada <i>work-life balance</i> , <i>authentic leadership</i> , dan <i>turnover intention</i> .
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda berbantuan SPSS versi 28, pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 karyawan milenial, serta validasi data melalui wawancara dengan <i>general manager</i> hotel berbintang lima.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work-life balance</i> tidak terbukti memediasi pengaruh <i>authentic leadership</i> terhadap <i>turnover intention</i> karyawan milenial, sehingga direkomendasikan manajemen hotel menyusun program <i>work-life balance</i> yang jelas, transparan, dan terstruktur untuk mempertahankan talenta generasi milenial di <i>era Society 5.0</i> (28).
6.	Penulis & Tahun	Jefry Chan, Joyce Angelique Turangan (2024)
	Judul	<i>Organizational Justice, Work-Life Balance, And Turnover Intention: Mediating Role Of Employee Engagement In Xyz Hotel Employees</i>
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel XYZ yang berjumlah 100 orang, dengan fokus pada <i>organizational justice</i> , <i>work-life balance</i> , <i>employee engagement</i> , dan <i>turnover intention</i> .
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik total sampling sebanyak 100

No	Keterangan	Uraian
		responden dan analisis data menggunakan SmartPLS 3.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational justice</i> dan <i>employee engagement</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan <i>work-life balance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dan perlu dimediasi oleh <i>employee engagement</i> agar berdampak negatif (29).
7.	Penulis & Tahun	Fia Suwistingtyas, Jajuk Herawati, Epsilandri Septyarini (2022)
	Judul	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intentions</i> Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi
	Objek Penelitian	Penelitian ini dilakukan pada karyawan Grand Rohan Jogja dengan jumlah sampel sebanyak 20 responden.
	Metodelogi Penelitian	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer melalui penyebaran kuesioner yang dinilai menggunakan skala Likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>Proportional Random Sampling</i> . Uji validitas dilakukan dengan <i>Pearson Correlation</i> , sedangkan uji reliabilitas menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i> .
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intentions</i> , serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi terbukti menekan <i>turnover intentions</i> dan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kepuasan kerja dan

202210160311536
Eka Ramadhaningsih Sucahyani
Prodi Manajemen

No	Keterangan	Uraian
		<i>turnover intentions</i> pada karyawan Grand Rohan Jogja (30).
8.	Penulis & Tahun	Ricky Bukit, S.L.H.V.J. Lopian, Maria V. J. Tielung (2025)
	Judul	<i>The Effect Of Work Life Balance And Emotional Intelligence On Work Satisfaction At Hotel Sintesa Peninsula Manado</i>
	Objek Penelitian	Objek penelitian ini adalah karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado dengan fokus pada variabel <i>Work Life Balance</i> , <i>Emotional Intelligence</i> , dan <i>Work Satisfaction</i> .
	Metodologi Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh <i>Work Life Balance</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Work Satisfaction</i> .
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan <i>Work Life Balance</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work Satisfaction</i> , namun secara parsial <i>Work Life Balance</i> tidak berpengaruh signifikan, sedangkan <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Work Satisfaction</i> (31).
9.	Penulis & Tahun	Tasya Lindia Putri Ayu, Arif Adrian (2025)
	Judul	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> Dimediasi Oleh <i>Work-Life Balance</i> Pada <i>Four Points By Sheraton</i> Jakarta, Thamrin
	Objek Penelitian	Karyawan <i>Four Points by Sheraton</i> Jakarta, Thamrin dengan fokus pada variabel <i>Employee Engagement</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Work-Life Balance</i> .

202210160311536
Eka Ramadhaningsih Sucahyani
Prodi Manajemen

No	Keterangan	Uraian
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal melalui kuesioner skala <i>Likert</i> kepada 49 karyawan hotel yang dianalisis menggunakan SEM dengan SmartPLS.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>employee engagement</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>work-life balance</i> dan <i>job satisfaction</i> , dengan <i>work-life balance</i> berperan sebagai mediator parsial (32).
10.	Penulis & Tahun	Vivin Ariani Zakaria (2025)
	Judul	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Fairfield By Marriott Bali Legian
	Objek Penelitian	Penelitian ini dilakukan pada karyawan Fairfield by Marriott Bali Legian dengan fokus pada pengaruh <i>work-life balance</i> dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
	Metodelogi Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner daring, melibatkan seluruh populasi karyawan hotel sebagai sampel dengan teknik <i>census sampling</i> , dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda pada SPSS versi 23.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, <i>work-life balance</i> dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga keduanya berperan penting dalam meningkatkan kinerja di industri perhotelan (33).

Sumber: penelitian terdahulu disusun oleh peneliti, September 2025

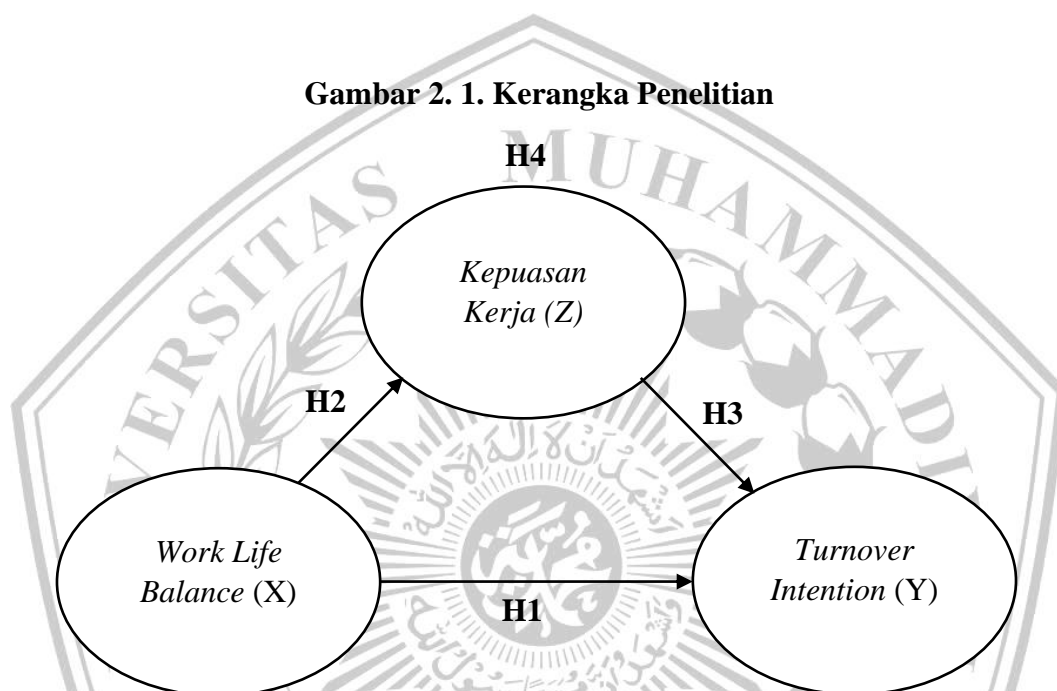
Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faradisa Zahra berbeda dengan penelitian saat ini. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, di mana Faradisa Zahra menggunakan pendekatan kualitatif model CIPP, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis SEM-PLS.
2. Perbedaan penelitian Yunia Tri Adiyono, Andreas Wahyu Gunawan P., dan Justine Tanuwijaya dengan penelitian saat ini terletak pada hasil temuan. Dalam penelitian mereka, *work life balance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian saat ini menguji lebih lanjut pengaruh tersebut dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Rayz UMM Hotel Malang.
3. Pada penelitian Ahmad Wahyudin, Azmi Fitriati, Akhmad Darmawan, dan Erny Rachmawati terdapat persamaan dengan penelitian saat ini, yaitu sama-sama menggunakan SEM-PLS sebagai alat analisis, serta menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, meskipun objek penelitian mereka adalah pegawai negeri sipil, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada karyawan Rayz UMM Hotel Malang.
4. Perbedaan penelitian Luh Gede Elvina Adi Saputri, Made Mulyadi, I Kadek Mahesa Adi Putra, dan I Nyoman Rasmen Adi dengan penelitian saat ini terletak pada variabel dan objek penelitian. Penelitian mereka meneliti pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan kontrak Hotel Anumana Ubud, sedangkan penelitian saat ini meneliti pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Rayz UMM Hotel Malang.
5. Penelitian I Gusti Ayu Wita Indrayani juga memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini. Penelitian beliau menekankan pada *authentic leadership* dan *work-life balance* sebagai mediator, sedangkan penelitian saat ini menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi utama untuk menjelaskan pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*.

C. Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan jurnal penelitian terdahulu, maka dapat digambarkan kerangka berpikir pada penelitian ini dilakukan pengaruh variabel independen, yaitu *Work Life Balance* (X) dan *Turnover Intention* (Y) sebagai variabel dependen yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Z). Hubungan gagasan ini tentunya didukung oleh beberapa penemuan terdahulu.

Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian



Sumber: Dirancang Peneliti, September 2025

Pada gambar kerangka berpikir 2.1. merupakan perumusan untuk memperjelas pola pikir dalam melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Rayz UMM Hotel Malang. Kerangka pemikiran ini menjelaskan hubungan antara *Work Life Balance* sebagai faktor yang memengaruhi, *Turnover Intention* sebagai hasil yang diteliti, dan Kepuasan Kerja sebagai mediasi yang menjembatani hubungan keduanya. Peneliti akan menganalisis apakah Kepuasan Kerja mampu memediasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* sehingga dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk bertahan atau keluar dari Rayz UMM Hotel Malang.

D. Hipotesis

1. Pengaruh *Work Life Balance* (WLB) terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian dari Yunia Tri Adiyono et al., (2024) Menunjukkan *Work Life Balance* tidak secara langsung berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (25).

Dalam konteks Rayz UMM Hotel Malang, *Work Life Balance* tetap memiliki peran penting dalam menciptakan kondisi kerja yang sehat, terutama karena karyawan hotel sering menghadapi jam kerja *shift* dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Apabila *Work Life Balance* dikelola dengan baik dan dibarengi dengan kepuasan kerja yang memadai, maka keinginan karyawan untuk keluar (*Turnover Intention*) dapat ditekan. Oleh karena itu, pengelolaan *Work Life Balance* yang selaras dengan peningkatan kepuasan kerja menjadi kunci untuk menjaga retensi karyawan di hotel tersebut.

H1: *Work Life Balance* (WLB) berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*

2. Pengaruh *Work Life Balance* (WLB) terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian Ahmad Wahyudin, et al., (2023) bahwa *Work Life Balance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja karyawan. Artinya, semakin baik keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dirasakan karyawan, maka tingkat kepuasan kerja mereka juga akan semakin meningkat (26).

Hal ini menunjukkan bahwa pada karyawan Rayz UMM Hotel Malang, semakin seimbang pembagian waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, semakin besar kemungkinan karyawan merasa puas dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan *work life balance* melalui kebijakan jam kerja yang fleksibel, manajemen beban kerja, serta dukungan dari atasan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

H2: *Work Life Balance* (WLB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Pada penelitian Fia Suwistingtyas, et al., (2022) bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* (30). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, jika kepuasan kerja rendah, maka *turnover intention* karyawan akan meningkat.

Hal ini juga relevan dengan karyawan Rayz UMM Hotel Malang, di mana tingkat kepuasan kerja yang tinggi, baik dari segi kompensasi, lingkungan kerja, maupun dukungan manajemen, dapat menekan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Sebaliknya, jika kepuasan kerja karyawan Rayz UMM menurun, maka *turnover intention* berpotensi meningkat, sehingga perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan faktor-faktor yang membangun kepuasan kerja.

H3: Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

4. Pengaruh Kepuasan Kerja memediasi *Work Life Balance (WLB)* terhadap *Turnover Intention*

Penelitian Saputri, et al., (2024) bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sedangkan Stres Kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, dengan kontribusi simultan sebesar 36,6%. Hasil ini menunjukkan kepuasan kerja berperan penting dalam menurunkan niat keluar karyawan (27).

Dalam penelitian ini, Kepuasan Kerja diuji sebagai variabel mediasi untuk melihat sejauh mana *Work Life Balance* dapat memengaruhi *Turnover Intention* melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan.

H4: Kepuasan Kerja secara signifikan memediasi parsial antara *Work Life Balance (WLB)* terhadap *Turnover Intention*