

## ANTESEDEN NIAT UNTUK KELUAR DI INDUSTRI PERHOTELAN: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS

I Ketut Johny Pramanda Putra<sup>1</sup>  
I Wayan Gede Supartha<sup>2</sup>  
Agoes Ganesha Rahyuda<sup>3</sup>  
Ida Bagus Ketut Surya<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
E-mail: [johnypramanda@gmail.com](mailto:johnypramanda@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa di negara-negara maju maupun berkembang kasus *turnover* masih merugikan perusahaan secara signifikan, ditambah dengan adanya fenomena di tahun 2024 banyak profesional yang berniat mengundurkan diri dari pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan merangkum secara sistematis terkait anteseden dari *turnover intention* di industri perhotelan. Proses tinjauan literatur menggunakan pendekatan naratif yaitu teknik *Systematic Literature Review* (SLR) dan meta-analisis dengan mengumpulkan 345 artikel dari mesin pencari Harzing's Publish or Perish yang bersumber dari database Scopus dan Google Scholar dan menemukan 22 artikel Q1 yang relevan yang membahas *turnover intention* pada industri perhotelan. Hasil penelitian ini melakukan pemetaan dan menunjukkan bahwa faktor internal individu seperti kelelahan emosional, perasaan pelanggaran kontrak psikologis, perasaan ketidakamanan kerja merupakan anteseden yang cenderung memiliki pengaruh yang lebih banyak terhadap niat untuk keluar dari organisasi ketimbang faktor-faktor eksternal masih cenderung sangat jarang di gunakan sebagai anteseden dalam penelitian terkait *turnover intention* khususnya pada industri perhotelan, meskipun faktor eksternal juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor eksternal masih sangat terbuka dan menarik untuk dikaji bagi penelitian selanjutnya. Serta penelitian ini memberikan ringkasan yang dapat memberikan manfaat praktis bagi manajemen industri perhotelan dalam mengidentifikasi penyebab tingginya angka *turnover intention* karyawan.  
**Kata Kunci:** Industri perhotelan; niat pergantian karyawan; tinjauan literatur sistematis

### ABSTRACT

*Previous research states that in developed and developing countries turnover cases still cost companies significantly, coupled with the phenomenon that in 2024 many professionals intend to resign from their jobs. This research aims to systematically summarize the antecedents of turnover intention in the hospitality industry. The literature review process uses a narrative approach, namely the Systematic Literature Review (SLR) technique and meta-analysis by collecting 345 articles from Harzing's Publish or Perish search engine sourced from the Scopus and Google Scholar databases and finding 22 relevant Q1 articles that discuss turnover intention in the hospitality industry. The results of this study conducted a mapping and showed that individual internal factors such as emotional exhaustion, feelings of psychological contract violation, feelings of job insecurity are antecedents that tend to have more influence on intention to leave the organization than external factors still tend to be very rarely used as antecedents in research related to turnover intention, especially in the hospitality industry, although external factors also have a significant effect on turnover intention. This shows that external factors are still very open and interesting to be studied for further research. And*

*this research provides a summary that can provide practical benefits for hospitality industry management in identifying the causes of high employee turnover intention.*

**Keyword:** *Hospitality Industry; Systematic Literature Review; Turnover intention*

## PENDAHULUAN

Pengunduran diri besar-besaran atau yang lebih dikenal dengan peristiwa *The Great Resignation* yang terjadi pada Tahun 2022 mencatatkan 4,5 juta pekerja mundur dari pekerjaannya setiap bulan, beberapa ekonom menyampaikan bahwa tren era pandemi ini sudah berakhir (Smith, 2024). Namun pada kenyataannya berdasarkan survei yang dilakukan Microsoft dan LinkedIn memperkirakan bahwa akan ada lebih banyak orang yang berencana meninggalkan pekerjaannya di Tahun 2024. Dalam survei yang dilakukan di 31 Negara antara bulan Februari sampai Maret 2024, hampir setengah yaitu 46 persen dari para profesional menyatakan bahwa mereka sedang mempertimbangkan untuk berhenti bekerja di tahun berikutnya, angka ini lebih tinggi dibanding Tahun 2021 menjelang peristiwa pengunduran diri besar-besaran yang hanya mencatatkan hanya 40 persen (Microsoft, 2024). Dalam industri jasa seperti perhotelan, peristiwa *turnover* adalah fenomena yang biasa terjadi dengan tingkat yang sangat tinggi karena tuntutan pekerjaan yang beroperasi sepanjang waktu (Haldorai *et al.*, 2019). Pekerjaan di industri perhotelan sering dipandang sebagai profesi yang tidak membutuhkan keterampilan tinggi dan memiliki status sosial yang kurang terhormat dalam masyarakat, selain itu terdapat persepsi bahwa peluang pengembangan karir dan promosi dalam industri ini terbatas (Penny Wan *et al.*, 2014). Fenomena *turnover* pada karyawan industri perhotelan lebih tinggi dibanding karyawan yang bekerja pada industri lainnya, dengan pandemi yang memperburuk masalah ini (Dogru *et al.*, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak melakukan penelitian tentang *turnover intention* yang didefinisikan sebagai niatan berpindah karyawan namun hanya sebatas niat dan tidak tentu bertindak atas niatan tersebut (BowenXue *et al.*, 2024). *Turnover intention* yang mengacu pada hasil dari tidak dihormatinya aturan yang disepakati secara implisit maupun eksplisit oleh pemberi kerja (Silva & Rodrigues, 2024). *Turnover intention* merupakan kesediaan individu secara sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi (Park & Kim, 2024). *Turnover intention* merupakan sikap karyawan yang didasarkan pada fakta-fakta yang mereka alami sehingga menjadi penyebab keluarnya karyawan (Aman-Ullah *et al.*, 2023). Dapat di sintesa bahwa *turnover intention* adalah niat atau kehendak bebas seseorang yang bisa menginisiasi terjadinya peristiwa *turnover* didasarkan pada fakta-fakta yang mereka alami seperti tidak dihormatinya aturan yang disepakati secara implisit maupun eksplisit oleh pemberi kerja. Beberapa pengukuran terkait *turnover intention* telah digunakan, namun dari beberapa penelitian paling sering mengacu pada pengukuran dari Mobley *et al.* (1978) ada tiga pengukuran yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* yaitu yang pertama pikiran untuk berhenti (*Thinking of quitting*), kedua keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*Intention to search*) dan ketiga adalah keinginan untuk meninggalkan (*Intention to quit*).

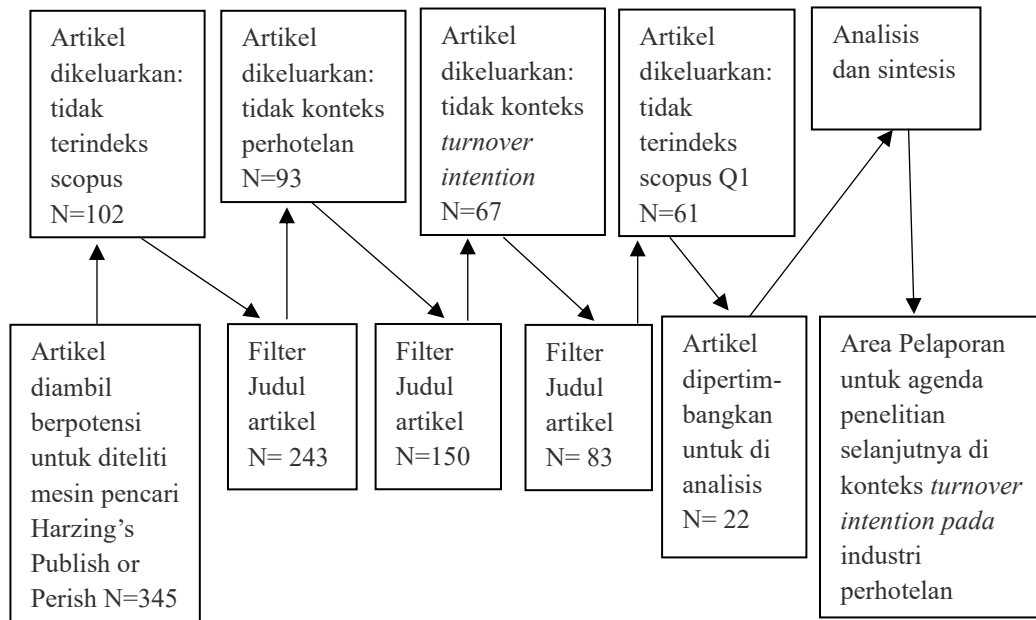
Tingginya tingkat *turnover* di beberapa negara menyebabkan penelitian terkait *turnover intention* yang menjadi prediktor utama dari perilaku *turnover* masih penting dilakukan, dari beberapa penelitian menyatakan bahwa di negara-negara maju maupun berkembang kasus *turnover* masih merugikan perusahaan secara signifikan, ditambah dengan adanya fenomena di Tahun 2024 akan banyak profesional yang berniat mengundurkan diri dari pekerjaannya. Serta beberapa dekade kebelakang sudah banyak penelitian terkait *turnover intention*, namun masih jarang penelitian yang dapat merangkum secara sistematis terkait anteseden dari *turnover intention* di industri perhotelan khususnya. Dengan menganalisis anteseden dari *turnover intention* diharapkan memberikan sumbangan informasi bagi manajemen industri perhotelan dalam mengidentifikasi penyebab tingginya angka *turnover intention* karyawan. Sehingga dapat digunakan sebagai salah satu penyediaan pertimbangan dalam penentuan keputusan strategis mengenai manajemen sumber daya manusia pihak manajemen perhotelan. Kajian pustaka ini, berfokus pada artikel yang membahas tentang identifikasi *turnover intention*. Susunan makalah ini terdiri atas pendahuluan, metodologi, dan pembahasan anteseden dari *turnover intention*. Terakhir, makalah ini dapat merangkum temuan, implikasi, dan pertimbangan dalam agenda penelitian selanjutnya di masa depan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam proses tinjauan literatur menggunakan pendekatan naratif yaitu teknik *Systematic Literatur Review* (SLR) dan meta-analisis. Penelitian manajemen, berbeda dengan penelitian medis dan teknik; manajemen adalah bidang yang baru lahir, sehingga masih mengembangkan agenda dan fokus penelitiannya. Tinjauan literatur yang sistematis berguna sebagai cara untuk mengetahui perkembangan penelitian mengenai topik tersebut. Tinjauan ini, mempertemukan penelitian sebanyak-banyaknya yang relevan dengan topik penelitian, tanpa memandang di mana artikel tersebut diterbitkan atau bahkan tanpa melihat latar belakang disiplin ilmunya. Proses tinjauan literatur dilakukan dalam lima tahap. Pertama: merumuskan pertanyaan untuk menjawab tujuan; Kedua, menentukan lokasi penelitian dalam database jurnal; Ketiga, menentukan jurnal terpilih sesuai kriteria inklusi dan eksklusi; Keempat, melakukan seleksi analisis dan sintesis serta evaluasi penelitian ketiga analisis dan sintesis di atas; dan Kelima, laporan hasil penelitian yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

Pada tahap pertama menyusun rumusan pertanyaan (identifikasi pertanyaan obyektif kritis SLR). Tinjauan literatur ini bertujuan untuk membahas artikel-artikel selama periode lima tahun terakhir mengenai *turnover intention*. Secara lebih komprehensif pada artikel ini akan membahas lebih detail terkait anteseden-anteseden apa yang dapat mempengaruhi *turnover intention* di industry perhotelan selama lima tahun terakhir. Tahap kedua yaitu menentukan tempatnya. Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini dimulai dari identifikasi database, penentuan mesin pencari dan pemilihan kata kunci pencarian literatur (Denyer dan Tranfield, 2009). Pada penelitian ini literatur mengenai *turnover intention* diambil dari mesin pencari Harzing's Publish or Perish yang bersumber dari database Scopus dan

Google Scholar. Langkah ketiga yaitu melakukan seleksi dan evaluasi Studi (Filter Inklusi dan Eksklusi). Pada tahap ini, untuk artikel yang memenuhi kriteria sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, maka artikel yang memenuhi kriteria tersebut dipisahkan untuk dilakukan penyortiran ulang.



**Gambar 1. Seleksi dan Evaluasi Artikel Penelitian**

Sumber: Data diolah, 2024

**Tabel 1.  
Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel yang diterbitkan terindeks scopus	Semua artikel yang diterbitkan
Artikel konteks industri perhotelan	Artikel semua industri
Artikel konteks <i>turnover intention</i>	Artikel semua konteks variabel
Artikel terindeks scopus Q1	Artikel terindeks Q1-Q4
Abstrak dan judul mengandung kata kunci " <i>Turnover intention</i> dan industri perhotelan"	

Sumber: Data diolah, 2024

Kriteria inklusi dan eksklusi yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Beberapa artikel ditemukan dari sumber yang ditentukan setelah memasukkan *string* pencarian "*Hospitality Industry, Turnover intention*" dalam kata kunci dan judul. Dalam penelitian ini, penulis tidak memasukkan prosiding konferensi dan mengecualikan beberapa makalah yang teridentifikasi jika tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Berdasarkan kriteria pencarian yang telah ditentukan, terkumpul 345 artikel. Kemudian, dari 345 artikel, 102 artikel tidak terindeks scopus dikeluarkan sehingga tersisa 243 artikel. Selanjutnya dari 243 artikel, 93 artikel tidak berada pada konteks perhotelan, serta dikeluarkan 67 artikel karena bukan konteks *turnover intention*,

sehingga tersisa 83 artikel. Terakhir 61 artikel dikeluarkan karena tidak terindeks scopus Q1, sehingga berjumlah 22 artikel dipertimbangkan untuk dianalisis. Langkah terakhir adalah mengidentifikasi anteseden apa yang sering digunakan dalam penelitian scopus Q1.

Langkah selanjutnya melakukan analisis dan sintesis. Tahap analisis bertujuan untuk mendeskripsikan suatu penelitian yang dilakukan oleh seorang individu, yang kemudian dipecah menjadi komponen-komponen tertentu dan mengidentifikasi hubungan antar bagian tersebut. Setelah tahap analisis, kemudian dilakukan sintesis yang bertujuan untuk menghubungkan faktor-faktor yang diidentifikasi dalam penelitian individu. Penelitian ini berfokus pada identifikasi anteseden *turnover intention* pada industri perhotelan. Langkah analisis diawali dengan mengidentifikasi temuan-temuan dalam artikel, kemudian memetakan anteseden dari *turnover intention* dari beberapa artikel. Visualisasi data dalam bentuk tabel dan grafik, dilakukan untuk melihat berbagai macam anteseden *turnover intention*. Berdasarkan tren yang ditemukan dalam literatur, anteseden mana yang paling sering digunakan dan apa yang sebaiknya dibangun untuk penelitian selanjutnya, agar sesuai dengan situasi dan kondisi saat ini. Tujuan akhir pada tahap ini, dalam proses tinjauan pustaka adalah melaporkan tahapan bagaimana proses tinjauan tersebut dilakukan dan melaporkan hasil penelitian secara keseluruhan. Laporan tersebut membahas tentang perkembangan penelitian dalam konteks variabel *turnover intention* yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan konstruk *turnover intention* yang baru adalah menemukan kesenjangan penelitian sebagai dasar agenda penelitian selanjutnya.

Tahap selanjutnya yaitu melaporkan dan menggunakan hasil. Pada langkah terakhir dalam proses tinjauan pustaka adalah melaporkan tahapan bagaimana proses tinjauan tersebut dilakukan dan melaporkan hasil penelitian secara keseluruhan (Denyer & Tranfield, 2009). Laporan tersebut membahas tentang perkembangan penelitian dalam konteks variabel *turnover intention* yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan konstruk *turnover intention* yang baru adalah menemukan kesenjangan penelitian sebagai dasar agenda penelitian selanjutnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel *final* terdiri atas 22 artikel yang diambil dari 6 jurnal berbeda. Gambar 2 merangkum distribusi artikel di setiap jurnal, menyoroti bidang disiplin jurnal seperti yang ditentukan oleh *Scimago Journal and Rank* (SJR). *International Journal of Hospitality Management* memiliki artikel terbanyak sejumlah 14 artikel. Jurnal ini berfokus pada artikel penelitian pada industri perhotelan berkualitas tinggi serta komentar otoritatif mengenai isu-isu utama ekonomi. Secara keseluruhan, 100 persen publikasi muncul di jurnal Q1.

Artikel-artikel tersebut tersebar di beberapa jurnal penelitian dengan jumlah yang bervariasi. Artikel yang paling banyak ditemukan adalah yang dimuat di *International Journal of Hospitality Management* artikel terbanyak sejumlah 14 artikel, *Journal of Hospitality Marketing & Management* artikel sebanyak 4 artikel, dan *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality, Management Research Review*,

*International Journal of Contemporary Hospitality Management, Journal of Service Research* masing-masing sebanyak 1 artikel.

**Tabel 2.**  
**Mapping Penelitian**

No	Title (Author, Year)	Anteseden	Hasil
1	<i>Well-being, affective commitment and job satisfaction: influences on turnover intentions in casual</i> (DiPietro et al., 2020)	Kesejahteraan di tempat kerja ( <i>Workplace wellbeing</i> )	Penelitian menunjukkan bahwa kesejahteraan di tempat kerja tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk keluar
2	<i>Unfolding deconstructive effects of negative shocks on psychological contract violation, organizational cynicism, and turnover intention</i> (Yang et al., 2020)	Pelanggaran kontrak psikologis ( <i>Psychological contract violation</i> )	Penelitian menunjukkan bahwa pelanggaran kontrak psikologi berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
3	<i>Unpacking the Relationship Between Customer (In)Justice and Employee Turnover Outcomes: Can Fair Supervisor Treatment Reduce Employees' Emotional Turmoil?</i> (Jaarsveld et al., 2021)	1. Ketidakadilan interpersonal pelanggan ( <i>Customer Injustice</i> ) 2. Kelelahan emosional ( <i>Emotional Exhaustion</i> )	1. Ketidakadilan interpersonal pelanggan berhubungan positif dan signifikan dengan niat keluar karyawan 2. Peningkatan kelelahan emosional berhubungan positif dan signifikan dengan niat keluar karyawan
4	<i>COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics</i> (Jung et al., 2021)	1. Keterlibatan kerja ( <i>work engagement</i> ) 2. Ketidakamanan kerja ( <i>job insecurity</i> )	1. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Ketidakamanan kerja tidak berpengaruh terhadap niat untuk keluar
5	<i>An examination of restaurant employees' work-life outlook: The influence of support systems during COVID-19</i> (Park et al., 2021)	1. Kepuasan hidup saat ini ( <i>Current Life Satisfaction</i> ) 2. Kepuasan hidup masa depan ( <i>Future Life Satisfaction</i> )	1. Kepuasan hidup saat ini berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Kepuasan hidup masa depan berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
6	<i>Consumer aggression and frontline employees' turnover intention: The role of job anxiety, organizational support, and obligation feeling</i> (Raza et al., 2021)	1. Agresi Konsumen ( <i>Consumer Aggression</i> ) 2. Kecemasan pekerjaan ( <i>Job Anxiety</i> )	1. Agresi konsumen tidak berpengaruh terhadap niat untuk keluar 2. Kecemasan pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar

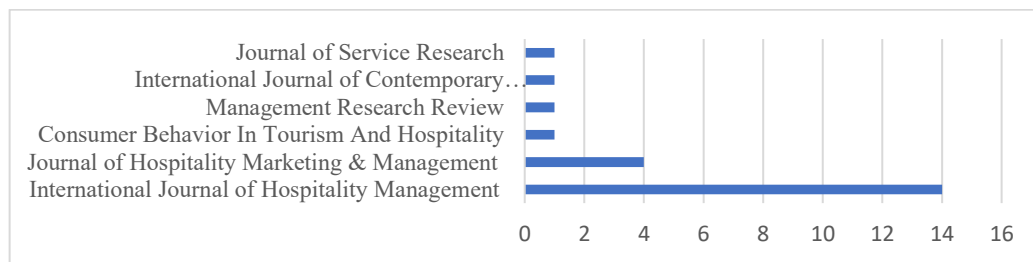
No	Title (Author, Year)	Anteseden	Hasil
7	<i>How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences</i> (Wong et al., 2021)	1. Kepuasan Kerja ( <i>Job satisfaction</i> ) 2. Komitmen Organisasi ( <i>Organizational commitment</i> )	1. Komitmen organisasi tidak mempengaruhi niat untuk keluar 2. Kepuasan kerja tidak mempengaruhi niat untuk keluar
8	<i>Impact of the COVID-19 pandemic on management-level hotel employees' work behaviors: Moderating effects of working-from-home</i> (Chi et al., 2021)	<i>Work Engagement: Vigor, Dedikasi, dan Absorpsi</i>	1. Dampak negatif dari dedikasi terhadap niat berpindah lebih lemah pada manajer yang bekerja dari rumah dibandingkan dengan bekerja di tempat kerja 2. Dampak positif kelelahan terhadap niat berpindah lebih besar pada manajer yang bekerja dari rumah dibandingkan dengan bekerja di tempat kerja,
9	<i>Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety</i> (Jolly et al., 2021)	1. Kepuasan Gaji dan Tunjangan 2. Persepsi dukungan organisasi	1. Kepuasan Gaji dan Tunjangan berhubungan negatif terhadap niat untuk keluar 2. Persepsi dukungan organisasi berhubungan negatif terhadap niat untuk keluar
10	<i>The mediating role of psychological distress between ostracism, work engagement, and turnover intentions: An analysis in the Cypriot hospitality context</i> (Anasori et al., 2021)	1. Pengucilan di tempat kerja ( <i>Workplace Ostracism</i> ) 2. Persepsi kelayakan kerja eksternal ( <i>Perceived external employability</i> )	1. Persepsi kelayakan kerja eksternal berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Pengucilan di tempat kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
11	<i>Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions</i> (Demirović Bajrami et al., 2021)	1. Ketidakamanan kerja ( <i>Job Insecurity</i> ) 2. Perubahan organisasi ( <i>Organizational change</i> )	1. Ketidakamanan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Perubahan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
12	<i>Fire in the belly: the impact of despotic leadership on employees work-related outcomes in the hospitality setting</i> (Albashiti et al., 2021)	1. Kepemimpinan yang lalim 2. Tekanan psikologis	1. Kepemimpinan yang lalim tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Tekanan psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar

No	Title (Author, Year)	Anteseden	Hasil
13	<i>Does Employee Resilience Exacerbate the Effects of Abusive Supervision? A Study of Frontline Employees' Self-Esteem, Turnover intention, and Innovative Behaviors</i> (Bani-Melhem et al., 2021)	1. Pengawasan atasan yang kasar ( <i>Abusive Supervision</i> ) 2. Keyakinan diri ( <i>Self-Esteem</i> )	1. Pengawasan atasan yang kasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Keyakinan diri berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk keluar
14	<i>Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support</i> (Grobelna, 2021)	1. Kelelahan emosional ( <i>Emosional Exhaustion</i> ) 2. Komitmen afektif ( <i>Affective Commitment</i> )	1. Kelelahan emosional karyawan hotel berhubungan positif dengan niat mereka untuk keluar 2. Komitmen organisasi afektif karyawan hotel berhubungan negatif dengan niat mereka untuk keluar
15	<i>Service employees' workplace fun and turnover intention: the influence of psychological capital and work engagement</i> (Tetteh et al., 2022)	1. Kesenangan di tempat kerja ( <i>workplace fun</i> ) 2. Keterlibatan kerja ( <i>work engagement</i> )	1. Kesenangan di tempat kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Keterlibatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar
16	<i>The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19</i> (Chen et al., 2022)	1. Ketidakamanan kerja ( <i>Job Insecurity</i> ) 2. Resiko infeksi ( <i>Infectious risk</i> ) 3. Stres kerja ( <i>Job stress</i> )	1. Resiko infeksi berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar 3. Ketidakamanan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
17	<i>The nexus of job resources and turnover intentions with the mediating role of employees' work engagement in the hospitality industry</i> (Naveed et al., 2022)	1. Keterlibatan kerja ( <i>work engagement</i> )	Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar
18	<i>Reducing hotel employee turnover intention by promoting pride in job and meaning of work: A cross-cultural perspective</i> (Le et al., 2023)	1. Kebanggaan kerja ( <i>Job Pride</i> )	Penelitian menunjukkan bahwa kebanggaan kerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar
19	<i>Examining employees' affective and behavioral responses to internal crisis communication in times of COVID-19</i> (Liu-Lastres et al., 2023)	1. Coworker communication (komunikasi rekan kerja) 2. Ketahanan Sosial ( <i>Social Resilience</i> )	1. Komunikasi rekan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Ketahanan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk keluar



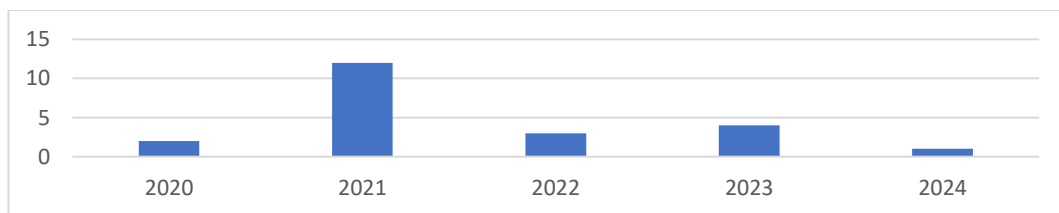
No	Title (Author, Year)	Anteseden	Hasil
20	<i>Impact of customer incivility on restaurant employee stress spread and turnover: COVID-19 vaccination mandate</i> (Kim et al., 2023)	Ketidaksopanan pelanggan (Customer Incivility)	Ketidaksopanan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk keluar
21	<i>Unpicking the mechanism underlying hospitality workers' intention to join a union and intention to quit a job. Evidence from the UK</i> (Zientara et al., 2023)	1. Ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction) 2. Stres kerja (Job stress)	1. Ketidakpuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar 2. Stres kerja berhubungan positif dan signifikan terhadap niat untuk keluar
22	<i>High-performance work systems and employees' outcomes in challenging contexts: the role of hindrance stressors</i> (Benítez-Núñez et al., 2024)	Sistem kerja berkinerja tinggi (High-performance work systems)	Sistem kerja berkinerja tinggi berpengaruh negatif signifikan terhadap niat keluar karyawan hotel

Sumber: Data diolah, 2024



**Gambar 2. Jumlah artikel penelitian**

Sumber: Data diolah, 2024



**Gambar 3. Tahun terbit artikel penelitian**

Sumber: Data diolah, 2024

Selama beberapa dekade terakhir, penelitian tentang *turnover intention* telah menjadi topik yang sangat populer dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi organisasi. Fenomena ini mendapat perhatian yang signifikan karena tingginya biaya yang terkait dengan pergantian karyawan, termasuk biaya rekrutmen, pelatihan, dan penurunan produktivitas. Berbagai studi telah dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, seperti kepuasan kerja, keterlibatan karyawan, dukungan organisasi, dan iklim kerja. Penelitian-penelitian ini berusaha untuk mengidentifikasi strategi yang efektif dalam mengurangi *turnover intention*, dengan tujuan akhir meningkatkan retensi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan produktif. Penelitian-penelitian ini juga memberikan

wawasan berharga tentang dinamika hubungan kerja dan faktor-faktor psikologis yang mendorong karyawan untuk bertahan atau meninggalkan tempat kerja mereka.

Mengidentifikasi anteseden *turnover intention* sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia karena dapat membantu organisasi mencegah tingginya tingkat pergantian karyawan. Anteseden atau faktor-faktor penyebab niat untuk meninggalkan organisasi mencakup berbagai aspek seperti kepuasan kerja, keterlibatan karyawan, beban kerja, dukungan dari atasan, serta keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi. Dengan memahami faktor-faktor ini, organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan retensi karyawan, seperti perbaikan kondisi kerja, program pengembangan karir, dan peningkatan komunikasi internal. Selain itu, identifikasi anteseden *turnover intention* juga memungkinkan organisasi untuk mendeteksi dan menangani masalah potensial sebelum berkembang menjadi keinginan yang kuat untuk berhenti. Hal ini tidak hanya membantu menjaga stabilitas tenaga kerja tetapi juga meningkatkan produktivitas dan moral karyawan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang organisasi.

Penelitian ini yang berfokus pada artikel lima tahun terakhir dengan jurnal yang terindeks scopus Q1 berharap dapat memetakan anteseden-anteseden yang mempengaruhi *turnover intention*. Pada beberapa literatur terdahulu menyatakan bahwa industri perhotelan yang dimana sebagian besar karyawannya adalah *frontliner* tentu mengedepankan kualitas pelayanan kepada konsumen ternyata dapat berdampak buruk kepada karyawan jika terjadi kejadian seperti ketidakadilan interpersonal pelanggan atau ketidaksopanan pelanggan serta agresi konsumen, menurut penelitian Kim *et al.* (2023); Raza *et al.* (2021); Jaarsveld *et al.* (2021) merupakan anteseden yang kuat mempengaruhi niat untuk keluar karyawan. Disampaikan bahwa pada penelitian tersebut semakin tinggi adanya perasaan ketidakadilan interpersonal pelanggan, ketidaksopanan pelanggan serta agresi konsumen kepada karyawan maka semakin meningkatkan niatnya untuk keluar. Selain itu beberapa penelitian menyatakan faktor internal yang terjadi di Perusahaan seperti pengucilan di tempat kerja, *despotic leadership*, pimpinan yang kasar Albashiti *et al.* (2021); Anasori *et al.* (2021); Bani-Melhem *et al.* (2021) yang memang memiliki dampak yang besar pada niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Penelitian pada literatur sebelumnya paling banyak membahas mengenai faktor internal pribadi individu seperti seperti kelelahan emosional (Grobelna, 2021; van Jaarsveld *et al.*, 2021), perasaan pelanggaran kontrak psikologis (Yang *et al.*, 2020), perasaan ketidakamanan kerja (Chen *et al.*, 2022; Bajrami *et al.*, 2021; Jung *et al.*, 2021), perasaan cemas terhadap pekerjaan (Raza *et al.*, 2021), tekanan psikologis (Albashiti *et al.*, 2021), stress kerja (Chen *et al.*, 2022; Zientara *et al.*, 2023), persepsi individu layak bekerja di luar (Anasori *et al.*, 2021) merupakan anteseden yang kuat untuk mempengaruhi niat untuk keluar. Pada beberapa literatur menyatakan individu memiliki keyakinan diri (Bani-Melhem *et al.*, 2021) dan ketahanan sosial dalam organisasi adalah individu yang memiliki niat keluar yang rendah (Liu-Lastres *et al.*, 2023).

Ketika di dalam organisasi terjadi kesejahteraan di tempat kerja (DiPietro *et al.*, 2020), persepsi dukungan organisasi (Jolly *et al.*, 2021), komunikasi rekan kerja (Liu-Lastres *et al.*, 2023) serta faktor kepuasan finansial (Jolly *et al.*, 2021; Park *et al.*, 2021; Wong *et al.*, 2021) dapat menekan tingkat niat karyawan untuk keluar. Beberapa penelitian menyatakan bahwa ketika individu sudah menunjukkan keterlibatan kerja yang tinggi (Chi *et al.*, 2021; Jung *et al.*, 2021; Naveed *et al.*, 2022; Tetteh *et al.*, 2022), komitmen organisasi (Grobelna, 2021; Wong *et al.*, 2021), kesenangan di tempat kerja (Tetteh *et al.*, 2022), kebanggaan kerja (Le *et al.*, 2023) merupakan tanda-tanda karyawan akan memiliki tingkat niat yang rendah untuk keluar. Terakhir penting bagi organisasi mempertimbangkan untuk melakukan perubahan di organisasi, karena dapat menjadi *boomerang* pada karyawan yang tidak siap terhadap perubahan tersebut (Bajrami *et al.*, 2021). Penelitian baru-baru ini menyampaikan bahwa ketika sistem kinerja organisasi sangat baik merupakan faktor yang dapat menghambat niat karyawan untuk keluar organisasi (Benítez-Núñez *et al.*, 2024).

## SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa penelitian lima tahun terakhir yang dilakukan dan sebagian besar penelitian mengacu pada faktor internal individu yang cenderung memiliki pengaruh yang lebih banyak terhadap niat untuk keluar dari organisasi dibandingkan dengan faktor eksternal yang masih cenderung jarang. Faktor-faktor internal ini mencakup aspek-aspek seperti kelelahan emosional, perasaan pelanggaran kontrak psikologis, perasaan ketidakamanan kerja, perasaan cemas terhadap pekerjaan, tekanan psikologis, stress kerja, persepsi individu layak bekerja di luar. Misalnya, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya atau merasa bahwa mereka tidak mendapatkan pengakuan dan penghargaan yang layak mungkin lebih cenderung untuk mencari peluang di tempat lain. Selain itu faktor eksternal, seperti kondisi pasar kerja atau peluang pekerjaan di luar juga berperan signifikan, namun faktor eksternal masih cenderung sangat jarang di gunakan sebagai anteseden dalam penelitian terkait *turnover intention* khususnya pada industri perhotelan, meskipun faktor eksternal juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor eksternal masih sangat terbuka dan menarik untuk dikaji bagi penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini menemukan beberapa penelitian yang tidak konsisten yaitu pada penelitian terkait dengan ketidakamanan kerja yang artinya ada celah yang bisa di manfaatkan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan hubungan antar variabel ketidakamanan kerja dengan niat untuk keluar, misalnya dengan menambah variabel moderasi atau mediasi pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa sumbangan informasi bagi manajemen industri perhotelan dalam mengidentifikasi penyebab tingginya angka *turnover intention* karyawan. Sehingga dapat digunakan sebagai salah satu penyediaan pertimbangan dalam penentuan keputusan strategis mengenai manajemen sumber daya manusia pihak manajemen perhotelan.

## REFERENSI

- Albashiti, B., Hamid, Z., & Aboramadan, M. (2021). Fire in the belly: the impact of despotic leadership on employees work-related outcomes in the hospitality setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3564–3584. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0394>
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., Ibrahim, H., Mehmood, W., & Aman-Ullah, A. (2023). The role of compensation in shaping employee's behaviour: a mediation study through job satisfaction during the Covid-19 pandemic. *Revista de Gestao*, 30(2), 221–236. <https://doi.org/10.1108/REGE-04-2021-0068>
- Anasori, E., Bayighomog, S. W., De Vita, G., & Altinay, L. (2021). The mediating role of psychological distress between ostracism, work engagement, and turnover intentions: An analysis in the Cypriot hospitality context. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102829. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102829>
- Bani-Melhem, S., Quratulain, S., & Al-Hawari, M. A. (2021). Does Employee Resilience Exacerbate the Effects of Abusive Supervision? A Study of Frontline Employees' Self-Esteem, Turnover Intention, and Innovative Behaviors. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(5), 611–629. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1860850>
- Benítez-Núñez, C., Dorta-Afonso, D., & de Saá-Pérez, P. (2024). High-performance work systems and employees' outcomes in challenging contexts: the role of hindrance stressors. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 00(00), 1–24. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2305638>
- BowenXue, Feng, Y., Zhao, Y., Li, X., Yang, Y., Zhang, J., Zhang, Y., Hu, Z., & Luo, H. (2024). Decent work, work engagement, and turnover intention among registered nurses: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01662-6>
- Chen, C.-C., Zou, S. (Sharon), & Chen, M.-H. (2022). The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103131. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103131>
- Chen, C. C., Zou, S. (Sharon), & Chen, M. H. (2022). The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103131. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103131>
- Chi, O. H., Saldamli, A., & Gursoy, D. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on management-level hotel employees' work behaviors: Moderating effects of working-from-home. *International Journal of Hospitality Management*, 98(November 2020), 103020. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103020>
- Demirović Bajrami, D., Terzić, A., Petrović, M. D., Radovanović, M., Tretiakova, T. N., & Hadoud, A. (2021a). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94(2), 102754. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102754>

- Denyer, D., & Tranfield, D. (2009). *Producing a systematic review*.
- DiPietro, R. B., Moreo, A., & Cain, L. (2020). Well-being, affective commitment and job satisfaction: influences on turnover intentions in casual dining employees. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(2), 139–163. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1605956>
- Dogru, T., McGinley, S., Sharma, A., Isik, C., & Hanks, L. (2023). Employee turnover dynamics in the hospitality industry vs. the overall economy. *Tourism Management*, 99, 104783. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104783>
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(4), 395–418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Haldorai, K., Kim, W. G., Pillai, S. G., Park, T. (Eliot), & Balasubramanian, K. (2019). Factors affecting hotel employees' attrition and turnover: Application of pull-push-mooring framework. *International Journal of Hospitality Management*, 83(October 2018), 46–55. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.003>
- Jolly, P. M., McDowell, C., Dawson, M., & Abbott, J. A. (2021). Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety. *International Journal of Hospitality Management*, 95(August 2020), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102921>
- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92(June 2020), 102703. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102703>
- Kim, B., Yu, H., Huang, Y., & Lee, S. (2023). Impact of customer incivility on restaurant employee stress spread and turnover: COVID-19 vaccination mandate. *International Journal of Hospitality Management*, 113, 103522. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103522>
- Le, L. H., Hancer, M., Chaulagain, S., & Pham, P. (2023). Reducing hotel employee turnover intention by promoting pride in job and meaning of work: A cross-cultural perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 109(March 2022), 103409. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103409>
- Liu-Lastres, B., Wen, H., & Okumus, F. (2023). Examining employees' affective and behavioral responses to internal crisis communication in times of COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 111(February), 103494. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103494>
- Microsoft. (2024). *Microsoft and LinkedIn release the 2024 Work Trend Index on the state of AI at work*. Microsoft Media Relations. <https://news.microsoft.com/2024/05/08/microsoft-and-linkedin-release-the-2024-work-trend-index-on-the-state-of-ai-at-work/>
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*,

- 63(4), 408–414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Naveed, M., Zia, M. Q., & Cangialosi, N. (2022). The nexus of job resources and turnover intentions with the mediating role of employees' work engagement in the hospitality industry. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, 17(3), 282–296. <https://doi.org/10.1108/CBTH-09-2021-0217>
- Park, J., & Kim, J. (2024). Exploring the Relationships among Internal Branding, Work Engagement, and Turnover Intention in Public Sports Organizations after the Pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 16(3). <https://doi.org/10.3390/su16031342>
- Park, J. Y., Hight, S. K., Bufquin, D., de Souza Meira, J. V., & Back, R. M. (2021). An examination of restaurant employees' work-life outlook: The influence of support systems during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 97(October 2020), 102992. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102992>
- Penny Wan, Y. K., Wong, I. K. A., & Kong, W. H. (2014). Student career prospect and industry commitment: The roles of industry attitude, perceived social status, and salary expectations. *Tourism Management*, 40, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.05.004>
- Raza, B., St-Onge, S., & Ali, M. (2021). Consumer aggression and frontline employees' turnover intention: The role of job anxiety, organizational support, and obligation feeling. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 103015. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103015>
- Silva, J. A., & Rodrigues, R. (2024). Affective mechanisms linking role ambiguity to employee turnover. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(11), 1–18. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2023-3891>
- Smith, M. (2024). *Nearly 50% of people are considering leaving their jobs in 2024—more than during the 'great resignation.'* CNBC Make It. <https://www.cnbc.com/2024/05/08/nearly-50percent-of-people-are-considering-leaving-their-jobs-in-2024.html>
- Tetteh, S., Dei Mensah, R., Opata, C. N., & Mensah, C. N. (2022). Service employees' workplace fun and turnover intention: the influence of psychological capital and work engagement. *Management Research Review*, 45(3), 363–380. <https://doi.org/10.1108/MRR-12-2020-0768>
- van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., Restubog, S. L. D., Skarlicki, D., Chen, Y., & Frické, P. H. (2021). Unpacking the Relationship Between Customer (In)Justice and Employee Turnover Outcomes: Can Fair Supervisor Treatment Reduce Employees' Emotional Turmoil? *Journal of Service Research*, 24(2), 301–319. <https://doi.org/10.1177/1094670519883949>
- Wong, A. K. F., Kim, S. (Sam), Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93(June 2020), 102798. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>
- Yang, C., Chen, Y., Zhao Roy, X., & Mattila, A. S. (2020). Unfolding deconstructive effects of negative shocks on psychological contract

violation, organizational cynicism, and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 89(June), 102591. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102591>

Zientara, P., Adamska-Mieruszevska, J., & Bąk, M. (2023). Unpicking the mechanism underlying hospitality workers' intention to join a union and intention to quit a job. Evidence from the UK. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103355. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103355>