

ANALISIS BEBAN KERJA DAN WORK-LIFE BALANCE DALAM KAITANNYA DENGAN TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN INDUSTRI PARIWISATA DI SURABAYA

Abdullah

UPN Veteran Jawa Timur

Email Korespondensi: abdullahalatas512@gmail.com

ABSTRAK

kajian ini berfokus pada beban kerja dan *work-life balance* dalam kaitannya dengan kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan perpindahan kerja pada sektor pariwisata di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif dengan teknik wawancara semi terstruktur terhadap tenaga kerja yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional. Hasil kajian mencerminkan bahwa tingginya tekanan kerja yang tidak diimbangi dengan pengelolaan kehidupan personal yang memadai berkontribusi terhadap munculnya keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan yang lebih stabil. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap munculnya *turnover intention*, di mana karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih stabil dan seimbang. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja dan keseimbangan kehidupan kerja sebagai upaya untuk menekan potensi terjadinya turnover.

Kata Kunci: Beban kerja, Work-Life Balance, Turnover Intention, Pariwisata

ABSTRACT

This study aims to explore the role of workload and work-life balance in shaping employees' turnover intention within the tourism industry in Surabaya. A qualitative approach with a descriptive design was employed to gain an in-depth understanding of employees' work experiences. Data were collected through semi-structured interviews with employees directly involved in operational activities. The findings reveal that excessive job demands, when not accompanied by adequate management of personal life, tend to increase employees' psychological strain and dissatisfaction. Such conditions contribute to the emergence of turnover intention, reflected in employees' consideration to seek alternative employment offering better stability and balance. The study underscores the importance of effective workload management and the promotion of work-life balance as essential strategies to mitigate employee turnover in the tourism sector.

Keywords: *Workload, Work-Life Balance, Turnover Intention, Tourism*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, sektor pariwisata berkembang pesat dan menjadi salah satu sektor strategis dalam mendorong ekonomi yang berkelanjutan. Ekosistem wisata tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga menciptakan lapangan pekerjaan dalam jumlah besar, khususnya pada bidang hospitality seperti hotel, restoran, dan destinasi wisata. Di Surabaya, perkembangan sektor pariwisata menunjukkan tren yang positif seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan serta pengembangan berbagai destinasi wisata berbasis urban dan rekreasi. Kondisi ini menuntut staf yang tidak hanya kompeten, tetapi juga mampu bekerja secara optimal dalam menghadapi tuntutan industri yang dinamis.

Namun demikian, di balik pertumbuhan tersebut, industri pariwisata juga menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan SDM, khususnya yang berkaitan dengan kondisi kerja karyawan. Karakteristik pekerjaan di sektor pariwisata yang menuntut fleksibilitas waktu, jam kerja panjang, serta intensitas interaksi dengan pelanggan yang tinggi seringkali menimbulkan tekanan kerja yang signifikan sehingga memengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan. Karatepe et al. (2021) menyatakan bahwa tingginya beban kerja dalam industri hospitality berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja dan kelelahan emosional. Hal ini dibuktikan juga oleh Zhang et al. (2022) yang menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan memiliki hubungan positif dengan burnout dan penurunan kesejahteraan karyawan. Selain itu, Ali et al. (2023) menegaskan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat mengurangi kualitas kinerja serta meningkatkan kecenderungan karyawan untuk menarik diri dari organisasi.

Di sisi lain, keseimbangan kerja menjadi perhatian penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan berkelanjutan. Work-life balance mengacu pada kemampuan manusia dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi secara seimbang. Haar et al. (2021) menyatakan bahwa work-life balance yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Bataineh (2022) menemukan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menimbulkan konflik peran serta meningkatkan tingkat stres karyawan. Studi lain yang diungkapkan oleh Riyanto et al. (2023) juga menunjukkan bahwa work-life balance yang rendah dapat menurunkan motivasi kerja serta memperburuk kondisi emosional staf, terutama pada sektor jasa yang memiliki tekanan kerja tinggi seperti pariwisata.

Kombinasi antara beban kerja yang tinggi dan rendahnya *work-life balance* berpotensi memunculkan *turnover intention* pada karyawan. Turnover intention merupakan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi sebagai respons terhadap kondisi kerja yang dirasakan kurang memuaskan. Raza et al. (2022) menjelaskan bahwa turnover intention merupakan indikator awal yang penting dalam memahami perilaku keluar karyawan. Dalam konteks industri hospitality, Kim dan Lee (2022) menemukan bahwa tekanan kerja yang tinggi serta kurangnya keseimbangan kehidupan kerja menjadi faktor utama yang mendorong niat karyawan untuk resign. Selain itu, Putra dan Wibawa (2023) menunjukkan bahwa work-life balance memiliki hubungan negatif dengan turnover intention, yang berarti semakin baik keseimbangan kehidupan kerja karyawan, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini juga diperkuat oleh Sari et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa beban kerja dan work-life balance secara bersamaan berkontribusi terhadap munculnya turnover intention pada karyawan sektor pariwisata di Indonesia.

Dalam konteks industri pariwisata di Surabaya, fenomena turnover intention menjadi isu yang semakin relevan untuk dikaji. Tingginya mobilitas tenaga kerja di sektor hospitality menunjukkan bahwa karyawan cenderung mudah berpindah pekerjaan ketika menghadapi kondisi kerja yang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Pratama et al. (2024) menyatakan bahwa tekanan kerja yang tidak seimbang dengan kehidupan pribadi menjadi salah satu alasan utama karyawan memilih untuk meninggalkan organisasi. Selain itu, Yusuf dan Rahman (2023) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung keseimbangan hidup karyawan dapat mempercepat munculnya keinginan untuk resign, khususnya pada generasi muda yang semakin memperhatikan kualitas hidup. Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara beban kerja, work-life balance, dan turnover intention, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antar variabel secara statistik. Pendekatan tersebut dinilai belum mampu menggali secara mendalam pengalaman subjektif karyawan dalam menghadapi tekanan kerja serta bagaimana mereka memaknai keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Padahal, pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman karyawan sangat penting untuk merumuskan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif.

Hasil kajian sebelumnya menunjukkan adanya Karatepe et al. (2021), beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi psikologis dan kinerja karyawan, khususnya dalam industri hospitality. Konsep beban kerja yang dimaksud meliputi Kewajiban tenaga kerja untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi dalam waktu yang sudah ditentukan. Dalam penelitian tersebut ditemukan adanya hubungan yang kuat bahwa beban kerja yang tinggi cenderung meningkatkan stres kerja (*job stress*) dan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang dihadapkan pada tekanan kerja yang berlebihan akan mengalami penurunan kesejahteraan psikologis, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas kerja dan keterlibatan mereka dalam organisasi. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks industri pariwisata di Surabaya, beban kerja yang tinggi, terutama pada periode kunjungan wisatawan yang meningkat, akan menjadi faktor penting yang memengaruhi kondisi kerja karyawan serta keberlangsungan operasional pelayanan wisata (Karatepe et al., 2021).

Studi terdahulu yang ditemukan oleh Zhang et al. (2022), beban kerja memiliki hubungan yang erat dengan munculnya burnout pada pekerja sektor jasa, termasuk pariwisata. Konsep burnout yang dimaksud meliputi kelelahan fisik, emosional, serta penurunan motivasi kerja akibat tekanan kerja yang terus-menerus. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa tuntutan kerja yang dilakukan secara terus menerus tidak hanya berdampak pada penurunan kinerja, tetapi juga meningkatkan kecenderungan karyawan untuk menarik diri dari pekerjaannya. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menjadi sebab menurunnya produktivitas serta meningkatnya ketidakpuasan kerja. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks pengelolaan pariwisata, khususnya di Surabaya, tingginya intensitas pelayanan kepada wisatawan dapat memperbesar risiko kelelahan kerja yang berdampak pada kualitas layanan dan stabilitas SDM (Zhang et al., 2022).

Selanjutnya, temuan empiris yang dilakukan oleh Ali et al. (2023) mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi mempunyai pengaruh signifikan terhadap penurunan kepuasan kerja dan meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Konsep yang dimaksud menekankan bahwa tekanan kerja yang berlebihan dapat menimbulkan ketidakselarasan antara volume tanggung jawab profesional dengan

kapasitas fungsional individu dalam memenuhi tuntutan tersebut. Dalam temuan tersebut ditemukan bahwa tenaga kerja yang mengalami overload pekerjaan cenderung merasa kurang dihargai, kelelahan, dan kehilangan motivasi dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya berdampak pada aspek operasional, tetapi juga pada aspek psikologis yang berkaitan dengan keterikatan sumber daya manusia terhadap organisasi. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks industri pariwisata di Surabaya, beban kerja yang tidak proporsional berpotensi menjadi salah satu determinan yang menstimulasi meningkatnya kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan karena karyawan merasa tidak mampu mempertahankan kinerja dalam jangka panjang (Ali et al., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haar et al. (2021), *work-life balance* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan dan kualitas kehidupan kerja. Konsep yang dimaksud meliputi kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi secara harmonis tanpa adanya konflik yang berlebihan di antara kedua peran tersebut. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa *work-life balance* yang baik berhubungan positif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta kesejahteraan psikologis karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan lebih produktif, termotivasi, dan memiliki keterikatan yang lebih tinggi terhadap organisasi. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks industri pariwisata di Surabaya, *work-life balance* menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas kinerja karyawan, mengingat karakteristik pekerjaan yang cenderung menuntut waktu dan energi yang tinggi (Haar et al., 2021).

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Bataineh (2022) menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menimbulkan konflik peran (*work-life conflict*) yang berdampak pada meningkatnya stres kerja dan kelelahan emosional. Konsep yang dimaksud menekankan bahwa tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat mengganggu kehidupan pribadi, sehingga menurunkan kualitas hidup karyawan secara keseluruhan. Dalam studi tersebut ditemukan bahwa staf yang mengalami *work-life conflict* cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah serta lebih rentan mengalami burnout. Temuan ini mengindikasikan bahwa *work-life balance* yang buruk tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam industri pariwisata, khususnya di Surabaya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menjadi pemicu utama menurunnya kualitas pelayanan serta meningkatnya tekanan kerja karyawan (Bataineh, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Raza et al. (2022), *turnover intention* merupakan indikator penting dalam memahami kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi, khususnya pada sektor jasa yang memiliki tekanan kerja tinggi seperti industri pariwisata. Konsep yang dimaksud meliputi niat sadar individu untuk mencari pekerjaan lain sebagai respons terhadap kondisi kerja yang dirasakan kurang memuaskan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, stres kerja, serta ketidakpuasan terhadap kondisi kerja menjadi pemicu utama munculnya *turnover intention*. Situasi tersebut mencerminkan bahwa dalam industri pariwisata, yang menuntut interaksi intensif dengan pelanggan dan fleksibilitas waktu kerja, *turnover intention* menjadi fenomena yang sangat relevan untuk dikaji. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks industri pariwisata di Surabaya, pengelolaan kondisi kerja yang baik menjadi kunci dalam menekan tingkat

turnover karyawan (Raza et al., 2022).

Selain itu, penelitian oleh Sari et al. (2024) mengungkapkan bahwa *turnover intention* pada karyawan sektor pariwisata di Indonesia dipengaruhi oleh tekanan kerja yang tinggi dan rendahnya kualitas kehidupan kerja. Konsep yang dimaksud menekankan bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung kesejahteraan staf akan mempercepat munculnya niat untuk keluar. Dalam studi tersebut diperlihatkan bahwa staf yang bekerja di sektor pariwisata dengan intensitas kerja tinggi cenderung mengalami kelelahan dan penurunan komitmen terhadap organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa *turnover intention* dalam industri pariwisata tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh sistem kerja dan lingkungan organisasi. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks pariwisata di Surabaya, peningkatan kualitas lingkungan kerja menjadi faktor krusial dalam menekan tingkat *turnover* (Sari et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman dan persepsi karyawan terkait beban kerja (*workload*), *work-life balance*, serta kaitannya dengan *turnover intention* pada industri pariwisata di Surabaya. Metodologi ini digunakan guna mengeksplorasi fenomena secara mendalam melalui perspektif subjektif para narasumber, terutama dalam membedah dinamika lingkungan kerja yang dihadapi oleh tenaga kerja di industri pariwisata. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara semi terstruktur terhadap karyawan yang bekerja di sektor pariwisata, seperti hotel, destinasi wisata, dan usaha hospitality lainnya di Surabaya. Informan yang dipilih meliputi karyawan operasional, frontliner, serta supervisor yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan wisata. Pemilihan subjek tersebut dilatarbelakangi oleh peran mereka sebagai pihak yang secara langsung mengalami tuntutan kerja, pengaturan waktu kerja, serta tekanan pelayanan yang tinggi, sehingga dinilai mampu memberikan informasi yang relevan terkait beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu Penentuan informan dilakukan secara purposif dengan menetapkan standar tertentu yang relevan terhadap sasaran penelitian. Dalam hal ini, subjek yang dipilih adalah tenaga kerja di industri pariwisata dengan masa bakti sekurang-kurangnya satu tahun. Kriteria ini ditetapkan dengan pertimbangan bahwa informan telah memiliki jam terbang dalam industri yang cukup untuk memahami dinamika beban kerja, pola pengaturan waktu kerja, serta kondisi lingkungan kerja yang memengaruhi keseimbangan kehidupan pribadi mereka. Informan juga dipilih dari berbagai jenis usaha pariwisata untuk memperoleh variasi perspektif yang lebih luas.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen utama yang bersifat fleksibel dan memungkinkan penggalian informasi secara mendalam. Pertanyaan yang diajukan berfokus pada pengalaman karyawan dalam menghadapi beban kerja, bagaimana mereka mengelola *work-life balance*, serta bagaimana kondisi tersebut memengaruhi munculnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Selain wawancara, data pendukung juga diperoleh melalui dokumentasi dan catatan lapangan guna memperkuat hasil penelitian. Prosedur pengolahan data dalam studi ini mengadopsi kerangka analisis interaktif. Proses tersebut dilakukan melalui tiga fase berkesinambungan, yang meliputi penyaringan informasi (reduksi), pemaparan data, serta

perumusan simpulan akhir. Proses reduksi data dilakukan dengan memilah dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus studi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis untuk memudahkan interpretasi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan antar konsep yang muncul dari hasil wawancara. Untuk menjamin kredibilitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik *member check*, yaitu proses konfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh dengan pengalaman yang mereka sampaikan. Selain itu, peneliti juga melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan guna meningkatkan validitas temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelumnya, perlu diketahui bahwa peneliti telah melakukan observasi dan interaksi secara langsung dengan beberapa karyawan di sektor pariwisata, seperti hotel, destinasi wisata, dan usaha hospitality lainnya di Surabaya. Interaksi tersebut dilakukan selama beberapa waktu untuk memahami secara mendalam kondisi kerja yang dialami oleh karyawan, khususnya terkait beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), serta kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa karakteristik pekerjaan di sektor pariwisata yang dinamis, jam kerja yang tidak menentu, serta tuntutan pelayanan yang tinggi menjadi tantangan utama bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Temuan lapangan yang diperoleh melalui proses wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi dalam aktivitas operasional sehari-hari. Beberapa informan yang terdiri dari karyawan operasional, frontliner, serta supervisor, diperoleh berbagai tanggapan yang menggambarkan pengalaman mereka dalam menghadapi beban kerja sehari-hari. Mayoritas informan mengungkapkan bahwa beban kerja yang mereka alami cenderung tinggi, terutama pada saat periode ramai pengunjung atau *high season*. Salah satu informan menyatakan, “Kalau lagi ramai itu bisa kerja dari pagi sampai malam, bahkan kadang belum sempat istirahat... capek sih, tapi ya sudah jadi tuntutan kerja” (AR / Informan 1). Hal ini menunjukkan bahwa intensitas pekerjaan yang tinggi menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari ekosistem wisata. Informan lain juga mengungkapkan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat dan responsif membuat mereka sering merasa tertekan, “Kadang harus selalu standby dan siap melayani tamu, jadi rasanya tidak ada jeda untuk istirahat” (DN / Informan 2).

Dari hasil wawancara dengan informan AR, DN, FK, dan LS, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi akan berdampak pada kelelahan fisik dan juga kondisi psikologis tenaga kerja, seperti munculnya stres dan penurunan semangat kerja. Kajian ini sejalan dengan penelitian Karatepe et al. (2021) dan Zhang et al. (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan tingkat kelelahan emosional (*burnout*) serta menurunkan kesejahteraan karyawan. Dalam konteks kajian ini, beban kerja menjadi salah satu faktor utama yang membentuk pengalaman kerja karyawan di sektor pariwisata.

Di sisi lain, hasil studi ini membuktikan bahwa sebagian besar informan mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*). Jam kerja yang tidak menentu serta sistem shift yang berubah-ubah membuat karyawan sulit mengatur waktu untuk keluarga maupun aktivitas

pribadi. Salah satu informan menyatakan, “*Kadang kalau sudah pulang kerja itu sudah capek banget, jadi tidak sempat kumpul sama keluarga... besoknya sudah harus kerja lagi*” (FA / Informan 3). Informan lain juga mengungkapkan bahwa hari libur yang tidak tetap menjadi kendala dalam menjaga kehidupan sosial, “*Libur tidak tentu, jadi susah kalau mau ada acara sama teman atau keluarga*” (RN / Informan 4).

Dari keterangan informan FA, RN, TY, dan MK, dapat disimpulkan bahwa rendahnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan dapat menjadi salah satu permasalahan yang cukup dominan dalam industri pariwisata. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bataineh (2022) dan Riyanto et al. (2023) yang menyatakan bahwa work-life balance yang rendah dapat meningkatkan stres kerja serta menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini, work-life balance tidak hanya dipengaruhi oleh jam kerja, tetapi juga oleh tekanan kerja dan tuntutan pelayanan yang tinggi.

Lebih lanjut, kombinasi antara beban kerja yang tinggi dan rendahnya work-life balance diketahui berkaitan erat dengan munculnya *turnover intention* pada karyawan. Beberapa informan mengungkapkan adanya keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih stabil dan memiliki jam kerja yang lebih teratur. Salah satu informan menyatakan, “*Pernah kepikiran mau pindah kerja sih, soalnya capek dan waktunya tidak teratur... pengen kerja yang lebih santai dan ada waktu buat diri sendiri*” (HS / Informan 5). Informan lain juga mengungkapkan hal serupa, “*Kalau ada kesempatan kerja yang jamnya lebih normal, mungkin saya akan coba pindah*” (YL / Informan 6).

Dari hasil wawancara dengan informan HS, YL, AD, dan BP, dapat disimpulkan bahwa turnover intention muncul sebagai respons terhadap kondisi kerja yang dirasakan kurang seimbang. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar dari pekerjaan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang mereka alami. Temuan ini sejalan dengan penelitian Raza et al. (2022), Kim dan Lee (2022), serta Sari et al. (2024) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dan rendahnya work-life balance merupakan faktor utama yang mendorong munculnya turnover intention, khususnya pada sektor pariwisata dan hospitality.

Namun demikian, tidak semua informan memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka tetap bertahan karena faktor kebutuhan ekonomi, lingkungan kerja yang nyaman, serta hubungan yang baik dengan rekan kerja. Salah satu informan menyatakan, “*Capek memang, tapi teman-teman di sini enak dan sudah nyaman... jadi masih bertahan sampai sekarang*” (MK / Informan 7). Hal ini menunjukkan bahwa faktor sosial dan lingkungan kerja juga turut memengaruhi keputusan karyawan dalam menghadapi tekanan kerja. Secara keseluruhan, Munculnya niat untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) pada staf pariwisata ditemukan berkaitan erat dengan bagaimana beban kerja dikelola serta sejauh mana *work-life balance* mereka terpenuhi. Tuntutan kerja yang tinggi dan tidak terkelola dengan baik cenderung menurunkan kualitas kehidupan kerja staf, yang pada akhirnya mendorong munculnya keinginan untuk keluar dari organisasi. Sebaliknya, apabila organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang dan mendukung kesejahteraan karyawan, maka potensi turnover dapat ditekan.

Temuan ini senada dengan riset sebelumnya yang menggarisbawahi pentingnya manajemen beban kerja dan keharmonisan antara urusan pribadi serta profesional sebagai upaya menjaga loyalitas tenaga kerja di bidang pariwisata. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen SDM yang lebih adaptif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan guna meningkatkan keberlanjutan operasional serta kualitas layanan dalam industri pariwisata di Surabaya

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil kajian dapat disimpulkan bahwa beban kerja (*workload*) dan *work-life balance* memiliki keterkaitan yang signifikan dengan munculnya *turnover intention* pada karyawan industri pariwisata di Surabaya. Beban kerja yang dimaksud meliputi tingginya tuntutan pekerjaan, jam kerja yang panjang, serta intensitas pelayanan yang tinggi kepada wisatawan. Sementara itu, aspek *work-life balance* menitikberatkan pada bagaimana individu mampu mengelola tuntutan pekerjaan tanpa mengabaikan kebutuhan kehidupan pribadinya. Temuan lapangan yang diperoleh melalui hasil wawancara membuktikan bahwa sebagian besar karyawan merasakan beban kerja yang cukup tinggi, terutama pada periode kunjungan wisata yang meningkat, yang berdampak pada kelelahan fisik dan tekanan psikologis.

Selain itu, rendahnya *work-life balance* yang ditandai dengan jam kerja yang tidak menentu, keterbatasan waktu istirahat, serta minimnya waktu untuk keluarga dan kehidupan sosial turut memperkuat tekanan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Kondisi tersebut secara tidak langsung memunculkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih stabil dan mampu memberikan keseimbangan hidup yang lebih baik. Dengan demikian, *turnover intention* dalam penelitian ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari akumulasi pengalaman kerja yang kurang seimbang antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi karyawan.

Meskipun demikian, tidak seluruh karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Beberapa informan tetap bertahan karena faktor kebutuhan ekonomi, kenyamanan lingkungan kerja, serta hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa selain beban kerja dan *work-life balance*, faktor sosial dan lingkungan kerja juga turut memengaruhi keputusan karyawan dalam mempertahankan pekerjaannya. Secara keseluruhan, hasil pola dalam kajian ini mencerminkan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional serta peningkatan *work-life balance* menjadi aspek penting dalam menekan tingkat *turnover intention* pada sumber daya manusia dalam sektor aktivitas operasional pariwisata di Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut dari pihak manajemen untuk menciptakan sistem kerja yang lebih fleksibel, pembagian beban kerja yang adil, serta kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan. Dengan adanya pengelolaan yang baik terhadap kedua aspek tersebut, diharapkan industri pariwisata di Surabaya dapat mempertahankan tenaga kerja yang kompeten, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjaga keberlanjutan operasional secara jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Khan, S., & Ahmed, Z. (2023). Workload and employee performance: The mediating role of job stress in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Management*, 45(2), 112–125.

- Bataineh, K. A. (2022). The impact of work-life balance on job satisfaction and employee performance. *International Business Research*, 15(3), 1–10.
- Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2021). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction, and mental health. *Journal of Vocational Behavior*, 129, 103636.
- Karatepe, O. M., Saydam, M. B., & Okumus, F. (2021). COVID-19, mental health problems, and their detrimental effects on hotel employees' performance. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102823.
- Kim, H., & Lee, S. (2022). The effect of work-life balance on turnover intention in the hospitality industry. *Sustainability*, 14(5), 1–12.
- Pratama, A., Nugroho, S., & Santoso, B. (2024). Work stress and turnover intention in the Indonesian tourism sector. *Journal of Tourism Studies*, 19(1), 45–60.
- Putra, I. G. N., & Wibawa, I. M. A. (2023). The role of work-life balance and job satisfaction on turnover intention. *Management Science Letters*, 13(2), 245–252.
- Raza, B., Ali, M., & Ahmed, S. (2022). Determinants of turnover intention: A study in the service sector. *Journal of Management Development*, 41(4), 320–335.
- Riyanto, S., Endri, E., & Hamid, A. (2023). The influence of work-life balance on employee performance in service organizations. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 10(1), 1–10.
- Sari, D. P., Rahmawati, N., & Lestari, F. (2024). The impact of workload and work-life balance on turnover intention in tourism employees. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(1), 15–28.
- Zhang, Y., Li, X., & Chen, H. (2022). Workload and burnout in the hospitality industry: A study of employee well-being. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(6), 2301–2318.