

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka memuat uraian teori dan konsep yang berkaitan dengan variable yang diteliti. Pada penelitian ini, tinjauan pustaka membahas secara menyeluruh mengenai *Role ambiguity* (X1) sebagai bentuk ketidakjelasan peran yang dialami karyawan terkait tugas, tanggung jawab, dan ekspektasi kerja, *role overload* (X2) sebagai kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas fisik maupun psikologis karyawan, serta *turnover intention* (Y) sebagai kecenderungan atau niat individu untuk meninggalkan organisasi. Bagian ini menguraikan definisi, indikator, serta teori-teori yang relevan dari literatur terbaru guna memberikan pemahaman mendalam mengenai dinamika masing-masing variable.

2.1.1 Role Theory

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Role Theory*, yang menjelaskan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki peran yang mencakup harapan, tugas, serta tanggung jawab tertentu yang harus dijalankan. Kejelasan terhadap peran tersebut menjadi hal yang sangat penting, karena apabila informasi mengenai peran tidak disampaikan secara jelas, maka individu berpotensi mengalami tekanan peran (*role stress*).

Dalam perspektif *Role Theory*, tekanan peran dapat muncul dalam berbagai bentuk, di antaranya *Role ambiguity* dan *role overload*. *Role ambiguity* mengacu pada kondisi ketika karyawan tidak memiliki pemahaman yang jelas mengenai

tugas, tanggung jawab, maupun ekspektasi kerja yang harus dipenuhi, sehingga menimbulkan kebingungan, ketidakpastian, serta kesulitan dalam menentukan prioritas pekerjaan. Sementara itu, *role overload* terjadi ketika tuntutan pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan individu, baik dari segi waktu, energi, maupun kapasitas kerja. Kedua kondisi ini merupakan bentuk tekanan peran yang dapat memengaruhi kondisi psikologis serta perilaku kerja karyawan (Tang & Vandenberghe, 2021).

Ketika karyawan mengalami *Role ambiguity*, mereka cenderung mengalami kesulitan dalam memahami apa yang harus dilakukan, bagaimana cara melaksanakan tugas, serta standar kerja yang diharapkan. Hal ini dapat meningkatkan risiko kesalahan kerja, menimbulkan kebingungan, serta memicu stres akibat ketidakpastian yang terus berlangsung. Di sisi lain, *role overload* membuat karyawan harus menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang berlebihan dengan keterbatasan waktu dan sumber daya, sehingga berpotensi menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental.

Lebih lanjut, kedua bentuk tekanan peran tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi. Ketidakjelasan peran (*Role ambiguity*) dapat menyebabkan pekerjaan menjadi tidak terorganisir dan saling tumpang tindih, yang pada akhirnya meningkatkan beban kerja (*role overload*). Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan juga dapat memperparah ketidakjelasan peran karena karyawan tidak memiliki cukup waktu untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya secara menyeluruh.

Tekanan peran yang berlangsung secara terus-menerus dapat berdampak pada penurunan kenyamanan kerja, kepuasan kerja, serta kesejahteraan psikologis

karyawan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mendorong munculnya kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*). Dengan demikian, *Role Theory* menjelaskan bahwa *Role ambiguity* (X_1) dan *role overload* (X_2) merupakan faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention* (Y) sebagai respons terhadap kondisi kerja yang tidak sesuai dengan harapan individu.

Selain menggunakan *Role Theory* sebagai landasan utama, penelitian ini juga didukung oleh *Job Demands-Resources (JD-R) Model* sebagai teori pelengkap. Model ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan kerja (*Job Demands*) yang dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, terutama ketika tuntutan tersebut tinggi dan berlangsung secara terus-menerus. Dalam penelitian ini, *Role ambiguity* dan *role overload* termasuk dalam kategori *Job Demands*, yaitu aspek pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik dan mental secara berkelanjutan.

Apabila tuntutan kerja tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, maka dapat menimbulkan kelelahan (*burnout*), stres kerja, serta penurunan kesejahteraan psikologis. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa *Job Demands* seperti ketidakjelasan peran dan beban kerja berlebih memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui peningkatan kelelahan kerja (*burnout*) dan penurunan motivasi kerja (Xiaofang et al., 2026).

2.1.2 Role ambiguity

Role ambiguity adalah kondisi ketika seorang karyawan tidak mendapatkan kejelasan mengenai tugas, wewenang, tanggung jawab, dan standar kerja yang

harus dipenuhi. Menurut Rizzo et al. (1970) dalam mendefinisikan *Role ambiguity* sebagai ketidakpastian informasi yang menghalangi karyawan menjalankan perannya secara optimal. Ketidakjelasan tersebut dapat terjadi karena arahan atasan tidak konsisten, *job description* tidak terdokumentasi dengan baik, atau dinamika operasional kerja yang cepat berubah.

Penelitian terbaru terus memperkuat relevansi *Role ambiguity* sebagai variabel stres dan *turnover intention*. Ridwan & Adi Pamungkas (2023a) menemukan bahwa *Role ambiguity* memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja dan *turnover intention*, khususnya pada pekerjaan dengan dinamika cepat dan tuntutan tinggi. Ketidakjelasan peran kerap terjadi ketika komunikasi organisasi tidak efektif, perintah kerja berubah-ubah, atau atasan tidak memberikan umpan balik yang konsisten. Kondisi ini semakin memperburuk kesejahteraan psikologis karyawan, terutama pekerja muda seperti generasi Z.

Dapat disimpulkan bahwa *Role ambiguity* sebagai kesenjangan antara informasi yang dibutuhkan karyawan untuk menjalankan perannya secara efektif dengan informasi yang benar-benar diterima dari organisasi. Ketika kesenjangan ini terjadi secara terus-menerus, individu akan merasa ragu dalam bertindak, kehilangan rasa kontrol terhadap pekerjaannya, dan menunjukkan sikap defensif terhadap tuntutan kerja. Oleh karena itu, *Role ambiguity* menjadi faktor penting yang memengaruhi sikap dan perilaku kerja karyawan secara umum.

2.1.2.1 Tujuan dan Manfaat *Role ambiguity*

Tujuan *Role ambiguity* dalam penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana ketidakjelasan peran kerja yang dialami karyawan memengaruhi

pemahaman individu terhadap tugas, tanggung jawab, serta ekspektasi kerja yang ditetapkan oleh organisasi. *Role ambiguity* muncul ketika karyawan tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai apa yang harus dikerjakan dan bagaimana perannya dinilai oleh organisasi (Ridjal & Muhammadin, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan karyawan bekerja dalam situasi penuh ketidakpastian, sehingga meningkatkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Sejalan dengan hal tersebut, Christina (2023) menemukan bahwa ketidakjelasan peran dapat menurunkan keyakinan karyawan terhadap perannya serta memicu tekanan psikologis karena individu harus menafsirkan sendiri tuntutan pekerjaan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan sejauh mana *Role ambiguity* menjadi kondisi awal yang membentuk pengalaman kerja karyawan dan berpotensi menimbulkan tekanan kerja dalam lingkungan organisasi.

Ketidakjelasan peran kerja dapat memicu kebingungan, stres kerja, serta menurunkan efektivitas karyawan dalam menjalankan tugasnya (Hendrik Sagita, 2023). Berdasarkan temuan tersebut, manfaat *Role ambiguity* adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu organisasi mengidentifikasi sumber ketidakjelasan peran yang menghambat kinerja karyawan.
- 2) Mendorong perbaikan sistem komunikasi dan pembagian tugas agar karyawan memahami tanggung jawabnya secara jelas.
- 3) Mengurangi tekanan psikologis akibat ketidakpastian peran sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil.

2.1.2.2 Faktor - Faktor *Role ambiguity*

Berdasarkan Rizzo et al. (1970), *Role ambiguity* terjadi ketika individu tidak memperoleh informasi yang cukup mengenai perannya dalam organisasi. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu

1. ketidakjelasan tujuan pekerjaan,

Ketidakjelasan tujuan terjadi ketika karyawan tidak memahami dengan jelas arah, target, atau hasil yang diharapkan dari pekerjaannya. Kondisi ini membuat karyawan merasa bingung dalam menentukan prioritas kerja serta standar keberhasilan yang harus dicapai.

2. ketidakjelasan tanggung jawab,

Role ambiguity juga muncul ketika batasan tugas dan tanggung jawab tidak dijelaskan secara tegas. Karyawan menjadi tidak yakin mengenai apa yang menjadi kewajibannya dan apa yang bukan, sehingga berpotensi menimbulkan tumpang tindih pekerjaan dengan rekan kerja

3. ketidakjelasan prosedur kerja, serta

Kurangnya kejelasan terkait prosedur atau cara kerja yang harus dilakukan dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas. Karyawan tidak memiliki panduan yang jelas mengenai langkah-langkah kerja, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dan ketidakpastian dalam bekerja

4. ketidakjelasan harapan dari atasan maupun organisasi.

Role ambiguity dapat terjadi ketika ekspektasi dari atasan atau pihak lain tidak disampaikan secara jelas. Karyawan kesulitan memahami apa yang sebenarnya

diharapkan dari kinerjanya, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun perilaku kerja.

Kurangnya kejelasan pada aspek-aspek tersebut dapat menimbulkan kebingungan dan tekanan psikologis pada karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

2.1.2.3 Indikator Role ambiguity

Role ambiguity diukur melalui beberapa indikator menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Kurniati et al. & Kusumayadi Firmansyah (2022) yang mencerminkan tingkat kejelasan peran yang diterima karyawan dalam pekerjaannya, yaitu:

a. Wewenang

Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.

b. Tanggung Jawab

Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.

c. Kejelasan Tujuan

Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.

d. Cakupan Pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.

2.1.3 Role overload

Role overload adalah jumlah yang harus kita lakukan, baik ini melibatkan kerja yang berlebihan, kebutuhan untuk bekerja dengan jam kerja yang panjang, shift kerja, mengelola orang lain Sutherland and Cooper (2010; 78). *Role overload* muncul ketika pekerjaan terlalu banyak atau tingkat kesulitannya di luar kemampuan karyawan. Dalam industri yang membutuhkan kecepatan respons seperti F&B, *role overload* sering terjadi karena multitasking, shift panjang, dan tingginya intensitas pelayanan.

2.1.3.1 Tujuan Dan Manfaat *Role overload*

Tujuan *role overload* dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingginya tuntutan pekerjaan memengaruhi kemampuan karyawan dalam menjalankan perannya secara optimal. Ahsani dan rekan-rekan (2022) menjelaskan bahwa *role overload* terjadi ketika volume pekerjaan dan tekanan waktu yang diberikan kepada karyawan melebihi kapasitas individu untuk menyelesaikannya secara wajar. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan harus bekerja dengan intensitas tinggi dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Putri (2023) menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat memicu kelelahan fisik yang ditandai dengan menurunnya energi kerja serta meningkatnya rasa lelah setelah jam kerja berakhir. Selain itu, kelebihan beban kerja juga berkontribusi terhadap kelelahan mental yang memengaruhi konsentrasi dan kestabilan emosi karyawan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana *role overload* memperkuat tekanan kerja yang dialami karyawan dan berdampak pada keberlangsungan kinerja dalam organisasi.

Role overload terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu, yang berdampak pada meningkatnya stres kerja dan niat keluar karyawan Intana dan Sucipto (2025). Oleh karena itu, manfaat *role overload* meliputi:

1. Menjadi dasar dalam menyesuaikan beban kerja agar sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawan.
2. Membantu mencegah kelelahan fisik dan mental yang dapat menurunkan kualitas kinerja.
3. Mendukung keberlanjutan kinerja karyawan melalui pengelolaan tuntutan kerja yang lebih realistis.

2.1.3.2 Faktor yang Memengaruhi *Role overload*

Berdasarkan Schultz serta Gibson yang dikutip dalam Rachmawati Fitri (2023), faktor-faktor yang memengaruhi *role overload* dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Tekanan waktu dan pengaturan jam kerja

Tekanan waktu dalam penyelesaian tugas serta jadwal atau jam kerja yang tidak seimbang menyebabkan karyawan harus bekerja dalam kondisi terburu-buru dan berkepanjangan. Kondisi ini meningkatkan tuntutan kerja melebihi kapasitas waktu dan energi individu sehingga memicu *role overload*.

2. Tuntutan dan kejelasan peran kerja

Ketidakjelasan peran (*Role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*) memperberat beban kerja karena karyawan harus menghadapi tuntutan yang saling bertentangan atau tidak jelas. Situasi ini membuat individu harus

mengeluarkan usaha tambahan untuk memahami dan menyesuaikan peran yang dijalankan.

3. Kondisi lingkungan dan karakteristik pekerjaan

Faktor lingkungan kerja seperti kebisingan, kelebihan informasi (*information overload*), suhu kerja yang ekstrem, aktivitas kerja yang bersifat repetitif, serta tata letak kerja yang kurang ergonomis meningkatkan kelelahan fisik dan mental. Selain itu, besarnya tanggung jawab pekerjaan dan kondisi harga diri (*self-esteem*) individu turut memengaruhi persepsi terhadap beratnya beban kerja.

2.1.3.3 Indikator *Role overload*

Indikator *role overload* menurut (Heriyanto et al., 2024.), yaitu

1. Jumlah pekerjaan yang berlebih

Tugas yang harus diselesaikan terlalu banyak dalam waktu terbatas sehingga sulit ditangani secara optimal.

2. Jam kerja yang panjang

Waktu kerja melebihi batas normal sehingga mengurangi waktu istirahat dan meningkatkan kelelahan.

3. Kebutuhan kompetensi berlebih

Pekerjaan menuntut kemampuan atau keterampilan yang lebih tinggi dari yang dimiliki karyawan.

4. Tanggung jawab berlebih

Beban tanggung jawab yang terlalu besar sehingga menimbulkan tekanan dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian tugas.

2.1.4 Turnover intention

Turnover intention adalah kecenderungan dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan oleh kurang menariknya pekerjaan saat ini atau tersedianya alternatif pekerjaan lain (Robbins & Judge, 2018). Menurut Tet dan Meyer dalam Husni Zahratul (2021) mengungkapkan definisi *intention to leave* yaitu niat karyawan untuk meninggalkan organisasi secara hasrat disengaja dan secara sadar dari diri karyawan untuk meninggalkan organisasi. Dalam beberapa tahun terakhir, para peneliti semakin fokus pada mekanisme psikologis yang menyebabkan seorang karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan. *Turnover intention* muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara kebutuhan, preferensi, tuntutan pekerjaan, serta kondisi kerja yang dialami karyawan yang sangat umum terjadi pada karyawan muda seperti Generasi Z.

Dalam penelitian terbaru, *turnover intention* dipandang sebagai evaluasi komprehensif karyawan terhadap pengalaman kerja mereka. Chen et al. (2021) menegaskan bahwa *turnover intention* merupakan hasil dari proses reflektif yang melibatkan penilaian terhadap kepuasan kerja, kejelasan karier, keadilan organisasi, serta tekanan psikologis. Pada peneliti dalam lima tahun terakhir lebih banyak menyoroti aspek nilai kerja dan Kesehatan mental, terutama pada generasi yang menempatkan keseimbangan hidup sebagai prioritas kerja utama. Lestari & Almanshur (2025), misalnya, menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki tingkat *turnover intention* yang lebih tinggi ketika menghadapi *Job Demands* yang intens seperti tekanan waktu, tuntutan *multitasking*, dan *burnout*.

2.1.4.1 Tujuan dan Manfaat *Turnover intention*

Tujuan *turnover intention* dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kecenderungan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Christina (2023) menjelaskan bahwa *turnover intention* merupakan bentuk respons psikologis karyawan terhadap kondisi kerja yang dirasakan tidak lagi sesuai dengan harapan dan kebutuhan individu. Niat untuk keluar dari organisasi tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan berkembang melalui proses evaluasi terhadap tekanan kerja, tingkat kenyamanan, serta kemampuan individu dalam mempertahankan kinerja. Hal ini diperkuat oleh Dewi dan Sari (2023) yang menemukan bahwa stres kerja menjadi faktor penting yang mendorong munculnya *turnover intention*. Selain itu, Fatmawati dan Mansyur (2024) menegaskan bahwa beban kerja yang tinggi dan kondisi kerja yang tidak seimbang dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana *Role ambiguity* dan *role overload* berkontribusi dalam membentuk *turnover intention* sebagai indikator awal stabilitas sumber daya manusia dalam organisasi.

Turnover intention merupakan respons karyawan terhadap tekanan kerja dan kondisi kerja yang tidak mendukung kesejahteraan psikologis Handayani dan Pujianto (2024). Berdasarkan hal tersebut, manfaat *turnover intention* adalah sebagai berikut:

1. Menjadi indikator awal untuk mendeteksi potensi keluarnya karyawan sebelum terjadi *turnover aktual*.

2. Membantu organisasi merancang strategi retensi karyawan yang lebih tepat sasaran.
3. Mendukung peningkatan stabilitas sumber daya manusia melalui perbaikan kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan.

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi *Turnover intention*

Turnover intention dipengaruhi oleh beberapa faktor utama menurut Zeyrofi et al. (2024), yaitu:

1. Kepuasan gaji

Ketidakpuasan terhadap gaji atau kompensasi yang diterima, terutama ketika tidak sebanding dengan beban kerja dan tanggung jawab yang diemban, dapat mendorong munculnya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

2. Dukungan atasan dan keterlibatan kerja

Rendahnya dukungan yang diberikan oleh atasan serta kurangnya keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya dapat melemahkan rasa keterikatan terhadap organisasi, sehingga meningkatkan kecenderungan karyawan untuk memiliki *turnover intention*.

2.1.4.3 Indikator *Turnover intention*

Indikator *Turnover intention* menurut Kartono dalam Egarini & Prastiwi (2022) ada 3, yaitu:

1. *Intention to quit* (Niat untuk keluar)

Karyawan berniat untuk keluar ketika sudah mendapat pekerjaan yang lebih baik dan akan mengakhirinya nanti dengan keputusan karyawan untuk tetap tinggal atau pergi pekerjaannya.

2. *Job search* (Pencarian pekerjaan)

Mencerminkan keinginan individu untuk mencari pekerjaan di organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar bekerja, karyawan akan berusaha mencari pekerjaan di luar perusahaan yang terasa lebih baik.

3. *Thinking of quit* (Memikirkan keluar)

Mencerminkan orang berpikir tentang bekerja atau tinggal berada di lingkungan kerja. Dimulai dengan ketidakpuasan kerja dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar tempat kerja saat ini.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disajikan sebagai dasar untuk memperkuat landasan konseptual dan memperjelas arah penelitian ini. Selain itu, kajian penelitian sebelumnya membantu penulis dalam mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang berkaitan dengan *Role ambiguity*, *role overload*, dan *turnover intention*. Beberapa penelitian yang relevan disajikan pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Yusuf & Sutanto (2024)	<i>Role ambiguity</i> , Job Stress, and <i>Turnover intention</i> among	Meneliti hubungan <i>Role ambiguity</i> dengan <i>turnover intention</i>	Fokus hanya <i>Role ambiguity</i> , tidak membedakan <i>role overload</i>	<i>Role ambiguity</i> meningkatkan job stress yang berujung <i>turnover intention</i>	International Journal of Service Management

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		Service Workers				
2	Dea Abrian (2025)	& Work-Life Balance & Job Satisfaction on <i>Turnover intention</i>	Studi pada Gen Z di industri perhotelan	Fokus pada work-life balance & job satisfaction	Work-life balance & job satisfaction berpengaruh negatif pada <i>turnover intention</i>	International Journal of Tourism & Hospitality Research
3	Anasori et al. (2021)	Job Stress and <i>Turnover intention</i> in Foodservice Employees	Fokus pada tekanan kerja dan turnover	Tidak spesifik <i>Role ambiguity</i>	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>	International Journal of Hospitality Management (Elsevier)
4	Fathan & Sary (2022)	<i>Turnover intention</i> of Gen Z: Work-Life Balance & Environment	Meneliti faktor-faktor yang memengaruhi <i>turnover intention</i>	Fokus pada work-life balance & lingkungan	Work-life balance & lingkungan berpengaruh pada <i>turnover intention</i>	Journal of Business & Technology Innovators
5	Wen, Zhou, Hu & Zhang (2020)	Role Stress & <i>Turnover intention</i> with Burnout (Hotel Employees)	Meneliti role stress yang mencakup <i>Role ambiguity</i> & overload	Fokus pada mediasi burnout dan service climate	Role stress (termasuk ambiguity & overload) burnout, <i>turnover intention</i>	International Journal of Hospitality Management (Elsevier)
6	Putri Wibowo (2021)	& Role Stress terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Restoran	Variabel <i>Role ambiguity</i> dan <i>role overload</i>	Skala lokal Indonesia	Role stress berpengaruh signifikan	Jurnal Manajemen & Bisnis (Universitas Mulawarman)
7	Putri et al. (2025)	Work Overload and <i>Turnover intention</i> in Retail Employees	Sama meneliti work overload → <i>turnover intention</i>	Konteks ritel, bukan F&B; tidak evaluasi <i>Role ambiguity</i>	Work overload berpengaruh signifikan pada <i>turnover intention</i>	Jurnal Ilmiah Retail Management
8	Rike Selviasari (2025)	Analisis Faktor-Faktor Penentu <i>Turnover intention</i> pada Karyawan Generasi Z	Meneliti determinan <i>turnover intention</i> pada Gen Z	Variabel bukan spesifik <i>Role ambiguity</i> /overload tetapi fleksibilitas kerja & dukungan organisasi	Fleksibilitas kerja, dukungan, kepuasan kerja berpengaruh signifikan pada <i>turnover intention</i>	Repository Universitas Jambi

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9	Sembiring & Wijaya (2022)	Factors Affecting <i>Turnover intention</i> in F&B Distribution	Sama meneliti <i>turnover intention</i> di konteks F&B	Fokus pada kepuasan kerja & lingkungan; tidak masuk <i>Role ambiguity/o</i> verload	Lingkungan kerja & kepuasan memengaruhi <i>turnover intention</i>	Business Management Journal (Universitas Bunda Mulia)
10	Zahratul Ula & Rahmah (2025)	Employer Branding & Work Stress on <i>Turnover intention</i> (Gen Z)	Sama relevan dengan work stress dan <i>turnover intention</i>	Konteks Wedding Organizer, bukan F&B	Employer branding dan stress kerja berpengaruh pada <i>turnover intention</i>	Jurnal Ilmiah Manajemen (Universitas Negeri Surabaya)
11	Tao (2025)	Work Engagement & <i>Turnover intention</i> in Catering Industry	Relevan pada industri layanan (catering)	Fokus pada work engagement & LMX, bukan <i>Role ambiguity/o</i> verload	Work engagement menurunkan <i>turnover intention</i> ; dukungan atasan penting	Sustainability (MDPI)
12	Niasty, Widhiastuti & Dewi (2024)	Dynamics of <i>Turnover intention</i> : Resilience, Job Security & Leadership	Meneliti <i>turnover intention</i> pada Gen Z di hospitality	Variabel mediator job satisfaction & job security	Resilience, job security, leadership signifikan menurunkan <i>turnover intention</i>	Management Analysis Journal
13	Al-Ahmadi (2022)	<i>Role ambiguity</i> and Its Impact on Employee <i>Turnover intention</i>	Sama-sama meneliti <i>Role ambiguity</i> sebagai variabel independen dan <i>turnover intention</i> sebagai variabel dependen	Penelitian dilakukan pada sektor kesehatan dan tidak secara khusus membahas Generasi Z	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	International Journal of Environmental Research and Public Health (MDPI)
14	Mohamad et al. (2022)	<i>Role overload</i> , Work Stress, and <i>Turnover intention</i> among Service Employees	Menggunakan <i>role overload</i> dan <i>turnover intention</i> sebagai variabel utama	Objek penelitian adalah sektor jasa umum, bukan industri food and beverage	<i>Role overload</i> meningkatkan stres kerja yang berujung pada meningkatnya <i>turnover intention</i>	HRMARS – Human Resource Management Academic Research Society
15	Sari et al. (2024)	Job Stress sebagai Mediasi antara <i>Role overload</i> dan	Sama-sama membahas <i>role overload</i> dan	Menambahkan variabel mediasi job stress	<i>Role overload</i> berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap	Jurnal Manajemen Universitas Pembangu

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		<i>Turnover intention</i>	<i>turnover intention</i>		<i>turnover intention</i>	nan Nasional V Jakarta
16	Nugraha & Widodo (2024)	<i>Turnover intention</i> pada Karyawan Generasi Z di Industri Food and Beverage	Objek penelitian Generasi Z industri F&B	Tidak meneliti <i>Role ambiguity</i> dan <i>role overload</i> secara spesifik	<i>Turnover intention</i> Gen Z dipengaruhi oleh tekanan kerja dan ketidakjelasan peran	Value: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis
17	Kim & Lee (2023)	The Effect of Role Stress on <i>Turnover intention</i> of Generation Z Employees	Sama-sama meneliti role stress (ambiguity & overload) pada Generasi Z	Lokasi penelitian dilakukan di luar Indonesia	<i>Role ambiguity</i> dan <i>role overload</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> Generasi Z	Journal of Business Research (Elsevier)
18	Athfalia & Attiq (2024)	Analisis <i>Turnover intention</i> Generasi Z ditinjau dari Job Insecurity & Work Overload	Fokus pada work overload dan <i>turnover intention</i> pada Generasi Z	Tidak meneliti <i>Role ambiguity</i>	Menemukan work overload tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada Gen Z di Semarang	Majalah Ilmiah Manajemen
19	Marry et al. (2024)	<i>Role ambiguity</i> , Workload, & Work Motivation Influenced the <i>Turnover intention</i>	Membahas <i>Role ambiguity</i> dan workload (<i>role overload</i>) terhadap <i>turnover intention</i>	Objek penelitian di sektor kesehatan, bukan industri F&B/Gen Z	Simultan <i>Role ambiguity</i> & workload berkontribusi terhadap <i>turnover intention</i> ($R^2 \sim 0.735$)	Int J Nursing Health Services
20	Soraya Zaenuri (2025)	Pengaruh <i>Role ambiguity</i> & Job Insecurity terhadap <i>Turnover intention</i> dengan Mediasi Work Engagement	Meneliti <i>Role ambiguity</i> dan <i>turnover intention</i>	Menggunakan variabel mediasi (work engagement)	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> baik langsung maupun tidak langsung	Unnes Business Quarterly

2.2 Kerangka Pemikiran

Role ambiguity (X_1) merupakan kondisi di mana karyawan tidak memiliki kejelasan terkait tugas, tanggung jawab, serta ekspektasi kerja yang harus dijalankan. Ketidakjelasan tersebut dapat menimbulkan kebingungan dalam bekerja, kesulitan dalam menentukan prioritas, serta meningkatkan tekanan psikologis yang dirasakan. Dalam lingkungan organisasi, kondisi ini menjadi salah satu sumber stres kerja yang berpotensi memengaruhi sikap dan perilaku karyawan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *Role ambiguity* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, karena ketidakjelasan peran dapat meningkatkan tingkat stres kerja dan mendorong karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan organisasi (Soraya & Zaenuri, 2025).

Selain memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention*, *Role ambiguity* juga dapat meningkatkan *role overload* (X_2). Ketidakjelasan dalam pembagian tugas membuat pekerjaan menjadi kurang terstruktur, saling tumpang tindih, serta sulit untuk dikendalikan, sehingga beban kerja yang dirasakan karyawan menjadi lebih tinggi. Dalam kondisi tersebut, karyawan perlu mengeluarkan usaha tambahan untuk memahami peran serta menyelesaikan tugas yang tidak jelas, yang pada akhirnya memperbesar persepsi terhadap beban kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran dapat meningkatkan tekanan kerja sekaligus beban kerja yang dirasakan oleh individu (Tang & Vandenberghe, 2021)

Role overload (X_2) merupakan kondisi ketika tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan melampaui kapasitas yang dimiliki, baik dari segi waktu, energi,

maupun kemampuan. Kondisi ini dapat menimbulkan kelelahan secara fisik dan mental, serta mengurangi kenyamanan dalam bekerja. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *role overload* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, karena beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan stres kerja dan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih sesuai Ridwan & Adi Pamungkas (2023). Selain itu, tingkat tekanan kerja yang tinggi juga terbukti berkontribusi terhadap meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Xiaofang et al., 2026).

Di sisi lain, beban kerja yang berlebihan juga dapat memperparah ketidakjelasan peran. Ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, mereka sering kali tidak memiliki cukup waktu maupun energi untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas, sehingga tingkat *Role ambiguity* semakin meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa *role overload* dapat memperkuat munculnya ketidakjelasan peran sebagai salah satu bentuk tekanan kerja (Wen et al., 2020) .

Turnover intention (Y) merupakan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sadar dan terencana sebagai respons terhadap kondisi kerja yang dirasakan tidak sesuai. Ketika karyawan menghadapi ketidakjelasan peran dan beban kerja yang berlebihan, tekanan kerja yang dialami akan semakin meningkat, sehingga mendorong munculnya keinginan untuk keluar dari organisasi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tekanan kerja, termasuk *Role ambiguity* dan *role overload*, berperan dalam meningkatkan *turnover intention* melalui mekanisme stres dan kelelahan kerja (Xiaofang et al., 2026).

Keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui *Role Theory*, yang menyatakan bahwa ketidakjelasan peran dan beban peran merupakan bentuk tekanan peran (*role stress*) yang dapat memengaruhi kondisi psikologis serta perilaku individu dalam organisasi. Selain itu, hubungan tersebut juga diperkuat oleh *Job Demands-Resources (JD-R) Model*, yang menjelaskan bahwa *Role ambiguity* dan *role overload* termasuk dalam kategori *Job Demands*, yaitu tuntutan pekerjaan yang memerlukan upaya fisik dan mental secara berkelanjutan. Apabila tuntutan tersebut berada pada tingkat yang tinggi, maka dapat menimbulkan stres dan kelelahan kerja yang pada akhirnya meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) Wen et al. (2020).

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Role ambiguity* (X_1) berpengaruh terhadap *role overload* (X_2).

H2: *Role ambiguity* (X_1) berpengaruh terhadap *turnover intention* (Y)

H3: *Role overload* (X_2) berpengaruh terhadap *turnover intention* (Y)