

Job Demands to Turnover Intention: A Systematic Literature Review

Aisyah Febri Liyanti

Universitas Airlangga

Correspondence: aisyah.febri.liyanti-2022@pasca.unair.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari artikel ini adalah untuk meninjau secara sistematis penelitian yang ada tentang *job demands* terhadap *turnover intention*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjembatani kesenjangan pemahaman antara *job demands* dan *turnover intention* dengan meninjau secara sistematis isu-isu utama dari temuan penelitian sebelumnya mengenai korelasi antara *job demands* terhadap *turnover intention*. Semua artikel yang mengutip *job demands* terhadap *turnover intention* telah ditinjau secara sistematis. Secara keseluruhan, 13 penelitian dari 394 penelitian yang ditemukan di Scopus database web termasuk dalam tinjauan ini. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa *job demands* yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan *turnover intention*. Kelelahan fisik dan psikis serta *burnout* pada pekerjaan merupakan indikator dari efek *job demands* yang tinggi, Makalah ini mengevaluasi pemahaman tentang *job demands* terhadap *turnover intention*.

Kata kunci : *Burnout; Job Demands; Turnover intention; Systematic Review*

ABSTRACT.

The purpose of this article is to systematically review existing research on job demands to turnover intention. The aims of this study are to bridge the gap between job demands and turnover by systematically review the main issues from previous research finding regarding the correlation of job demands to turnover intention. All articles that cited the Job Demands and Turnover have been systematically reviewed. In total, 13 studies of 394, found in Scopus are included in the review. The findings from our study indicate that High job demands have a positive influence on increasing turnover intentions. Physical and psychological fatigue and burnout are indicators of the effects of high job demands. This paper evaluates the comprehension of high job demands to turnover intention.

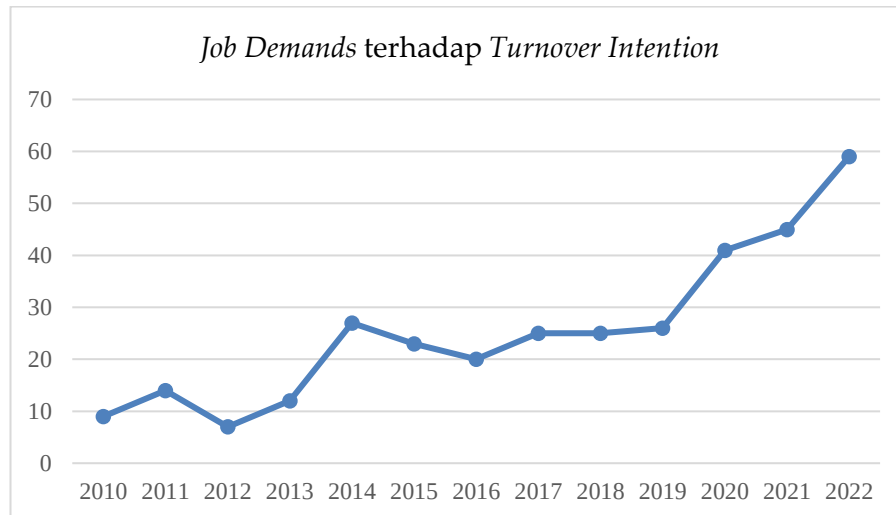
Keywords : *Burnout; Job Demands; Turnover intention; Systematic Review*

PENDAHULUAN

Turnover telah menjadi perhatian sekaligus tantangan yang menarik bagi para peneliti dan praktisi karena konsekuensi negatif yang berkaitan dengan *turnover* (Hayes et al., 2006). Para ahli di bidang manajemen telah lama menyelidiki tentang hal yang menjadi alasan seorang karyawan bersedia untuk *turnover* (Chen et al, 2011) mengingat hal tersebut dapat sangat menurunkan fungsi dan efektivitas organisasi (Park & Shaw, 2013). Perilaku *turnover* ini menjadi permasalahan yang signifikan bagi banyak perusahaan dan organisasi karena karyawan merupakan aset penting yang memiliki dampak yang besar terhadap efisiensi dan efektivitas perusahaan. Dampak negatif yang disebabkan oleh *turnover* dapat mempengaruhi berbagai aspek perusahaan, termasuk sumber daya manusia, keuangan, motivasi karyawan, dan komitmen kerja (Stephen, 2015). Menurut Robbins & Judge (2017), *turnover* dapat terjadi baik secara sukarela maupun tidak sukarela sebagai tindakan pengunduran diri karyawan. Individu akan memiliki *turnover intention* sebelum memutuskan secara sadar untuk *turnover* dikarenakan suatu hal tertentu.

Turnover intention diartikan sebagai suatu niat dari dalam diri seseorang untuk keluar atau kecenderungan untuk keluar dari perusahaan atau organisasi (Haque et al., 2017). *Turnover intention* menjadi tantangan bagi berbagai praktisi HR karena memiliki dampak negatif bagi perusahaan seperti menurunkan produktivitas karyawan (Lin and Liu, 2017). Maka dari itu, penting bagi suatu perusahaan atau organisasi untuk menyadari fenomena *turnover* dengan menyelidiki penyebab dari hal tersebut. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *job demands* merupakan pengaruh utama dari *turnover intention* (Wright & Cropanzano, 1998). *Job demands* merupakan suatu hal yang berkaitan

dengan fisik, psikologis, dan aspek organisasi yang membutuhkan upaya fisik serta mental secara berkelanjutan (Demerouti et al., 2001). Semakin besar aktivasi atau usaha yang dibutuhkan, maka semakin besar pula kebutuhan fisiologis yang harus ditanggung oleh individu. Efek jangka panjang dari *job demands* yang tinggi dapat menguras energi individu dan membuat mereka mengalami berbagai gangguan fisik dan mental serta kelelahan (Demerouti et. al., 2001).



Grafik 1. Peningkatan Publikasi tentang *Job Demands* terhadap *Turnover Intention* pada Scopus Web

Kebutuhan literatur mengenai keterkaitan *job demands* terhadap *turnover intention* terus mengalami peningkatan di beberapa tahun belakangan ini. Hal ini dapat terlihat pada Grafik 1 yang menggambarkan peningkatan secara berkelanjutan tentang pencarian kata “*job demands*” dan “*turnover intention*” pada Scopus Web. Hal ini membuktikan bahwa para akademisi dan praktisi melihat *job demands* terhadap *turnover* merupakan topik penting yang perlu dikaji untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai hasil penelitian demi mendapatkan lingkungan dunia kerja yang sehat. Berdasarkan pengamatan ini, *systematic literature review* terhadap literatur yang sudah ada mengenai *job demands* terhadap *turnover intention* diperlukan untuk mengkonsolidasikan wawasan yang sangat luas dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada para peneliti dan praktisi tentang kondisi literatur saat ini. Hal penting lain dalam tujuan penyusunan penelitian ini yaitu mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan untuk memandu penelitian-penelitian di masa depan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan *systematic literature review* mengenai *job demands* terhadap *turnover intention*.

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka peneliti melakukan beberapa tahapan sebagai berikut. Pertama, peneliti mencari artikel dengan pembahasan dan topik yang sesuai dengan topik yang akan diteliti yaitu *job demands* terhadap *turnover intention*. Penulis juga menjelaskan proses pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan menganalisis literatur yang ada hingga menjadi kumpulan artikel yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kedua, penelitian ini merangkum dan mengevaluasi pengetahuan mengenai hasil penelitian yang tercakup dalam topik penelitian. Ketiga, setelah mensintesis pengetahuan, peneliti menilai dan mengevaluasi hasil penelitian dari bidang penelitian ini. Berdasarkan wawasan yang telah dirangkum, penelitian ini kemudian menyoroti arah penting untuk penelitian di masa depan. Terakhir, penelitian ini ditutup dengan kesimpulan.

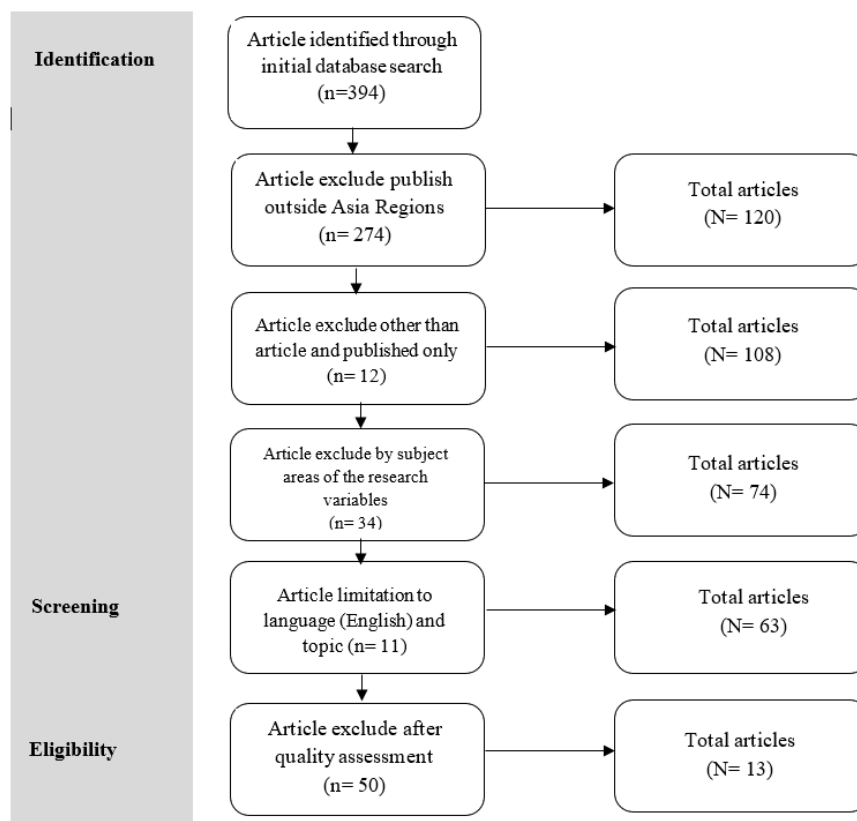
Melalui hasil diskusi tentang tinjauan tersebut, penelitian ini akan memberikan beberapa kontribusi. Pertama, penelitian ini menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai *job demands* terhadap *turnover intention*. Kedua, tinjauan komprehensif terhadap lebih dari 15 artikel ilmiah ini membantu menciptakan pemahaman tentang pendekatan penelitian *job demands* terhadap *turnover intention* bagi para akademisi dan praktisi. Ketiga, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan wawasan untuk penelitian di masa depan dan menyoroti kemungkinan perkembangan teoritis dan empiris literatur tentang *job demands* terhadap *turnover intention*.

METODE

Untuk dapat mengidentifikasi penelitian empiris yang relevan tentang topik yang akan diteliti, penulis memutuskan untuk melakukan *systematic review*. Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* yang diusulkan oleh Tranfield et al., (2003). Menurut Tranfield et al., (2003), *systematic review* melibatkan pencarian literatur yang mendalam terhadap berbagai penelitian, melalui proses yang sistematis dan transparan. Selanjutnya, protokol tinjauan dikembangkan untuk memberikan penjelasan eksplisit mengenai langkah-langkah dan keputusan yang diambil dalam memilih literatur untuk tinjauan yang akan diteliti. Melalui kualitas kriteria tertentu yang telah ditentukan, peneliti menilai studi empiris yang relevan dan berkualitas yang kemudian diekstrak menjadi suatu *systematic literature* (Van Rooyen et al., 2012).

Penelitian ini mengacu pada prosedur dari Tranfield et al., (2003) yang menyatakan bahwa prosedur *systematic review* membutuhkan formulasi tiga tahap, yaitu merencanakan, melaksanakan, dan mendokumentasikan tinjauan. Setiap tahap memiliki beberapa langkah yang menyesuaikan tujuan dari penelitian ini. Langkah-langkah pada setiap tahapan akan dijelaskan pada bagian berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis dan mengintegrasikan secara sistematis penelitian terdahulu mengenai *job demands* terhadap *turnover*, dimulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian Apa yang disarankan oleh literatur secara keseluruhan tentang hasil penelitian *job demands* terhadap *turnover* saat ini, mengikuti panduan dari Tranfield et al., (2003), peneliti mengembangkan protokol penelitian dengan mempertimbangkan langkah-langkah berikut ini sebagai prosedur untuk melakukan *systematic review*.

Pencarian literatur



Grafik 2. Alur Diagram dari Studi yang Dicari, Disaring, dan Disertakan

Pengaplikasian kriteria

Penelitian ini menggunakan kriteria-kriteria tertentu dalam proses identifikasi artikel untuk mencapai tujuan penelitian. Peneliti memilih artikel yang sesuai dengan kriteria sebagai berikut: 1.) artikel yang diterbitkan hanya pada cakupan wilayah Asia. 2.) artikel yang diterbitkan dalam jurnal yang telah ditinjau oleh rekan sejawat. 3.) artikel yang berada pada lingkup subjek yang sesuai dengan

variabel penelitian. 4.) artikel yang menggunakan Bahasa Inggris dan topik yang sesuai. 5.) artikel yang tersedia di database Scopus web. 6.) artikel yang berada di jurnal dengan Q1 dan Q2.

Identifikasi kata kunci dan strategi pencarian

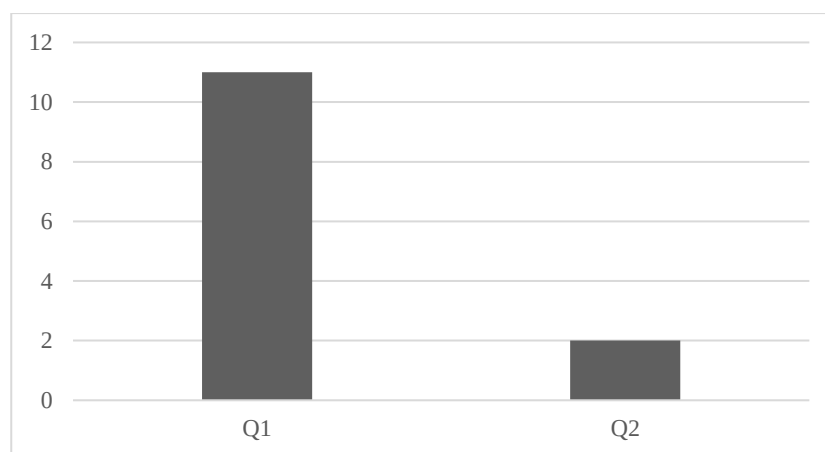
Artikel yang ditinjau mengenai *job demands* terhadap *turnover* diidentifikasi dengan dengan menelusuri Scopus database. Scopus adalah database elektronik yang komprehensif dengan lebih dari 18.000 artikel dari lebih dari 5.000 penerbit internasional, termasuk cakupan 16.500 jurnal yang telah ditelaah oleh rekan sejawat di bidang ilmu pengetahuan, teknik, medis, dan sosial (Phillips et al., 2015). Akses pada database Scopus web diperoleh oleh peneliti melalui fasilitas akses pada universitas asal peneliti. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian topik meliputi “*job demands*” dan “*turnover intention*” pada kolom pencarian. Hasilnya, peneliti menemukan sampel artikel dengan jumlah 394 yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

Memilih dan mengidentifikasi kualitas artikel

Peneliti mengikuti pedoman penelitian dari Tranfield et al., (2003) yang menyatakan untuk konsisten dengan kajian tinjauan sebelumnya dalam berbagai disiplin ilmu manajemen yang berbeda, artikel terpilih untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya yang memenuhi semua kriteria seleksi yang diuraikan sebagai berikut: artikel yang diterbitkan hanya pada cakupan wilayah Asia, artikel yang diterbitkan dalam jurnal yang telah ditinjau oleh rekan sejawat, artikel yang berada pada lingkup subjek yang sesuai dengan variabel penelitian, artikel yang menggunakan Bahasa Inggris dan topik yang sesuai. Peneliti menghilangkan artikel yang tidak termasuk dalam penelitian di dalam cakupan wilayah Asia (274), artikel yang tidak diterbitkan dalam jurnal yang telah ditinjau oleh rekan sejawat (12), artikel yang tidak berada pada lingkup subjek yang sesuai dengan variabel penelitian (34), dan artikel yang tidak menggunakan Bahasa Inggris dan topik yang sesuai (10).

Penilaian kualitas artikel

Peneliti melakukan penilaian kualitas artikel dengan tujuan untuk mengevaluasi validitas penelitian pada masing-masing artikel yang dipilih, memberikan justifikasi yang tepat dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pembaca (Christofi dan Vrontis, 2017). Peneliti menggunakan artikel yang tersedia di database Scopus web karena cakupannya luas dan merupakan web publikasi yang berkualitas tinggi. Selanjutnya, peneliti melakukan penilaian kualitas melalui quartil artikel yang berada di jurnal dengan Q1 dan Q2 karena merupakan level kualitas terbaik pada database Scopus web. Hasil penilaian kualitas artikel ini menghasilkan 50 artikel yang dikecualikan ke tahap berikutnya.



Grafik 3. Jumlah Artikel Pada Masing-Masing Quartil

Ekstraksi data

Setelah dilakukan pengecekan pada kualitas artikel, data dari penelitian-penelitian yang sudah terpilih (13) kemudian diekstraksi untuk memeriksa kesalahan manusia dan bias (Tranfield et al., 2003). Data yang diekstrak kemudian ditransfer ke spreadsheet Excel untuk pencatatan mengenai

informasi tentang nama penulis, judul penelitian, tahun penelitian, dan ringkasan hasil penelitian (Tabel. 1). Proses ekstraksi data dilakukan dengan memastikan informasi yang diperoleh melalui proses tersebut telah memenuhi tujuan penelitian.

HASIL

Tabel 1. Ekstraksi Data

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Tahun penelitian	Hasil penelitian
1.	Kim Y.	Music therapists' job demands, job autonomy, social support, and their relationship with burnout and turnover intention	2016	Individu dengan <i>job demands</i> yang lebih tinggi mengalami kelelahan yang relatif lebih tinggi, dan kelelahan yang lebih tinggi meningkatkan kemungkinan terjadinya <i>turnover intention</i> .
2.	Park I.-J., Kim P.B., Hai S., Dong L.	Relax from job, Don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention	2020	<i>Job demands</i> dan stres kerja merupakan indikator kelelahan kerja dan <i>turnover intention</i> , sedangkan kepercayaan rekan kerja memoderasi pengaruh negatif stres kerja terhadap <i>turnover intention</i>
3.	Chen C.-F., Yu T.	Effects of positive vs negative forces on the burnout-commitment-turnover relationship	2014	<i>Job demands</i> menyebabkan kelelahan, yang mendorong konsekuensi negatif, seperti <i>turnover intention</i> .
4.	Panatik S.A., O'Driscoll M.P., Anderson M.H.	Job demands and work-related psychological responses among Malaysian technical workers: The moderating effects of self-efficacy	2011	Karyawan dengan <i>job demands</i> tinggi yang memiliki otoritas keputusan yang tinggi mengalami peningkatan kecemasan/ depresi dan <i>turnover intention</i> .
5.	Huang Q., Xing Y., Gamble J.	Job demands-resources: a gender perspective on employee well-being and resilience in retail stores in China	2019	Melalui model <i>job demands-resources</i> (JD-R) bahwa tidak semua jenis <i>job demands</i> dan <i>resource</i> memiliki dampak yang sama terhadap kesejahteraan karyawan, khususnya dari sudut pandang gender.
6.	Shih S.-P., Jiang J.J., Klein G., Wang E.	Learning demand and job autonomy of IT personnel: Impact on turnover intention	2011	<i>Job demands</i> pada IT yang lebih tinggi dikaitkan dengan kelelahan kerja yang lebih besar sehingga <i>turnover intention</i> meningkat.
7.	Sguera F., Bagozzi R.P., Huy Q.N., Boss R.W., Boss D.S.	Curtailling the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources	2016	Mengalami ambiguitas peran pada pekerjaan dan bekerja pada shift malam (bagian dari <i>job demands</i>) yang tinggi akan meningkatkan hubungan ketidaknyamanan di tempat kerja dan meningkatkan <i>turnover intention</i>
8.	Chen C.-F., Chen S.-C.	Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences	2012	<i>Job demands</i> berhubungan positif dengan <i>burnout</i> . Tingkat <i>burnout</i> yang tinggi akan memperburuk masalah kesehatan awak kabin dan menyebabkan <i>turnover intention</i> .
9.	Shim D.C., Park H.H., Eom T.H.	Street-level bureaucrats' turnover intention: does public service motivation matter?	2017	Motivasi pelayanan publik dapat digunakan sebagai mekanisme penanggulangan psikologis untuk <i>job demands</i> yang tinggi bagi para birokrat di tingkat bawah untuk mengurangi kelelahan kerja dan <i>turnover intention</i> .
10.	O'Neill J.W., Xiao Q.	Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion	2010	<i>Job demands</i> yang lebih tinggi berkorelasi dengan kelelahan emosional yang lebih tinggi dan mengarah pada <i>turnover intention</i> .

11.	Babakus E., Yavas U., Karatepe O.M.	Work engagement and turnover intentions: Correlates and customer orientation as a moderator	2017	Faktor penghambat seperti <i>burnout</i> menggambarkan hubungan positif dengan <i>turnover intention</i>
12.	Babakus E., Yavas U., Karatepe O.M.	The effects of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: A study in the turkish hotel industry	2008	<i>Job demands</i> (konflik peran dan ambiguitas peran) memicu kelelahan emosional dan <i>turnover intention</i> pada karyawan <i>frontline</i> .
13.	Hu Q., Schaufeli W.B., Taris T.W.	The Job Demands-Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources	2011	Proses stres yang berasal dari <i>job demands</i> akan mengarah pada kelelahan dan <i>output</i> organisasi yang negatif (<i>turnover intention</i> dan komitmen organisasi yang rendah)

Jumlah sampel akhir pada artikel setelah melalui berbagai proses penyaringan adalah 13 artikel yang telah sesuai dengan kriteria dan tujuan penelitian. 13 artikel tersebut ditinjau melalui hasil dari masing-masing penelitian yang memiliki keterkaitan dengan variabel penelitian yaitu *job demands* terhadap *turnover*. Proses identifikasi hasil penelitian dilakukan dengan sistematis dan melalui berbagai tahap kriteria agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan dan dapat menjawab pertanyaan penelitian.

Berdasarkan 13 artikel yang telah ditinjau, peneliti dapat menjawab RQ.1 tentang hal yang disarankan oleh literatur secara keseluruhan mengenai hasil penelitian *job demands* terhadap *turnover* saat ini. Melalui tabel 1, hasil penelitian dari 13 artikel menyatakan bahwa *job demands* yang tinggi menghasilkan output negatif yaitu *turnover intention*. Hal ini dikarenakan *job demands* yang tinggi akan mempengaruhi dan mengganggu fisik dan psikis individu dalam menjalankan pekerjaannya. Bila terjadi secara berkelanjutan, hal ini akan menyebabkan kelelahan fisik dan psikis serta *burnout*. Kelelahan fisik dan psikis serta *burnout* merupakan indikator yang teridentifikasi ada pada 10 dari 13 artikel sebagai efek dari *job demands* yang tinggi. Artikel dengan sitasi tertinggi (200) adalah artikel dari penulis Hu Q., Schaufeli W.B., Taris T.W. yang terbit tahun 2011 dengan judul The Job Demands-Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources memiliki hasil penelitian yaitu Proses stres yang berasal dari *job demands* akan mengarah pada kelelahan dan *output* organisasi yang negatif (*turnover intention* dan komitmen organisasi yang rendah).

Penelitian ini memberikan sudut pandang mendalam tentang pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* yang dibuktikan positif berpengaruh. Melalui penelitian ini juga diketahui bahwa kelelahan fisik dan psikis merupakan indikator yang berhubungan erat dengan *job demands* yang tinggi sehingga menghasilkan keputusan akhir yaitu *turnover intention*. Beberapa penelitian juga menyarankan langkah dan kebijakan yang dapat diterapkan dalam upaya mengurangi *turnover intention* yaitu dengan memberikan otoritas kerja yang lebih besar dan memberikan motivasi kepada karyawan. Hal ini dapat meningkatkan komitmen pekerjaan.

SIMPULAN

Penelitian ini merupakan *systematic literature review* yang komprehensif dengan topik pembahasan mengenai konsep *job demands* terhadap *turnover*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *job demands* yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan *turnover intentions*. Selanjutnya, kelelahan fisik dan psikis serta *burnout* merupakan indikator dari efek *job demands* yang tinggi. Lebih lanjut, penelitian di masa depan terkait dengan kebutuhan akan studi empiris, metode dan landasan teori di masa depan harus dilaksanakan untuk mendapatkan wawasan dan sudut pandang yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2008). The effects of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: A study in the Turkish hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 384-404.

- Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2017). Work engagement and turnover intentions: Correlates and customer orientation as a moderator. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Chen, C. F., & Chen, S. C. (2012). Burnout and work engagement among cabin crew: Antecedents and consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Chen, C. F., & Yu, T. (2014). Effects of positive vs negative forces on the burnout-commitment-turnover relationship. *Journal of Service Management*.
- Chen, G., Ployhart, R. E., Cooper-Thomas, H., Anderson, N., & Bliese, P. D. (2011). The power of momentum: A new model of dynamic relationships between job satisfaction change and turnover intentions. *Academy of Management Journal*, 54, 159–181. doi:10.5465/AMJ.2011.59215089
- Christofi, M.L.E. and Vrontis, D. (2017). Marketing research on mergers and acquisitions: a systematic review and future directions, *International Marketing Review*, 34(5), 629-651.
- Emin Babakus, Ugur Yavas & Osman M. Karatepe (2008) The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in the Turkish Hotel Industry, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 384-404, doi: 10.1080/15256480802427339
- Emin Babakus, Ugur Yavas, Osman M. Karatepe, (2017). Work engagement and turnover intentions: correlates and customer orientation as a moderator, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), doi: 10.1108/IJCHM-11-2015-0649
- Demerouti, E.; Bakker, A.B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37, 1–9.
- Hayes, L.J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H.K.S., North, N. and Stone, P.W. (2006). Nurse turnover: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43(2), 237-63.
- Huang, Q., Xing, Y., & Gamble, J. (2019). Job demands–resources: A gender perspective on employee well-being and resilience in retail stores in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1323-1341.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2011). The Job Demands–Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 181–190. doi:10.1016/j.jvb.2010.12.009
- Kim, Y. (2016). Music therapists' job demands, job autonomy, social support, and their relationship with burnout and turnover intention. *The Arts in Psychotherapy*, 51, 17-23.
- O'Neill, J. W., & Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 652-658.
- Panatik, S. A., O'Driscoll, M. P., & Anderson, M. H. (2011). Job demands and work-related psychological responses among Malaysian technical workers: The moderating effects of self-efficacy. *Work & Stress*, 25(4), 355-370.
- Park, I. J., Kim, P. B., Hai, S., & Dong, L. (2020). Relax from job, Don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 559-568.
- Park, T.Y., Shaw, J.D. (2013). Turnover rates and organizational performance: A meta-analysis. *Journal Applied Psychology*, 98, 268–309.
- Phillips, W., Lee, H., James, P., Ghobadian, A. and O'Regan, N. (2015), "Social innovation and social entrepreneurship: a systematic review", *Group and Organization Management*, 40(3), 428-461.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Campbell, T. T. (2017). Organizational behaviour. Pearson.
- Sguera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., Boss, R. W., & Boss, D. S. (2016). Curtailing the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources. *Journal of Vocational Behavior*, 95, 115-127.
- Shih, S. P., Jiang, J. J., Klein, G., & Wang, E. (2011). Learning demand and job autonomy of IT personnel: Impact on turnover intention. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2301-2307.
- Shim, D. C., Park, H. H., & Eom, T. H. (2017). Street-level bureaucrats' turnover intention: does public service motivation matter?. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 563-582.

- Stephen Young. (2015). Understanding Substance Abuse Counselor Turnover Due to Burnout: A Theoretical Perspective, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 25(6), 675-686, doi:10.1080/10911359.2015.1013658
- Tranfield, D., Denyer, D. & Smart, P. (2003), Towards a methodology for developing evidence informed management knowledge by means of systematic review, *British Journal of Management*, 14(3), 207-222.
- Van Rooyen, C., Stewart, R., & De Wet, T. (2012). The impact of microfinance in sub-Saharan Africa: a systematic review of the evidence, *World development*, 40(11), 2249-2262.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493.