

PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *WORKLOAD*, DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH *EMOTIONAL EXHAUSTION* (STUDI EMPIRIS: KARYAWAN PT XYZ DI BEKASI)

Indra Bakti Situmorang, Andreas Heryjanto

Universitas Bunda Mulia, Indonesia

Author Corresponding:
Indra Bakti Situmorang

Abstract.

The aim of this research is to investigate the influence of job satisfaction, workload, and organizational commitment on turnover intention which is mediated by emotional exhaustion in PT employees. XYZ in Bekasi. A Google Forms online survey of PT XYZ employees was used to collect data for this research. There are 137 populations who will be respondents and this research uses a correlational quantitative approach and is processed using the PLS version 4 program. The research results prove that job satisfaction does not have a significant effect on turnover intention. Other results prove that workload has no significant effect on turnover intention, organizational commitment has no significant effect on turnover intention, emotional exhaustion has a significant positive effect on turnover intention, job satisfaction has a significant negative effect on turnover intention which is mediated by emotional exhaustion, workload has a significant positive effect on turnover intention which is mediated by emotional exhaustion, organizational commitment has a significant negative effect on turnover intention which is mediated by emotional exhaustion. Theoretically, the implication of this research is to provide benefits in the form of knowledge to academics, practitioners and regulators, while managerially, management needs to encourage open communication between employees and management so that employees can communicate the problems faced in the company more comfortably.

Keywords: *Job satisfaction; workloads; organizational commitment; emotional exhaustion; turnover intention.*

PENDAHULUAN

Bertambahnya jumlah penduduk setiap tahun di Indonesia berdampak pada peningkatan kebutuhan masyarakat akan alat kesehatan, obat-obatan, suplemen, dan produk-produk farmasi lainnya. Disepanjang tahun 2022, berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi nasional sebesar 5,31 persen, lebih tinggi dibanding tahun sebelumnya yang hanya mencapai 3,70 persen. Sedangkan di tahun 2023 pada triwulan I mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5,03%, sedikit lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan pada triwulan sebelumnya sebesar 5,01%. Hal ini berbanding terbalik pada pertumbuhan pada sektor industri farmasi di Indonesia yang mengalami penurunan. Penyebab dari penurunan tersebut dikarenakan tingginya akan tingkat impor produk-produk farmasi. Demi meningkatkan kontribusi pertumbuhan ekonomi pada sektor industri farmasi, maka pemerintah melalui menteri kesehatan menargetkan setidaknya 50% obat dan alat kesehatan dapat diproduksi di dalam negeri sampai pada akhir 2023 (Kompas,2022).

Industri farmasi adalah sektor yang berkaitan dengan kesehatan dan nyawa manusia, sehingga diperlukan upaya untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya yang kompeten agar tetap dapat mempertahankan kualitas produknya serta mencapai target produksi yang ditetapkan. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat signifikan dalam hal ini. Ketika SDM yang dimiliki diberdayakan melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, maka akan mendukung perbaikan operasional perusahaan. Sebaliknya, ketidakmampuan dalam mengelola SDM dapat mengakibatkan kinerja operasional perusahaan yang kurang optimal.

Bentuk ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola SDM (Sumber Daya Manusia) adalah tingginya tingkat turnover. Tingginya tingkat turnover dapat menghambat operasional perusahaan, sehingga menghambat tujuan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi terjadinya resiko tersebut penting bagi perusahaan agar memahami berbagai perilaku karyawan, salah satunya adalah turnover intention.

Penelitian tentang *turnover intention* memang telah banyak diteliti, namun penelitian ini menawarkan variabel intervening yang masih jarang diteliti, yaitu *emotional exhaustion* dengan tiga variabel independen yang tentunya berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sehingga penelitian ini mencoba untuk memberikan temuan baru serta pentingnya untuk mengetahui tingkat *turnover intention* karyawan di perusahaan-perusahaan khususnya di Indonesia.

Menurut Haque et al. (2019) *Turnover Intention* merupakan awal dari adanya turnover karyawan dan didefinisikan sebagai kemungkinan individu menarik diri dari organisasi dan memungkinkan karyawan untuk mencari pekerjaan alternatif lain. *Turnover intention* dianggap sebagai prediktor utama dari perilaku turnover karyawan karena dapat mengungkapkan niat karyawan yang ingin meninggalkan pekerjaan mereka dalam periode tertentu serta berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi mereka, seperti peran dan stres kerja, kekerasan di tempat kerja, lingkungan dan pengalaman kerja, sistem dan iklim kerja, kepuasan kerja dan kelelahan kerja (N. Li et al., 2019).

Banyak faktor yang memengaruhi *turnover intention*, menurut penelitian yang dilakukan oleh Hariyonyoto et al. (2019) dijelaskan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah *job satisfaction* dan hubungan kedua variabel tersebut adalah negatif. Menurut Ali & Anwar (2021) *job satisfaction* didefinisikan sebagai sikap yang terkait dengan tingkat ketidaksukaan atau kesukaan seseorang pada pekerjaannya. Kepuasan kerja dianggap sebagai kesenangan mental, fisik, lingkungan yang diperoleh anggota dan dapat digambarkan sebagai reaksi afektif dan kognitif karyawan terhadap pekerjaannya di tempat kerja (Lin & Huang, 2021). Tercapainya *job satisfaction* artinya karyawan merasakan kepuasan atas apa yang mereka kerjakan dan apa yang mereka peroleh dari perusahaan, dengan kata lain bahwa peningkatan *job satisfaction* akan menurunkan niat karyawan meninggalkan organisasi atau perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hariyonyoto et al. (2019) juga menjelaskan bahwa faktor yang dapat menurunkan *turnover intention* adalah *organizational commitment* karena kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang negatif. Menurut Pratama et al. (2022) *organizational commitment* merupakan derajat atau alat untuk melihat sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi keterlibatannya dalam organisasi. Dengan kata lain anggota berada pada level yang menunjukkan perhatiannya terhadap organisasi dan dapat dilihat melalui loyalitas karyawan dan bekerja dengan sepenuh hati untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Tingginya *organizational commitment* pada karyawan artinya semakin mengikatkan diri terhadap perusahaan dan memberikan dampak menurunnya tingkat turnover.

Merujuk pada pekerjaan, faktor kuat yang diduga sangat memengaruhi *turnover intention* adalah *workload*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Diana Situmorang (2022) bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif dan menjadi faktor yang dapat meningkatkan *turnover intention*. Kusuma Wardhani (2022) menjelaskan bahwa *workload* merupakan suatu keadaan yang harus dihadapi pekerja dengan kondisi di mana pekerja harus melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. *Workload* terkadang juga

dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan pekerjaan atau upaya yang dilakukan untuk bekerja (Ratnasari & Lestari, 2020). Tingginya *workload* artinya mendorong karyawan untuk menimbulkan niat akan meninggalkan perusahaan karena ketidakmampuan karyawan pada tuntutan pekerjaan yang diberikan dan berujung pada peningkatan turnover.

Perputaran karyawan (*employee's turnover*) yang semakin meningkat atau tinggi akan berdampak negatif pada ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang merugikan perusahaan secara biaya, baik berupa biaya investasi pelatihan kepada karyawan sampai pada perekrutan karyawan baru dan dilakukan pelatihan kembali. Menyadari akan bahaya dan resiko tersebut, banyak perusahaan telah melakukan tindakan dalam upaya untuk mengurangi atau menurunkan turnover karyawan namun tetap saja perusahaan memiliki turnover karyawan yang cukup tinggi.

Dalam penelitian ini, perusahaan yang digunakan sebagai populasi adalah PT XYZ yang berlokasi di Cikarang utara, Bekasi Jawa Barat. PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di industri farmasi dan alat kesehatan yang berkesinambungan. Salah satu permasalahan yang sedang dihadapi ialah hingga tahun 2022 perusahaan masih mengalami tingkat turnover yang cukup tinggi, tentunya masalah tersebut akan memengaruhi kinerja perusahaan dikarenakan karyawan baru memerlukan waktu untuk beradaptasi. Berikut adalah data jumlah karyawan yang masuk dan keluar selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1
Turnover PT XYZ in 2020-2022

Year	Number of Employees	Number of Employees Leave	Turnover Percentage
2020	87	9	10%
2021	87	7	8%
2022	93	7	8%

Sumber : PT XYZ

Berdasarkan data tersebut tentunya perusahaan perlu lebih memperhatikan kondisi karyawan agar tidak menimbulkan peningkatan turnover yang lebih tinggi, ditambah lagi dengan adanya penambahan karyawan baru tentu semakin berpotensi turnover karyawan juga semakin meningkat. Selain itu persaingan bisnis di era globalisasi saat ini juga semakin ketat dan begitu juga dimasa mendatang, maka perusahaan harus mampu meningkatkan daya saingnya dengan berbagai cara, salah satunya ialah melindungi aset penting yang dimiliki perusahaan seperti karyawan terbaiknya (Kurniawaty et al., 2019).

Setelah merangkum beberapa permasalahan dan keterkaitan yang mengacu pada hasil penelitian terdahulu, maka *turnover intention* menjadi penting untuk diperhatikan demi menjaga keberlangsungan perusahaan. Oleh sebab itu, peneliti memberikan judul penelitian ini “**Pengaruh *Job Satisfaction*, *Workload* Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Turnover Intention* Yang Dimediasi Oleh *Emotional Exhaustion* (Studi Empiris: Karyawan PT XYZ, Bekasi)**”.

Hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) *job satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.; 2) *workload* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*; 3) *Organizational commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.; 4) *Emotional exhaustion* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover*

intention; 5) *job satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Emotional exhaustion*; 6) : *workload* berpengaruh positif signifikan terhadap *Emotional exhaustion*; 7) *Organizational commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Emotional exhaustion*; 8) *Emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*; 9) *Emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workload* terhadap *turnover intention*; 10) *Emotional exhaustion* memediasi pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention*.

Tujuan Penelitian adalah: 1) Menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 2) Menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 3) Menganalisis pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 4) Menganalisis pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 5) Menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Emotional Exhaustion* karyawan di PT XYZ; 6) Menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Emotional Exhaustion* karyawan di PT XYZ; 7) Menganalisis pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Emotional Exhaustion* karyawan di PT XYZ; 8) Menganalisis peranan *Emotional Exhaustion* dalam memediasi pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 9) Menganalisis peranan *Emotional Exhaustion* dalam memediasi pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ; 10) Menganalisis peranan *Emotional Exhaustion* dalam memediasi pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT XYZ.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan regresi dengan partial least square, dengan memakai Partial Least Square dalam menganalisis efek antara variabel dependen dalam penelitian ini adalah *turnover intention*, variabel independen dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*, *workload* dan *organizational commitment*, variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *emotional exhaustion*. Penelitian dilakukan di PT XYZ yang berlokasi di Bekasi, Populasi dalam penelitian ini adalah staff/karyawan yang bekerja di PT XYZ di tahun 2023 dan telah bekerja minimal selama 6 bulan sebanyak 137 orang. Dan sampel dalam penelitian ini adalah 102 karyawan di PT XYZ di tahun 2023 dan telah bekerja minimal selama 6 bulan. Variable dalam penelitian ini adalah *turnover intention* dan *Customer Satisfaction*, *job satisfaction*, *workload* dan *organizational commitment* dan *emotional exhaustion*. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Rancangan analisis data dalam penelitian adalah dengan menggunakan penerapan Regresi Partial Least Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Analisis Deskriptif Terkait Profil Responden dan Indikator Hasil Analisis Deskriptif Terkait Profil Responden dan Indikator Variabel Penelitian

Profil Responden/Karyawan

Berikut adalah hasil deskriptif profil responden yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.1
Analisa Deskriptif Profil Responden

Demografi		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	40%
	Perempuan	61	60%
Total		102	100%
Usia	18 - 25 Tahun	36	35%
	26 - 33 Tahun	52	51%
	34 - 41 Tahun	8	8%
	> 42 Tahun	6	6%
Total		102	100%
Pendidikan Terakhir	SMA Sederajat	12	12%
	D3	10	10%
	D4/S1	73	72%
	Pascasarjana/S2	7	7%
Total		102	100%
Lama Bekerja	6 Bulan - 3 Tahun	55	54%
	4 Tahun - 7 tahun	26	25%
	> 7 tahun	21	21%
	Total	102	100%

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Dari data yang ditemukan melalui penyebaran kuesioner pada Tabel 4.1, terdapat 102 responden/karyawan yang diperoleh dalam survei ini. Dari 102 responden/karyawan, sebanyak 61 orang (60%) adalah perempuan dan 41 orang (40%) adalah laki-laki. Selanjutnya, menurut kelompok usia, sebanyak 51 orang (48%) pada usia 26-33 tahun, 36 orang (35%) berada pada usia 18-25 tahun, 8 orang (9%) pada usia 34 - 41 tahun, dan 6 orang (7%) sisanya adalah pada usia 42 tahun ke atas.

Mayoritas pendidikan terakhir responden/karyawan adalah lulusan D4/S1, yaitu sebanyak 73 orang (72%). Selanjutnya diikuti 12 orang (12%) pada tingkat pendidikan SMA sederajat, 10 orang pada tingkat pendidikan D3 (10%), dan 7 orang (7%) pada tingkat pendidikan S2/Pascasarjana. Berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden/karyawan telah bekerja antara 6 bulan - 3 tahun, yaitu sebanyak 55 orang (54%). Selanjutnya diikuti sebanyak 26 orang (25%) yang telah bekerja antara 4 – 7 tahun, dan 21 orang (21%) adalah yang telah bekerja di atas 7 tahun.

Hasil Statistik Deskriptif

Setelah melakukan analisa pada profil responden, langkah berikutnya adalah melakukan analisa atas indikator dari setiap variabel. Hasil statistik deskriptif dalam riset ini dapat ditunjukkan dengan hasil evaluasi rata-rata jumlah indikator. Variabel *mean job satisfaction* mendapatkan nilai mean tertinggi, yaitu sebesar 4,07. Selanjutnya diikuti oleh variabel *workload* sebesar 3,82, variabel *organizational commitment* sebesar 3,78, *turnover intention* sebesar 3,02, dan yang terendah adalah *emotional exhaustion* sebesar 2,88. Berikut hasil data yang diperoleh pada setiap variabel:

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif Variabel *Job Satisfaction*

Kode	Pernyataan	Mean	SD
JS1	Pekerjaan yang saya lakukan dihargai.	4,13	0,727
JS2	Saya merasa senang dengan kesempatan untuk belajar hal-hal baru dalam pekerjaan saya.	4,37	0,688
JS3	Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya.	3,96	0,964
JS4	Saya menikmati pekerjaan saya karena teman teman yang menyenangkan.	4,08	0,875
JS5	Saya menerima gaji/upah yang cukup dan sesuai berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada saya.	3,83	0,966
	Mean	4,07	0,131

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Pada riset ini, terdapat 5 indikator pada variabel *job satisfaction*. Nilai *mean* yang diperoleh dari *job satisfaction* adalah sebesar 4,07 dan *mean* dari standar deviasi adalah sebesar 0,131. Berlandaskan hasil penyebaran kuesioner yang tertera pada tabel 4.2, variabel *job satisfaction* dapat dikategorikan baik oleh responden/karyawan. Selain itu, mayoritas indikator *job satisfaction* memiliki hasil nilai yang berada pada skor baik untuk membuktikan bahwa responden/karyawan setuju bahwa mereka merasa mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif Variabel *Workload*

Kode	Pernyataan	Mean	SD
WL1	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi.	3,55	0,940
WL2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan target yang ditentukan.	4,17	0,661
WL3	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bobot/volume yang diberikan.	4,12	0,722
WL4	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya.	3,67	0,937
WL5	Jumlah karyawan saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada.	3,58	0,999
	Mean	3,82	0,150

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Pada riset ini, terdapat 5 indikator pada variabel *workload*. Nilai *mean* yang diperoleh dari *workload* adalah sebesar 3,82 dan *mean* dari standar deviasi adalah 0,150. Berlandaskan hasil penyebaran kuesioner yang tertera pada tabel 4.2, variabel *workload* dapat dikategorikan cukup baik oleh responden/karyawan. Selain itu, masing-masing indikator *workload* memiliki hasil nilai di antara cukup dan baik untuk membuktikan bahwa responden/karyawan cukup setuju bahwa terdapat *workload* pada pekerjaannya.

Tabel 4.4
Analisa Indikator Variabel *Organization Commitment*

Kode	Pernyataan	Mean	SD
OC1	Saya membanggakan perusahaan kepada orang lain di luar perusahaan.	3,82	0,916
OC2	Saya merasakan bahwa permasalahan organisasi adalah permasalahan saya juga.	3,63	0,994
OC3	Saya merasa menjadi bagian dari keluarga perusahaan.	3,68	0,935
OC4	Saat ini, tetap bekerja pada perusahaan ini merupakan kebutuhan dan keinginan saya.	3,81	0,841
OC5	Setia pada perusahaan merupakan sikap etis bagi saya.	3,95	0,860
	Mean	3,78	0,061

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Pada riset ini, terdapat 5 indikator pada variabel *organizational commitment*. Nilai *mean* yang diperoleh dari *organizational commitment* adalah sebesar 3,78 dan *mean* dari standar deviasi adalah 0,061. Berlandaskan hasil penyebaran kuesioner yang tertera pada tabel 4.2, variabel *organizational commitment* dapat dikategorikan cukup oleh responden/karyawan. Selain itu, semua indikator *organizational commitment* memiliki hasil nilai yang berada pada skor yang cukup untuk membuktikan bahwa responden/karyawan memiliki komitmen yang cukup tinggi pada organisasi.

Tabel 4.5
Analisa Indikator Variabel *Emotional Exhaustion*

Kode	Pernyataan	Mean	SD
EE1	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lain di tempat kerja.	2,94	1,159
EE2	Saya merasa jenuh terhadap pekerjaan saya.	3,00	1,186
EE3	Saya merasa terkuras secara emosional dari pekerjaan saya.	3,06	1,275
EE4	Saya merasa sering tidak bahagia terhadap pekerjaan saya.	2,72	1,038
EE5	Saya merasa lelah dengan pekerjaan saya.	2,95	1,189
EE6	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.	2,61	1,109
	Mean	2,88	0,075

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Pada riset ini, terdapat 6 indikator pada variabel *emotional exhaustion*. Nilai *mean* yang diperoleh dari *emotional exhaustion* adalah sebesar 2,88 dan *mean* dari standar deviasi adalah 0,075. Berlandaskan hasil penyebaran kuesioner yang tertera pada tabel 4.2, variabel *emotional exhaustion* dapat dikategorikan kurang baik oleh responden/karyawan. Namun 4 indikator *emotional exhaustion* memiliki skor yang cukup mendekati nilai *range* netral di mana indikator tersebut mengenai kelelahan pada pekerjaan, kelelahan pada situasi kerja, terkurasnya emosi saat bekerja, dan kejenuhan terhadap pekerjaan. Hal ini membuktikan bahwa responden/karyawan tetap merasakan *emotional exhaustion* pada pekerjaannya namun tidak tinggi.

Tabel 4.6
Analisa Indikator Variabel *Turnover Intention*

Kode	Pernyataan	Mean	SD
TI1	Saya sering memikirkan untuk keluar dari tempat say bekerja.	3,07	1,188
TI2	Saya sudah mulai mencari lowongan pekerjaan di tempat lain.	2,99	1,270
TI3	Saya mungkin akan berhenti dari pekerjaan ini tahun depan.	2,99	1,368
	Mean	3,02	0,090

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Pada riset ini, terdapat 3 indikator pada variabel *turnover intention*. Nilai *mean* yang diperoleh dari *turnover intention* adalah sebesar 3,02 dan *mean* dari *standar deviasi* adalah 0,090. Berlandaskan hasil penyebaran kuesioner yang tertera pada tabel 4.2, variabel *turnover intention* dikategorikan cukup oleh responden/karyawan. Semua indikator *turnover intention* memiliki hasil nilai pada *range* yang cukup untuk membuktikan bahwa responden/karyawan memiliki keinginan atau niat yang cukup untuk keluar dari pekerjaanya.

Hasil Pengujian Statistik

Statistik digunakan untuk mengetahui hasil uji statistik seperti berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)

Outer Loadings

Outer loading digunakan untuk mengetahui sejauh mana sebuah indikator mampu merefleksikan variabel dalam penelitian. Dalam uji *Partial Least Square*, standarisasi untuk penilaian outer loadings adalah 0,7, sehingga, seluruh indikator yang memiliki nilai loadings > 0,7 berarti telah mampu merefleksikan variabel laten (Ramayah et al, 2018). Berikut gambar 4.1 yang merupakan hasil pengukuran sebelum penghapusan indikator.

Gambar 4.1
Hasil Outer Loadings setiap variabel sebelum penghapusan indikator



Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Variabel	Indikator	Loading Factor	Kesimpulan
Job Satisfaction	JS1	0,795	Valid
	JS2	0,716	Valid
	JS3	0,813	Valid
	JS4	0,601	Invalid
	JS5	0,743	Valid
Workload	WL1	-0,640	Invalid
	WL2	0,514	Invalid
	WL3	0,473	Invalid
	WL4	0,254	Invalid
	WL5	0,331	Invalid
Organizational Commitment	OC1	0,750	Valid
	OC2	0,677	Invalid
	OC3	0,850	Valid
	OC4	0,876	Valid
	OC5	0,832	Valid
Emotional Exhaustion	EE1	0,845	Valid
	EE2	0,910	Valid
	EE3	0,880	Valid
	EE4	0,922	Valid
	EE5	0,937	Valid
	EE6	0,897	Valid
Turnover Intention	TI1	0,913	Valid
	TI2	0,872	Valid
	TI3	0,897	Valid

Berdasarkan gambar 4.1, hasil dari bentuk penelitian ini belum mencukupi kriteria yang telah mampu merefleksikan variabel laten dikarenakan nilai loadings seluruh indikator yang tidak memenuhi standarisasi sebesar $< 0,7$. Oleh karena itu, untuk memenuhi nilai outer loading, diharuskan untuk mengeliminasi indikator secara bertahap dengan hasil *error* terbesar terdahulu untuk mendapatkan nilai yang valid.

Gambar 4.2
Hasil Outer Loadings setiap variabel setelah penghapusan indikator



Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan gambar 4.2, terdapat indikator yang dieliminasi karena memiliki nilai *error* yang besar pada indikator variabel sehingga indikator-indikator yang dihapuskan adalah JS4, OC2, WL1, dan WL2. Maka hasil pengujian validitas telah terpenuhi yang diperlihatkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Hasil Outer Loadings setiap variabel sesudah penghapusan indikator

Variabel	Indikator	Loading Factor	Kesimpulan
<i>Job Satisfaction</i>	JS1	0,796	<i>Valid</i>
	JS2	0,725	<i>Valid</i>
	JS3	0,809	<i>Valid</i>
	JS5	0,757	<i>Valid</i>
<i>Workload</i>	WL3	0,802	<i>Valid</i>
	WL4	0,840	<i>Valid</i>
	WL5	0,758	<i>Valid</i>
<i>Organizational Commitment</i>	OC1	0,769	<i>Valid</i>
	OC3	0,846	<i>Valid</i>
	OC4	0,888	<i>Valid</i>
	OC5	0,843	<i>Valid</i>
<i>Emotional Exhaustion</i>	EE1	0,844	<i>Valid</i>
	EE2	0,912	<i>Valid</i>
	EE3	0,879	<i>Valid</i>
	EE4	0,922	<i>Valid</i>
	EE5	0,937	<i>Valid</i>
	EE6	0,897	<i>Valid</i>
<i>Turnover Intention</i>	TI1	0,913	<i>Valid</i>
	TI2	0,872	<i>Valid</i>
	TI3	0,897	<i>Valid</i>

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Berlandaskan pada Tabel 4.9, hasil model penelitian dinyatakan telah *valid* dengan melihat nilai dari *outer loadings* yang telah memenuhi standarisasi $< 0,7$. Dari nilai yang diperoleh maka penelitian dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya.

1. Average Variances Extracted (AVE)

Average Variances Extracted (AVE) digunakan untuk mengetahui validitas dari setiap variabel yang diteliti. Validitas artinya kemampuan alat ukur untuk mencerminkan data yang diteliti. Dalam uji *partial least square*, standarisasi untuk penilaian *Average Variances Extracted* adalah 0,5, sehingga, setiap variabel laten yang memiliki nilai *Average Variances Extracted* $> 0,5$ berarti telah mampu memenuhi persyaratan *Average Variances Extracted*. (Ramayah et al, 2018)

Tabel 4.9
Hasil AVE

Variabel	AVE
<i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	0,808
<i>Job Satisfaction</i> (X1)	0,579
<i>Organizational Commitment</i> (X3)	0,701
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,800
<i>Workload</i> (X2)	0,641

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Berlandaskan dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan uji *Average Variances Extracted* karena memiliki nilai *Average Variances Extracted* $> 0,5$.

2. Composite Reliability

Composite Reliability digunakan untuk mengetahui reliabilitas dari setiap variabel yang diteliti. Reliabel artinya kemampuan alat ukur untuk diuji berulang kali. Artinya, apabila sebuah variabel telah reliabel, maka pernyataan pada variabel tersebut mampu digunakan untuk penelitian lain di waktu lain. Dalam uji *partial least square*, standarisasi untuk penilaian *Composite Reliability* adalah 0,6, sehingga, setiap variabel laten yang memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,6 berarti telah mampu memenuhi persyaratan *Composite Reliability*. (Ramayah et al, 2018)

Tabel 4.10
Hasil Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Kesimpulan
<i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	0,962	Reliabel
<i>Job Satisfaction</i> (X1)	0,855	Reliabel
<i>Organizational Commitment</i> (X3)	0,904	Reliabel
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,923	Reliabel
<i>Workload</i> (X2)	0,843	Reliabel

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Hasil pengujian *Composite Reliability* menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* > 0,6.

3. Cronbach's Alpha

Perbedaan antara *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* adalah dimana composite reliability membandingkan dari hasil outer loadings sedangkan cronbach's alpha dari data kuisioner. *Cronbach's Alpha* juga digunakan untuk mengetahui reliabilitas dari setiap variabel yang diteliti. Dalam uji *partial least square*, standarisasi untuk penilaian *Cronbach's Alpha* adalah 0,6, sehingga setiap variabel laten yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 berarti telah mampu memenuhi persyaratan *Cronbach's Alpha*. (Ramayah et al, 2018)

Tabel 4.11
Hasil Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
<i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	0,952
<i>Job Satisfaction</i> (X1)	0,774
<i>Organizational Commitment</i> (X3)	0,858
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,876
<i>Workload</i> (X2)	0,726

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Dari tabel diatas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini telah memenuhi syarat pengujian Cronbach's Alpha.

4. Discriminant Validity

Discriminant validity digunakan untuk membandingkan nilai loadings dari satu indikator terhadap variabel laten dengan nilai loadings dari satu indikator terhadap variabel laten lain. Apabila nilai loadings dari satu indikator terhadap variabelnya lebih besar daripada nilai loadings indikator tersebut terhadap variabel lain, maka indikator tersebut memenuhi syarat discriminant validity. (Ramayah et al, 2018)

Tabel 4.12
Hasil Discriminant Validity

Kode	Emotional Exhaustion	Job Satisfaction	Organizational Commitment	Turnover Intention	Workload
EE 1	0,844	-0,226	-0,170	0,627	0,023
EE 2	0,912	-0,303	-0,386	0,673	-0,029
EE 3	0,879	-0,243	-0,266	0,645	-0,139
EE 4	0,922	-0,317	-0,339	0,696	-0,097
EE 5	0,937	-0,274	-0,340	0,670	-0,031
EE 6	0,897	-0,298	-0,276	0,709	-0,077
JS 1	-0,310	0,796	0,477	-0,269	0,424
JS 2	-0,196	0,725	0,377	-0,289	0,500
JS 3	-0,241	0,809	0,657	-0,295	0,577
JS 5	-0,202	0,757	0,494	-0,311	0,441
OC 1	-0,256	0,576	0,769	-0,303	0,467
OC 3	-0,345	0,474	0,846	-0,341	0,401
OC 4	-0,325	0,563	0,888	-0,395	0,462
OC 5	-0,160	0,589	0,843	-0,357	0,532
TI 1	0,755	-0,339	-0,455	0,913	-0,158
TI 2	0,578	-0,334	-0,284	0,872	-0,230
TI 3	0,648	-0,336	-0,363	0,897	-0,092
WL 3	-0,047	0,371	0,322	-0,171	0,802
WL 4	-0,047	0,563	0,504	-0,136	0,840
WL 5	-0,065	0,627	0,541	-0,102	0,758

Sumber: Data telah diolah oleh peneliti 2023

Berlandaskan dari tabel yang tertera di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat *Discriminant Validity* karena nilai indikator dari variabelnya lebih besar dari nilai indikator variabel lainnya.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjawab dugaan awal penelitian. Pada *partial least square*, untuk menguji hipotesis digunakan perhitungan bootstrapping. (Ramayah et al, 2018) uji hipotesis juga bisa digunakan untuk membentuk persamaan regresi dengan pengujian:

Jika $p \text{ value} \leq 0,05$, dan $t \text{ hitung} > 1,967$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Jika $p \text{ value} > 0,05$, dan $t \text{ hitung} < 1,967$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 4.17
Hasil Uji Hipotesis

Konstruk	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
H1: <i>Job Satisfaction</i> (X1) berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-0,064	0,617	0,537	Ditolak
H2: <i>Workload</i> (X2) berpengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-0,012	0,113	0,910	Ditolak
H3: <i>Organizational Commitment</i> (X3) berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-0,145	1,401	0,161	Ditolak
H4: <i>Emotional Exhaustion</i> (Z) berpengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	0,677	10,170	0,000	Diterima
H5: <i>Job Satisfaction</i> (X1) berpengaruh negatif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	-0,293	2,392	0,017	Diterima
H6: <i>Workload</i> (X2) berpengaruh positif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	0,282	2,065	0,039	Diterima
H7: <i>Organizational Commitment</i> (X3) berpengaruh negatif terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> (Z)	-0,297	2,549	0,011	Diterima
H8: <i>Emotional Exhaustion</i> (Z) memediasi pengaruh <i>Job Satisfaction</i> (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-0,199	2,353	0,019	Diterima
H9: <i>Emotional Exhaustion</i> (Z) memediasi pengaruh <i>Workload</i> (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	0,191	1,980	0,048	Diterima
H10: <i>Emotional Exhaustion</i> (Z) memediasi pengaruh <i>Organizational Commitment</i> (X3) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-0,201	2,557	0,011	Diterima

H1: *Job satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis pertama membuktikan bahwa *job satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H1 adalah sebesar 0,537 dengan nilai *t-statistics* sebesar 0,617. Dapat disimpulkan bahwa H1 tidak memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di atas 0,05, nilai *t-statistic* di bawah 1,967, meskipun nilai koefisien *original sample* negatif sebesar -0,064. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama **ditolak**.

H2: *Workload* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis kedua membuktikan bahwa *workload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H2 adalah sebesar 0,910 dengan nilai *t statistics* sebesar 0,113. Dapat disimpulkan bahwa H2 tidak memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di atas 0,05, nilai *t-statistic* di bawah 1,967, dan nilai koefisien *original sample* negatif sebesar -0,012. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis kedua **ditolak**.

H3: *Organizational Commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis ketiga membuktikan bahwa *organizational commitment* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H3 adalah sebesar 0,161 dengan nilai *t statistics* sebesar 1,401. Dapat disimpulkan bahwa H3 tidak memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di atas 0,05, nilai *t-statistic* di bawah 1,967, meskipun nilai koefisien *original sample* negatif sebesar -0,145. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga **ditolak**.

H4: *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis keempat membuktikan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H4 adalah sebesar 0,000 dengan nilai *t statistics* sebesar 10,170. Dapat disimpulkan bahwa H4 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di

bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* positif sebesar 0,677. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis keempat **diterima**.

H5: *Job Satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis kelima membuktikan bahwa *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H5 adalah sebesar 0,017 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,392. Dapat disimpulkan bahwa H4 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* negatif sebesar -0,293. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa hipotesis kelima **diterima**.

H6: *Workload* berpengaruh positif signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis keenam membuktikan bahwa *workload* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H6 adalah sebesar 0,039 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2.065. Dapat disimpulkan bahwa H6 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* positif sebesar 0.282. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis keenam **diterima**.

H7: *Organizational Commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*

Hipotesis ketujuh membuktikan bahwa *organizational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H7 adalah sebesar 0,011 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2.549. Dapat disimpulkan bahwa H7 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* negatif sebesar -0.297. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis ketujuh **diterima**.

H8: *Emotional Exhaustion* memediasi pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis kedelapan membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H8 adalah sebesar 0,019 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,353. Dapat disimpulkan bahwa H8 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* negatif sebesar -0,199. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis kedelapan **diterima**.

H9: *Emotional Exhaustion* memediasi pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis kesembilan membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workload* terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H9 adalah sebesar 0,048 dengan nilai *t-statistics* sebesar 1,980. Dapat disimpulkan bahwa H9 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* positif sebesar 0,191. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis kesembilan **diterima**.

H10: *Emotional Exhaustion* memediasi pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*

Hipotesis kesepuluh membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada Tabel 4.22, hasil nilai *p-value* yang diperoleh dari H10 adalah sebesar 0,011 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2.557.

Dapat disimpulkan bahwa H10 telah memenuhi syarat nilai *p-value* dan *t-statistic* yang ditentukan karena nilai *p-value* berada di bawah 0,05, nilai *t-statistic* di atas 1,967, dan terdapat juga nilai koefisien *original sampel* negatif sebesar -0.201. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa hipotesis kesepuluh **diterima**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Job satisfaction terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis pertama menunjukkan hasil bahwa hipotesis ditolak. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H1 sebesar 0,617 dan *p-value* sebesar 0,537 tidak memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratama et al. (2022), (Alola et al., 2021), Kurniawaty et al. (2019), (Lin & Huang, 2021), dan (N. Li et al., 2019). Salah satu faktor penyebab *job satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* adalah dikarenakan usia karyawan didominasi oleh usia produktif dalam berkarir atau bekerja, di mana pada usia 18 – 25 tahun sebanyak 36 orang (35%) dan 26 – 33 tahun sebanyak 52 orang (51%). Faktor tambahan lain adalah lama bekerja yang didominasi oleh 6 bulan – 3 tahun bekerja, tentunya dengan lama bekerja di angka tersebut masih ingin berpetualang mencari pekerjaan lain.

Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis kedua menunjukkan hasil bahwa hipotesis ditolak. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H2 sebesar 0,113 dan *p-value* sebesar 0,910 tidak memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ratnasari & Lestari, 2020) dan (Diana Situmorang & Kusuma Wardhani, 2022) yang telah membuktikan bahwa variabel *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas perusahaan memiliki karyawan dengan kemampuan yang baik atau kompeten dalam pekerjaannya sehingga tidak menganggap atau merasa bahwa beban kerja yang diberikan kepada mereka terlalu tinggi. Hal ini dibuktikan melalui 2 indikator *workload* memiliki nilai hasil *mean* yang tinggi dari 3 indikator lainnya, yaitu JS2 “Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan target yang ditentukan” dengan nilai *mean* sebesar 4,17 dan JS3 “Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bobot/volume yang diberikan” nilai *mean* sebesar 4,12.

Pengaruh Organizational Commitment terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis ketiga menunjukkan hasil bahwa hipotesis ditolak. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H3 sebesar 1,401 dan *p-value* sebesar 0,161 tidak memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hariyonyoto et al., 2019) dan (Guzeller & Celiker, 2019) yang telah membuktikan bahwa variabel *organizational commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa rendahnya tingkat komitmen pada karyawan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab adalah mayoritas usia pada karyawan didominasi oleh usia 18 – 25 tahun sebanyak 36 orang (35%) dan 26 – 33 tahun sebanyak 52 orang (51%) dan lama bekerja di dominasi oleh 6 bulan – 3 tahun. Pada tingkat usia dan lama bekerja tersebut karyawan cenderung belum memiliki keinginan yang tinggi untuk berkomitmen terhadap organisasi, sebab masih adanya peluang besar bagi karyawan ingin mendapatkan peluang kerja yang lebih baik dan juga adanya kejenuhan terhadap pekerjaan. Selain itu terdapat karyawan yang tidak ingin terlibat secara aktif dalam kegiatan perusahaan.

Pengaruh Emotional exhaustion terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis keempat menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H4 sebesar 10,170 dan *p-value* sebesar 0,000 memenuhi

standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Kim et al., 2020), (Shin et al., 2020), dan (Noh et al., n.d.) yang telah membuktikan bahwa variabel *emotional exhaustion* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Pengaruh Job satisfaction terhadap Emotional Exhaustion

Pada riset ini, hipotesis kelima menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H5 sebesar 2,392 dan *p-value* sebesar 0,017 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Gonzales et al., 2020) dan (Prajogo, 2019) yang telah membuktikan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *emotional exhaustion*.

Pengaruh Workload terhadap Emotional Exhaustion

Pada riset ini, hipotesis keenam menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H6 sebesar 2,065 dan *p-value* sebesar 0,039 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Maghsoud et al., 2022), (Grobelna, 2021), dan (Buruck et al., 2020) yang telah membuktikan bahwa *workload* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *emotional exhaustion*.

Pengaruh Organizational Commitment terhadap Emotional Exhaustion

Pada riset ini, hipotesis ketujuh menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H7 sebesar 2,549 dan *p-value* sebesar 0,011 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis pada riset ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Guzeller & Celiker, 2019; X. Li et al., 2020; Wullur & Werang, 2020) yang telah membuktikan bahwa *organizational commitment* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *emotional exhaustion*.

Emotional Exhaustion memediasi pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis kedelapan menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H8 sebesar 2,353 dan *p-value* sebesar 0,019 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa ketika mengalami *job satisfaction* pada pekerjaan akan menurunkan tingkat *emotional exhaustion* sehingga menurunkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

Emotional Exhaustion memediasi pengaruh workload terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis kesembilan menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H9 sebesar 1,980 dan *p-value* sebesar 0,048 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa ketika mengalami *workload* pada pekerjaan akan meningkatkan tingkat *emotional exhaustion* sehingga meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

Emotional Exhaustion memediasi pengaruh organizational commitment terhadap Turnover Intention

Pada riset ini, hipotesis kesepuluh menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena nilai *t-statistik* pada H10 sebesar 2,557 dan *p-value* sebesar 0,011 memenuhi standar nilai yang ditentukan. Hasil hipotesis kesepuluh menunjukkan bahwa ketika mengalami *organizational commitment* pada pekerjaan akan menurunkan tingkat *emotional exhaustion* sehingga menurunkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari hasil analisa adalah sebagai berikut: **1)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *job satisfaction* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Salah satu faktor penyebab *job satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* adalah dikarenakan usia karyawan di dominasi oleh usia produktif dalam berkarir atau bekerja, di mana pada usia 18 – 25 tahun sebanyak 36 orang (35%) dan 26 – 33 tahun sebanyak 52 orang (51%). Faktor tambahan lain adalah lama bekerja yang di dominasi oleh 6 bulan – 3 tahun bekerja, tentunya dengan lama bekerja di angka tersebut masih ingin berpetualang mencari pekerjaan lain; **2)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *workload* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Faktor utama yang menyebabkan adalah mayoritas perusahaan memiliki karyawan dengan kemampuan yang baik atau kompeten dalam pekerjaannya sehingga tidak menganggap atau merasa bahwa beban kerja yang diberikan kepada mereka terlalu tinggi. Hal ini dibuktikan melalui 2 indikator *workload* memiliki nilai hasil *mean* yang tinggi dari 3 indikator lainnya, yaitu JS2 “Saya dapat menyelesaikan pekerjaansesuai dengan waktu dan target yang ditentukan” dengan nilai *mean* sebesar 4,17 dan JS3 “Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bobot/volume yang diberikan” nilai *mean* sebesar 4,12; **3)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *organizational commitment* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Beberapa faktor yang menjadi penyebab adalah mayoritas usia pada karyawan didominasi oleh usia 18 – 25 tahun sebanyak 36 orang (35%) dan 26 – 33 tahun sebanyak 52 orang (51%) dan lama bekerja didominasi oleh 6 bulan – 3 tahun. Pada tingkat usia dan lama bekerja tersebut karyawan cenderung belum memiliki keinginan yang tinggi untuk berkomitmen terhadap organisasi, sebab masih adanya peluang besar bagi karyawan ingin mendapatkan peluang kerja yang lebih baik dan juga adanya kejenuhan terhadap pekerjaan. Selain itu terdapat karyawan yang tidak ingin terlibat secara aktif dalam kegiatan Perusahaan; **4)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *emotional exhaustion* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* mampu memengaruhi niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan; **5)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami *job satisfaction* maka menurunkan tingkat *emotional exhaustion*; **6)** Hasil dari penelitian ini membuktikan variabel *workload* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami *workload* maka meningkatkan tingkat *emotional exhaustion*; **7)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel *organizational commitment* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *emotional exhaustion*. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami *organizational commitment* maka menurunkan tingkat *emotional exhaustion*; **8)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *job satisfaction* karyawan akan memengaruhi *turnover intention* hanya melalui *emotional exhaustion*. Jika karyawan mengalami kelelahan emosional atau secara fisik maka akan memengaruhi tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan niat karyawan untuk keluar dari Perusahaan; **9)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workload* terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *workload* karyawan akan memengaruhi *turnover intention* hanya melalui *emotional exhaustion*. Jika karyawan mengalami kelelahan emosional atau secara fisik maka akan memengaruhi tingkat beban kerja karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan niat karyawan untuk keluar dari Perusahaan; **10)** Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *organizational commitment* karyawan akan memengaruhi *turnover intention* hanya melalui *emotional exhaustion*. Jika karyawan mengalami kelelahan emosional atau secara fisik maka akan memengaruhi tingkat komitmen organisasi

karyawan dalam bekerja sehingga menimbulkan niat karyawan untuk keluar dari Perusahaan; **11)** Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara teori atribusi dan self determination memberikan kontribusi antara

DAFTAR PUSTAKA

- Alola, U. V., Avci, T., & Öztüren, A. (2021). The nexus of workplace incivility and emotional exhaustion in hotel industry. *Journal of Public Affairs*, 21(3). <https://doi.org/10.1002/pa.2236>
- Anastasiou, S., & Belios, E. (2020). Effect of Age on Job Satisfaction and Emotional Exhaustion of Primary School Teachers in Greece. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 10(2), 644–655. <https://doi.org/10.3390/ejihpe10020047>
- Buruck, G., Pfarr, A.-L., Penz, M., Wekenborg, M., Rothe, N., & Walther, A. (2020). The Influence of Workload and Work Flexibility on Work-Life Conflict and the Role of Emotional Exhaustion. *Behavioral Sciences*, 10(11), 174. <https://doi.org/10.3390/bs10110174>
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 19–43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Diana Situmorang, E., & Kusuma Wardhani, N. (2022). The influence of transformational leadership style, workload, and job satisfaction on turnover intention. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 463–476. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1092>
- Faisal Khan, A. M. R. (2019). INTERACTION EFFECT OF SOCIAL SUPPORT: THE EFFECT OF WORKLOAD ON JOB BURNOUT AMONG UNIVERSITIES ACADEMICIANS: CASE OF PAKISTAN. *International Transaction Journal of Engineering, Management*, 10A13J: 113. <https://doi.org/10.14456/ITJEMAST.2019.174>
- Gonzales, G., Gonzales, R., Costan, F., & Himang, C. (2020). Dimensions of Motivation in Teaching: Relations with Social Support Climate, Teacher Efficacy, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction. *Education Research International*, 2020, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2020/8820259>
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(4), 395–418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Guzeller, C. O., & Celiker, N. (2019). Examining the relationship between organizational commitment and turnover intention via a meta-analysis. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14(1), 102–120. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-05-2019-0094>
- Hariyonyoto, F. R., Musnadi, S., & Majid, M. S. A. (2019). *Effect of Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Insecurity on Turnover Intention and Its Impact on the Organizational Performance of Bank Aceh Syariah*.
- Junaidi, A., Sasono, E., Wanuri, W., & Emiyati, D. W. (2020). The effect of overtime, job stress, and workload on turnover intention. *Management Science Letters*, 3873–3878. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.024>
- Kim, N., Kang, Y. J., Choi, J., & Sohn, Y. W. (2020). The Crossover Effects of Supervisors' Workaholism on Subordinates' Turnover Intention: The Mediating Role of Two Types of Job Demands and Emotional Exhaustion. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7742. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217742>
- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 877–886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>

- Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J., & Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 45, 50–55. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2019.02.001>
- Li, X., Mai, Z., Yang, L., & Zhang, J. (2020). Human Resource Management Practices, Emotional Exhaustion, and Organizational Commitment – With the Example of the Hotel Industry. *Journal of China Tourism Research*, 16(3), 472–486. <https://doi.org/10.1080/19388160.2019.1664960>
- Lin, C.-Y., & Huang, C.-K. (2021). Employee turnover intentions and job performance from a planned change: The effects of an organizational learning culture and job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 42(3), 409–423. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2018-0281>
- Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F. S., & Rassouli, M. (2022). Workload and quality of nursing care: The mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion by using structural equations modeling approach. *BMC Nursing*, 21(1), 273. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01055-1>
- Masta, N., & Riyanto, S. (2020). The Effect of Transformational Leadership, Perceived Organizational Support and Workload on Turnover Intention Sharia Banking Company in Jakarta. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 5(8), 473–481. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2020.v05i08.003>
- Noh, M., Jang, H., & Choi, B.-J. (n.d.). *Organisational justice, emotional exhaustion, and turnover intention among Korean IT professionals: Moderating roles of job characteristics and social support*.
- Prajogo, W. (2019). *The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction, performance, and intention to leave*.
- Pratama, E. N., Suwarni, E., & Handayani, M. A. (2022). Effect Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Turnover Intention With Person Organization Fit As Moderator Variable. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 6(1), 74–82. <https://doi.org/10.33050/atm.v6i1.1722>
- Putra, I. P. K. S. D. (2020). Effect of organizational commitment, job stress and work-family conflict to turnover intention. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v7n2.859>
- Ratnasari, S. L., & Lestari, L. (2020). Effect of Leadership Style, Workload and Job Insecurity on Turnover Intention. *International Journal of Innovation*, 11(12).
- Sarisik, M., Bogan, E., Zengin, B., & Dedeoglu, B. (2019). The impact of burnout on organizational commitment: A study of public sector employees in Turkey. *Journal of Global Business Insights*, 4(2), 106–118. <https://doi.org/10.5038/2640-6489.4.2.1066>
- Shin, Y., Hur, W.-M., Park, K., & Hwang, H. (2020). How Managers' Job Crafting Reduces Turnover Intention: The Mediating Roles of Role Ambiguity and Emotional Exhaustion. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3972. <https://doi.org/10.3390/ijerph17113972>
- Wullur, M. M., & Werang, B. R. (2020). Emotional exhaustion and organizational commitment: Primary school teachers' perspective. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 9(4), 912. <https://doi.org/10.11591/ijere.v9i4.20727>