

# **PENGARUH *BURNOUT*, *WORKLOAD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MUTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

( STUDI KASUS RS ISLAM SAKINAH MOJOKERTO )

FERNANDA YUDHA PRASETYAWIBAWA  
222.111. 25

Program Magister Manajemen STIE Bank BPD Jateng  
fernandayudhaprasetya@gmail.com

---

## **Abstrak**

Karyawan yang memiliki *workload* yang berat cenderung mengalami *burnout* baik fisik maupun mental, dan kurang mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam pekerjaan mereka. Serta dipilihnya mutasi sebagai salah satu solusi untuk menghadapi permasalahan *Burnout* pada karyawan RS Islam Sakinah Mojokerto maka penting kiranya dilakukan suatu penelitian mengenai Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mutasi Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh *Burnout* maupun *Workload* terhadap kinerja karyawan dengan mutasi karyawan sebagai variabel intervening. Sekaligus memungkinkan perusahaan yang sedang diteliti untuk kemudian meningkatkan kinerja karyawan serta menguji mutasi sebagai solusi dari permasalahan *burnout* dan *workload* pada karyawan juga menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut. Populasi adalah karyawan RS Islam Sakinah Mojokerto yang berjumlah 418 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner melalui google form dan angket yang berisi sejumlah pertanyaan dengan responden berjumlah 81 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) *Burnout* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) *Workload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) *Burnout* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap mutasi, (4) *Workload* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap mutasi, (5) Mutasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, (6) Mutasi berperan memediasi pengaruh *burnout* terhadap Kinerja karyawan, (7) Mutasi berperan memediasi pengaruh *workload* terhadap Kinerja karyawan.

Kata kunci: *Burnout*, *Workload*, *Mutasi*, *Kinerja karyawan*

---

---

## **Abstract**

Employees who have a heavy workload tend to experience both physical and mental burnout, and are less able to make a maximum contribution in their work. As well as the choice of mutation as one of the solutions to dealing with Burnout problems in employees of Sakinah Mojokerto Islamic Hospital, it is important to conduct a study on the Effect of Burnout on Employee Performance with Mutation as an Intervening Variable. This study aims to analyze the effect of Burnout and Workload on employee performance with employee mutation as an intervening variable. At the same time, it allows the company in research to later improve employee performance and mutation test as a solution to the problem for burnout and workload on employees as well as a reference for further research. Employees of Sakinah Mojokerto Islamic Hospital is the population used in this research, with 418 people in total. As for data collection, a questionnaire through google form containing number of questions was using for this research with 81 respondents in total. The results of this study indicate (1) Burnout has a significant negative effect

on employee performance, (2) Workload has a significant negative effect on employee performance, (3) Burnout has a significant positive effect on mutation, (4) Workload has a positive insignificant effect on mutation, (5) Mutation has a significant positive effect on employee performance, (6) Mutation has a significant positive effect on employee performance and (7) Mutation plays role in mediating the effect of workload on employee performance.

Keywords: *Burnout, Workload, Mutation, Employee Performance*

---

# 1. Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kebutuhan untuk mencapai hasil yang optimal dalam lingkungan kerja semakin meningkat. Dalam mencapai hasil yang diinginkan, karyawan sering kali menghadapi beban kerja yang berat dan tekanan yang tinggi. Hal ini dapat menyebabkan burnout, yang merupakan keadaan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi yang dapat terjadi karena stres kerja kronis. Burnout dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan, termasuk kinerja dan motivasi kerja. Seiring dengan meningkatnya beban kerja, burnout menjadi semakin umum terjadi di tempat kerja. Beban kerja juga menjadi faktor yang signifikan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami beban kerja yang berat cenderung mengalami kelelahan fisik dan mental, dan kurang mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara burnout, beban kerja, dan kinerja karyawan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi burnout dan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mutasi. Mutasi karyawan dapat membantu dalam memperoleh pengalaman baru, meningkatkan keterampilan, dan meningkatkan motivasi kerja. Namun, belum jelas seberapa besar pengaruh mutasi dalam mengurangi efek burnout dan beban kerja pada kinerja karyawan.

*Burnout* ialah suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap, perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri serta kurangnya keinginan untuk pencapaian pribadi yang timbul karena stres kerja yang berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respons dari *interpersonal stressors* dalam pekerjaan. Burnout akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya *job performance* karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami burnout dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal (Niswati, 2012). Pada beberapa penelitian sebelumnya dikaitkan *Burnout* dengan berbagai permasalahan mental dan fisik, rusaknya rumah tangga maupun hubungan sosial, ketidakhadiran serta meningkatnya angka keluar masuk karyawan. Terdapat gejala khusus yang dapat di lihat pada karyawan yang mengalami *Burnout* di antaranya kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, seringnya absen dari pekerjaan, dan sakit (Lubbadeh, 2020).

(Soemarko et al., 2020) menemukan fakta mengawatirkan mengenai *Burnout* pada masa pandemi hingga saat ini penerapan normalisasi pada tenaga kesehatan Indonesia pasca pandemi, selanjutnya di jelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 1. 1 Penelitian Burnout Dr. dr. Dewi Soemarko, MS, SpOK MKK FKUI**

No	<i>Burnout</i> yang dialami	Persentase
1	Mengalami gejala <i>burnout</i> derajat sedang sampai dengan derajat berat.	83%
2	Mengalami keletihan emosi derajat sedang dan berat.	41%
3	Mengalami kehilangan empati derajat sedang dan berat.	22%
4	Mengalami kurang percaya diri derajat sedang dan berat.	52%

Jika pembiaran terhadap hal ini dipastikan akan berdampak pada peningkatan kejadian stres di Indonesia lebih parahnya kualitas pelayanan kesehatan akan turun yang tentu saja akan menurunkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

Sebagai pendukung pada penelitian (Rifai & Triyono, 2021) fenomena *burnout* pada era normalisasi saat ini juga di alami oleh mahasiswa dan pelajar, selanjutnya di jelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 1. 2 Penelitian Burnout oleh Ahmad Rifai dan Triyono, 2021**

No	<i>Burnout yang dialami</i>	Persentase
1	Mengalami keletihan emosi derajat cukup tinggi dan tinggi.	47,15%
2	Mengalami kelelahan fisik derajat cukup tinggi dan tinggi.	36,53%
3	Mengalami kelelahan kognitif derajat cukup tinggi dan tinggi.	42,12%
4	Mengalami kehilangan motivasi derajat cukup tinggi dan tinggi.	33,58%

Jika hal ini terus berlanjut, maka akan menjadi ancaman bagi pendidikan di Indonesia karena sangat berdampak pada prestasi akademik dan non akademik. Nyatanya, para mahasiswa ini akan menjadi agen perubahan bagi bangsa. Tapi bagaimana mereka bisa menjadi promotor, agen perubahan bagi negara, ketika kesehatan mental mereka sangat terganggu.

*Workload* adalah banyaknya pekerjaan yang perlu dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu dan dapat menimbulkan stres bagi karyawan (Afrianty & Dewi, 2022). *Workload* merupakan sekumpulan aktivitas yang dibebankan kepada karyawan, yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Mardiani & Khamdanah, 2022). *Workload* dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu *workload* fisik dan mental. Apabila *workload* yang di tanggung oleh pegawai terlalu berat atau sampai dengan kelemahan kemampuan fisik tentunya akan mengakibatkan hambatan dalam bekerja, pegawai tersebut akan merasa tidak nyaman bahkan sampai dengan merasa sakit karena suatu pekerjaan. *Workload* yang berlebihan dapat mengakibatkan burnout sedangkan jika terlalu sedikit dapat menimbulkan rasa kebosanan, monoton dan lain sebagainya sehingga apabila tidak dengan ukuran yang sesuai sangat berbahaya bagi karyawan dan perusahaan. Adapun beberapa dampak negatif yang bisa di timbulkan akibat tidak sesuainya *workload* di antaranya adalah kualitas kerja yang menurun, keluhan konsumen atau pengguna jasa dan kenaikan tingkat absensi (Kadaryat, 2020).

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan pegawai untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara & Anwar., 1975). Kinerja karyawan merupakan aset utama perusahaan, nyatanya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Akbar, 2018).

Mutasi merupakan salah satu bentuk dari pengembangan Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan perusahaan yang optimal. Selanjutnya, mutasi juga dilakukan untuk mengatasi permasalahan kejenuhan yang sering kali dialami karyawan ketika bekerja secara terus-menerus. Hal ini berarti bahwa, mutasi dilakukan agar karyawan tidak mengalami penurunan semangat kerja yang dapat berakibat pada menurunnya kinerja atau efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

Mutasi dianggap menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan permasalahan *burnout* dan *worload* pada karyawan Rumah Sakit Islam Sakinah. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto sendiri memiliki 418 karyawan yang terdiri dari 286 karyawan tenaga medis dan 132 karyawan non medis. Pada periode 2020 sampai dengan 2023 saja terdapat 93 kejadian mutasi yang dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 1. 3 Tabel Jumlah Kejadian Mutasi RSI Sakinah**

No	Tahun	Kejadian Mutasi
1	2023	4
2	2022	49
3	2021	32
4	2020	8

Sumber : data mutasi RSI Sakinah

Dengan total 93 kejadian mutasi dalam periode 4 tahun dapat di artikan hampir seperempat karyawan pernah mengalami mutasi. Dengan frekuensi mutasi yang sangat tinggi belum ada penelitian yang meneliti seberapa besar pengaruh mutasi dalam mengurangi burnout dan beban kerja pada kinerja karyawan RSI Sakinah. Pergantian posisi atau tugas dalam lingkungan kerja dapat berdampak positif atau negatif terhadap tingkat burnout. Di satu sisi, mutasi dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menghindari monotonitas dan merasa lebih termotivasi oleh tantangan baru, sehingga membantu mengurangi risiko burnout. Namun, di sisi lain, pergantian posisi yang terlalu sering atau cepat dapat menimbulkan stres tambahan dan ketidakstabilan yang justru meningkatkan potensi terjadinya burnout. Dukungan manajemen, lingkungan kerja yang mendukung, serta kejelasan dalam peran baru merupakan faktor-faktor yang juga memengaruhi dampak mutasi terhadap burnout. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk merencanakan dan mengelola perubahan posisi dengan cermat, memastikan bahwa transisi tersebut memberikan manfaat positif bagi karyawan tanpa membahayakan kesejahteraan psikologis mereka.

Masih adanya karyawan yang merasa tertekan saat menghadapi pekerjaannya, dikarenakan pekerjaan yang dikerjakannya tidak sesuai dengan kemampuannya hingga mengakibatkan kelelahan dalam bekerja, sehingga membuat karyawan lebih sensitif ditambah lagi timbulnya masalah yang dialami karyawan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Karyawan cenderung lelah sehingga menunda dan menghindari pekerjaan karena merasa terbebani oleh pekerjaan yang diterimanya. Kemudian timbulnya *Burnout* dalam diri karyawan menyebabkan tidak ada lagi motivasi untuk berprestasi yang muncul jika karyawan melakukan hanya pekerjaan kecil berulang-ulang kali seperti layaknya mesin (Beatriz & Madero, 2020). Serta dipilihnya mutasi sebagai salah satu solusi untuk menghadapi permasalahan *Burnout* pada karyawan RS Islam Sakinah Mojokerto maka penting kiranya dilakukan suatu penelitian mengenai Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mutasi Sebagai Variabel Intervening. Agar nantinya dapat menjadi bahan referensi maupun jurnal pendukung untuk menghadapi *Burnout* pada perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Burnout* terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah terdapat pengaruh *workload* terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah terdapat pengaruh *burnout* terhadap mutasi ?
4. Apakah terdapat pengaruh *workload* terhadap mutasi ?
5. Apakah terdapat pengaruh mutasi terhadap kinerja karyawan ?
6. Apakah terdapat pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan melalui mutasi ?
7. Apakah terdapat pengaruh *workload* terhadap kinerja karyawan melalui mutasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya permasalahan yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh *Burnout* maupun *Workload* terhadap kinerja karyawan dengan mutasi karyawan sebagai variabel intervening. Sekaligus memungkinkan perusahaan yang sedang diteliti untuk kemudian meningkatkan kinerja karyawan serta menguji mutasi sebagai solusi dari permasalahan *Burnout* dan *Workload* pada karyawan juga menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi dan manfaat teoritis maupun praktik. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

#### **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi maupun manfaat yang besar dalam pengembangan keilmuan khususnya berkaitan dengan *Burnout*, *Workload* dan Kinerja Karyawan serta Mutasi Karyawan dan dengan menghasilkan simpulan atau hasil penelitian dapat menjadi referensi penelitian berikutnya.

#### **Manfaat Praktik**

Penelitian ini di harapkan dapat membantu perusahaan khususnya Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehubungan dengan diharapkan pada penelitian ini dapat menggambarkan seberapa besar pengaruh *Burnout*, *Workload* pada Kinerja karyawan baik secara langsung maupun dimediasi dengan Mutasi karyawan.

## **2. Telaah Pustaka**

### **2.1 Telaah Pustaka**

#### **A.1 Job Demand (Grand Theory)**

Menurut (Utami & Sylvia, 2021) *Job Demmand* merupakan tuntutan pekerjaan yang didapatkan setiap karyawan organisasi yang memiliki tujuan. *Job demmand* sering kali dapat menyebabkan stres kerja, misalnya tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung, tuntutan dalam bekerja. *Job Demands* sebagai faktor yang terkait dengan kinerja, stresor kerja, utamanya faktor yang berkaitan dengan beban kerja (Lestari & Zamralita, 2018). *Job Demands* dapat mengakibatkan kelelahan maupun keluhan kesehatan, sehingga berkaitan dengan kelelahan (*Burnout*) dan tekanna pada pekerjaan (Lestari & Zamralita, 2018).

Dari teori yang sudah di sampaikan dapat disimpulkan bahwa *Job Demand* adalah keadaan karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan yang di lihat dari beban kerja yang bisa menjadi sebuah tekanan pada seseorang.

#### **A.2 Burnout**

Secara definisi Burnout merupakan sindrom akibat stres kronis di tempat kerja yang belum berhasil dikelola. Hal ini ditandai dengan tiga dimensi: perasaan kehabisan energi atau kelelahan; peningkatan jarak mental dari pekerjaan seseorang, atau perasaan negativisme atau sinisme yang terkait dengan pekerjaan seseorang; dan mengurangi kemandirian profesional. *Burnout* mengacu secara khusus pada fenomena dalam konteks pekerjaan dan tidak boleh diterapkan untuk menggambarkan pengalaman di bidang lainnya (*WHO-FIC Foundation*, n.d.).

Dapat di artikan *Burnout* sebagai suatu kondisi berdasarkan stres terkait pekerjaan dengan tiga gejala khas yaitu kelelahan emosional, sinisme dan ketidakefektifan profesional. Untuk pengertian dari kelelahan emosional sendiri merupakan perasaan emosional yang berlebihan dan lelah, kemudian sinisme diartikan dengan depersonalisasi yang merupakan sikap negatif terhadap pekerjaan dan terutama pada orang-orang yang mendapatkan manfaat atau keuntungan dari pekerjaan tersebut. Selanjutnya yaitu ketidakefektifan profesional ialah keadaan yang menggambarkan pekerja yang merasa pekerjaannya tidak lagi memiliki arti dan tidak memiliki kebanggaan atas pencapaian dalam pekerjaannya atau bisa juga di artikan sebagai semangat yang menurun maupun produktivitas rendah (Beatriz & Madero, 2020). Burnout di anggap sebagai suatu proses di mana sikap dan tingkah laku individu berubah menjadi negatif dalam merespons pekerjaannya. Karyawan berusaha untuk terus bekerja untuk waktu yang lama, bahkan ketika mereka sedang tidak enak badan. Mereka tidak lagi efektif dan malu untuk membicarakan masalahnya dengan atasan, rekan kerja, atau anggota keluarga dan teman mereka. Mereka mungkin menanggung beban dalam diam sedemikian rupa sehingga kondisinya dapat berlangsung selama bertahun-tahun sampai menjadi tak tertahankan, atau berkembang menjadi masalah yang lebih parah, seperti gangguan mental.

Terdapat beberapa tingkatan burnout pada tingkat pertama yang berhubungan dengan stresor pekerjaan, di mana kita menemukan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya individu; tingkat kedua terkait dengan ketegangan individu dan terdiri dari respons emosional kelelahan dan kecemasan; dan tingkat ketiga yang mungkin disebabkan oleh keadaan defensif, menyebabkan perubahan sikap dan perilaku dengan meningkatnya sinisme dan depersonalisasi (Leiter & Maslach, 2016).

Burnout memiliki empat indikator yang terdiri atas kelelahan fisik atau kekurangan energi, kelelahan emosional, kurangnya aktualisasi diri dan depersonalisasi (Jannah, 2021).

### **A.3 Workload**

Workload merupakan sekumpulan aktivitas yang dibebankan kepada karyawan, yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Mardiani & Khamdanah, 2022). Workload adalah banyaknya pekerjaan yang perlu dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu dan dapat menimbulkan stres bagi karyawan (Afrianty & Dewi, 2022). Workload yang berlebihan dapat mengakibatkan burnout sedangkan jika terlalu sedikit dapat menimbulkan rasa kebosanan, monoton dan lain sebagainya sehingga apabila tidak dengan ukuran yang sesuai sangat berbahaya bagi karyawan dan perusahaan. Adapun beberapa dampak negatif yang bisa di timbulkan akibat tidak sesuai workload di antaranya adalah kualitas kerja yang menurun, keluhan konsumen atau pengguna jasa dan kenaikan tingkat absensi (Kadaryat, 2020). *Workload* memiliki 6 indikator di antaranya target yang harus di capai yang mencakup besaran target kerja; kondisi pekerjaan mencakup pandangan individu terhadap pekerjaannya; standar pekerjaan mencakup kesan yang dimiliki terhadap pekerjaannya; konflik peran di mana apabila muncul konflik peran akan berdampak pada *workload* seseorang; dukungan yaitu dukungan yang diberikan perusahaan kepada pegawai dalam proses menyelesaikan pekerjaan; sarana yang mencakup kemudahan yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan (Apriana et al., 2021).

### **A.4 Kinerja Karyawan**

Saat menjalankan tugas karyawan menghasilkan keluaran yang disebut dengan kinerja. Sedangkan kinerja sendiri merupakan hasil kerja karyawan pada periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan seperti standar, target atau sasaran maupun kriteria lain yang telah di tentukan.

Hasil capaian kinerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan atas dasar kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Andriyani et al., 2020). Karyawan yang menyelesaikan tugas dan tujuan sampai dengan standar yang sesuai di definisikan organisasi dan pekerjaannya di nilai sesuai standar yang di tetapkan (Ahmad & Raheel Manzoor, 2017).

Indikator yang digunakan untuk pengukuran kinerja karyawan sebagai berikut (Suwatno & Priansa, 2018) :

- a. Kuantitas Pekerjaan, indikator ini berkenaan dengan volume dan produktivitas kerja yang di hasilkan.
- b. Kualitas Pekerjaan, indikator ini berkenaan dengan ketelitian, presisi, kerapian dan kelengkapan dalam menjalankan tugas.
- c. Kemandirian, indikator ini berhubungan dengan mengerjakan tugas secara mandiri dan meminimalisir bantuan orang lain.
- d. Inisiatif, indikator ini berhubungan dengan kemandirian, fleksibilitas berpikir dan kesediaan menerima tanggung jawab.
- e. Adaptabilitas, indikator ini berkaitan dengan kemampuan beradaptasi atau bereaksi dengan kondisi pekerjaan.
- f. Kerja sama, indikator ini berhubungan dengan kerja sama bersama orang lain.

#### **A.5 Mutasi**

Mutasi merupakan perubahan jabatan/tempat/posisi/pekerjaan yang dilakukan baik horizontal maupun vertikal dalam satu organisasi yang sama. Mutasi termasuk dalam fungsi pengembangan pegawai, karena tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja di perusahaan (pemerintah) pada dasarnya (Larasati, 2011). Mutasi juga dikenal sebagai transfer, Mutasi ialah pemindahan seorang karyawan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain dengan gaji yang sama, tanggung jawab yang sama dan/atau tingkat organisasional yang sama. Mutasi adalah suatu proses pemindahan seorang pegawai dari jabatan maupun wilayah kerjanya yang lama ke suatu pekerjaan baru yang dilakukan secara horizontal atau vertikal dengan prinsip orang yang tepat dalam pekerjaan yang tepat dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kapasitas kerja pegawai (Simamora, 2015). Prinsip mutasi pekerjaan adalah memindahkan karyawan ke posisi yang tepat, ke pekerjaan yang tepat, sehingga mereka dapat bekerja dengan antusias dan meningkatkan produktivitasnya.

Ruang lingkup mutasi ialah semua perubahan jabatan/pekerjaan/posisi pegawai, baik secara horizontal maupun vertikal (promosi atau demosi) yang dilakukan karena alasan mutasi pribadi atau production. Pemindahan ini adalah pemindahan pegawai ke jabatan baru untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan profesionalnya, yang meliputi :

1. Mutasi horizontal (rotasi, transfer pekerjaan) adalah ketika seorang karyawan berpindah tempat kerja, menduduki suatu jabatan tetapi tetap pada pangkat yang sama dalam organisasi. Mutasi horizontal meliputi:
  - a. Tour of Area atau mutasi area adalah perubahan lokasi kerja, tetapi bukan perubahan posisi/jabatan/tim. Itu karena mereka merasa membosankan atau tidak pantas di suatu tempat, atau karena kesehatan atau hubungan mereka yang buruk.
  - b. Tour of Duty atau mutasi jabatan adalah perubahan posisi atau susunan dari posisi semula.
2. Pemindahan vertikal adalah perubahan jabatan/posisi/pekerjaan, kenaikan pangkat atau demosi, sehingga kewajiban dan kekuasaan juga berubah. Promosi meningkatkan wewenang dan tanggung jawab, sementara demosi mengurangi wewenang dan tanggung jawab karyawan.



Mutasi memiliki tiga indikator yang terdiri Frekuensi Mutasi, Alasan Mutasi, Ketepatan Dalam Melaksanakan Mutasi (Nanda et al., 2013)

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian (Beatriz & Madero, 2020) yang mana pada penelitian ini menjelaskan Sindrom burnout ditandai dengan kelelahan, sinisme, dan ketidakefektifan. Dianggap sebagai kondisi yang berhubungan dengan pekerjaan-stres, burnout pertama kali menggambarkan kegiatan profesional yang memberikan layanan langsung kepada orang-orang, seperti profesi kesehatan dan mengajar. Namun, penelitian terbaru menunjukkan adanya burnout dalam jenis pekerjaan apa pun dan di tingkat organisasi mana pun. Beberapa telah mencatat tingginya prevalensi burnout pada populasi umum, dan khususnya peningkatan prevalensi di kalangan profesional kesehatan. Bab ini dengan demikian bertujuan untuk menganalisis sindrom burnout, termasuk deteksi dan pencegahannya dalam organisasi. Ini akan dilanjutkan dengan meninjau literatur ilmiah klasik dan terbaru tentang burnout, dan dampaknya terhadap individu dan organisasi. Ini juga mengevaluasi intervensi organisasi yang dimaksudkan untuk mencegah kelelahan dan membantu karyawan, serta menilai beberapa strategi coping yang dapat dilakukan karyawan untuk mengembangkan hubungan yang lebih sehat dengan pekerjaan mereka.

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Valentina et al., 2020) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara: (1) burnout terhadap kinerja, (2) konflik kerja terhadap kinerja, (3) motivasi terhadap kinerja, (4) burnout terhadap kinerja yang dimoderatori oleh motivasi kerja, dan (5) kerja konflik terhadap kinerja yang dimoderatori oleh motivasi pada perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout, konflik kerja, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Dr. Moewardi Surakarta. Selain itu, motivasi juga memoderasi pengaruh burnout dan konflik kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Dalam penelitian (Hayati & Fitria, 2018) yang memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari *Burnout* terhadap kinerja karyawan. Masalah yang di angkat ialah kinerja karyawan yang kurang optimal disebabkan oleh kemampuan kerja karyawan yang kurang bisa maksimal dan motivasi kerja karyawan yang menurun dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel *burnout* memiliki pengaruh positif sebesar 0.989 atau 98.9% terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.

Penelitian terdahulu lain yang sesuai digunakan untuk mendukung penelitian ini di antaranya pada model penelitian serta variabel yang mampu memperkuat variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun ringkasan penelitian terdahulu selanjutnya di jelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Jannah, 2021)	X <sub>1</sub> = Motivasi Kerja X <sub>2</sub> = <i>Burnout</i> Y <sub>1</sub> = Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kedua variabel independen motivasi kerja (X<sub>1</sub>) dan <i>burnout</i> (X<sub>2</sub>) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).</li> <li>Berdasarkan hasil uji pada variabel <i>burnout</i> (X<sub>2</sub>) secara persial menunjukkan bahwa memiliki</li> </ul>

			pengaruh yang terhadap variabel kinerja karyawan (Y).
2.	(Sekarmiati et al., 2021)	X <sub>1</sub> = Mutasi Y <sub>1</sub> = Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadi hubungan signifikan antara Y (Kinerja) dan X (Mutasi Pegawai), semakin naik nilai X (Mutasi Pegawai) maka akan semakin meningkat nilai Y (Kinerja).</li> </ul>
3.	(Greenglass et al., 2001)	X <sub>1</sub> = <i>Workload</i> X <sub>2</sub> = <i>Burnout</i> Y <sub>1</sub> = <i>Nurses</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ditemukan <i>workload</i> berhubungan positif dengan <i>burnout</i> pada perawat rumah sakit.</li> <li>• Saat perawat melaporkan akibat dari perubahan di rumah sakit <i>workload</i> perawat meningkat dan terlalu berat, perawat mengalami kelelahan emosional di mana merupakan indikator <i>burnout</i>.</li> </ul>
4.	(Mardiani & Khamdanah, 2022)	X <sub>1</sub> = <i>Work Stress</i> X <sub>2</sub> = <i>Workload</i> Y <sub>1</sub> = Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work Stress</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, karena beban kerja yang berlebihan, pengembangan karier, masalah keluarga dan masalah organisasi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut di mana karyawan merasa capek, gelisah, tidak bahagia, sakit kepala, lemah serta mudah marah.</li> <li>• Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Workload</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja (X<sub>2</sub>) berkontribusi paling signifikan secara negatif bagi kinerja karyawan jika dibandingkan variabel lainnya</li> </ul>
5.	(Apriana et al., 2021)	X <sub>1</sub> = <i>Burnout</i> X <sub>2</sub> = <i>Workload</i> Y <sub>1</sub> = Kinerja M <sub>1</sub> = Kepuasan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Workload</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Skor terendah pada beban kerja adalah pekerjaan, yaitu standar kerja membuat pegawai merasakan <i>workload</i>. Skor tertinggi adalah pada indikator dukungan, yaitu pemberian dukungan dari organisasi pada pegawai</li> <li>• <i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Skor terendah adalah depersonalisasi, yaitu karena adanya konflik membuat pesimis pegawai, sedangkan skor tertinggi adalah kelelahan emosional.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Workload</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.</li> <li>• <i>Burnout</i> berpengaruh negatif signifikan berpengaruh terhadap kinerja. <i>Burnout</i> paling tinggi adalah depersonalisasi yaitu perasaan pesimis dari pegawai sehingga berdampak pada kinerja yang menurun terutama pada aspek peluang untuk meningkatkan karier.</li> </ul>
--	--	--	---

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori mengenai *Burnout*, *Workload*, Kinerja Karyawan dan Mutasi maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

### 2.3.1 *Burnout* terhadap tingkat kinerja karyawan

Secara definisi menurut (*WHO-FIC Foundation*, n.d.) *Burnout* merupakan sindrom akibat stres kronis di tempat kerja yang belum berhasil dikelola. *Burnout* memiliki dampak lebih besar dari yang terlihat, dampaknya menyebar ke berbagai bidang seperti kinerja, kualitas kerja, hubungan rekan kerja, kualitas layanan, profesionalisme, perilaku buruk, hubungan keluarga, rencana karir, dan ketidakhadiran (Quintanilla-Madero, 2020). Berdasarkan hasil uji pada variabel burnout secara parsial menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang terhadap variabel kinerja karyawan PT. Vinilon Building (Jannah, 2021).

**H1** : *Burnout* memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

### 2.3.2 *Workload* terhadap tingkat kinerja karyawan

(Mardiani & Khamdanah, 2022) mengatakan apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yaitu semakin menurun beban kerja maka semakin meningkatkan kinerja pegawai (Apriana et al., 2021). Hal ini dapat diartikan jika semakin tinggi beban kerja seorang karyawan maka semakin rendah kinerjanya. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja seorang karyawan maka semakin tinggi kinerjanya (Mardiani & Khamdanah, 2022).

**H2** : *Workload* memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

### 2.3.3 *Burnout* terhadap mutasi karyawan

Tingkat stres tinggi dan rendah setiap orang berbeda, tetapi meskipun tidak terlihat sedih di luar, bukan berarti tidak akan mengalaminya. Dalam jangka pendek, tanpa penanganan yang serius, *burnout* dapat membuat orang depresi, tidak termotivasi, frustrasi, dan tidak nyaman di tempat kerja. Dalam jangka panjang, individu menjadi malas dan gagal bertanggung jawab atas pekerjaannya, yang dapat menyebabkan degradasi pekerjaan bahkan mutasi. *Burnout* dapat memiliki implikasi manajerial yang signifikan terhadap mutasi karyawan di suatu organisasi, yaitu ketika Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Mereka merasa kelelahan, tidak termotivasi, dan kehilangan minat terhadap tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. *Burnout* dapat mengakibatkan penurunan produktivitas karyawan. Mereka mungkin tidak mampu mencapai target kerja yang ditetapkan atau

melaksanakan tugas-tugas mereka dengan efektif. Penting bagi manajemen untuk mengidentifikasi gejala burnout sejak awal dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mencegah atau mengatasi masalah tersebut. Pengembangan sumber daya manusia melalui mutasi dan promosi dapat meningkatkan wawasan pegawai, *burnout*, menambah semangat kerja, prestasi hingga akhirnya meningkatkan kinerja pegawai (Bangkara et al., 2022).

**H3** : *Burnout* berpengaruh positif terhadap mutasi.

#### **2.3.4 Workload terhadap mutasi karyawan**

Mutasi kerja berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja baik secara langsung maupun dengan variabel kompetensi sebagai variabel intervening. *Workload* tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja secara langsung, namun akan berpengaruh apabila disertai kompetensi sebagai variabel intervening. Dinyatakan bahwa *workload*, mutasi dan kompetensi berperan dalam meningkatkan atau menurunkan semangat kerja anggota polisi bagian ditreskrim Polda Riau (Novemari et al., 2019). Terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan non medis RSI Siti Aisyah Madiun (Laksarini, 2018).

**H4** : *Workload* berpengaruh tidak signifikan terhadap mutasi karyawan.

#### **2.3.5 Mutasi terhadap Kinerja karyawan**

Mutasi termasuk dalam fungsi pengembangan pegawai, karena tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja di perusahaan (pemerintah) pada dasarnya (Larasati, 2011). Mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja aparatur sipil Negara (ASN) kabupaten tolitoli. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan mutasi maka akan meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Tolitoli (Alifia, 2021). Pelaksanaan mutasi di PT Bank Muamalat dilakukan dengan cara *Versatility transfer* yaitu pemindahan pegawai agar pegawai yang bersangkutan dapat melakukan pekerjaan atau ahli dalam berbagai lapangan pekerjaan. Pasca mutasi pegawai, kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu sangat baik dan produktif (Sesty Sri Jayanti, 2021).

**H5** : Mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja.

#### **2.3.6 Burnout terhadap Kinerja Karyawan dengan intervening mutasi karyawan**

*Burnout* memiliki dampak lebih besar dari yang terlihat, dampaknya menyebar ke berbagai bidang seperti kinerja, kualitas kerja, hubungan rekan kerja, kualitas layanan, profesionalisme, perilaku buruk, hubungan keluarga, rencana karir, dan ketidakhadiran (Quintanilla-Madero, 2020). Dari indikator *burnout* indikator depersonalisasi menjadi indikator yang paling banyak dipilih yang merepresentasikan responden setuju atau mendukung kebenaran indikator depersonalisasi (Apriana et al., 2021). Pelaksanaan mutasi di PT Bank Muamalat dilakukan dengan cara *Versatility transfer* yaitu pemindahan pegawai agar pegawai yang bersangkutan dapat melakukan pekerjaan atau ahli dalam berbagai lapangan pekerjaan. Pasca mutasi pegawai, kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu sangat baik dan produktif (Sesty Sri Jayanti, 2021).

**H6** : *Burnout* berpengaruh positif terhadap Kinerja melalui Mutasi

### 2.3.7 Workload terhadap Kinerja Karyawan dengan intervening mutasi karyawan

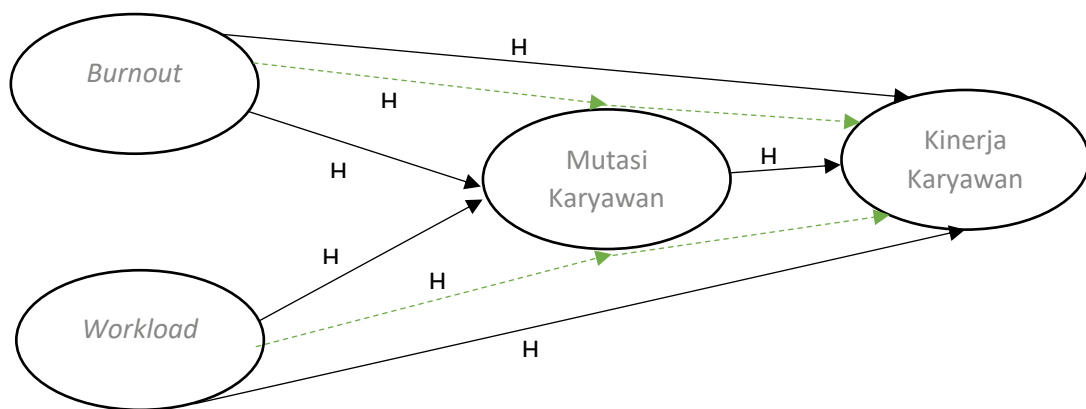
Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yaitu semakin menurun beban kerja maka semakin meningkatkan kinerja pegawai (Apriana et al., 2021). Mutasi kerja berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja baik secara langsung maupun dengan variabel kompetensi sebagai variabel intervening (Novemaryl et al., 2019). Terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan non medis RSI Siti Aisyah Madiun (Laksarini, 2018).

**H7** : *Workload* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Mutasi.

## 2.4 Model Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis maka dibuat model penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 1 Research Model**



## 2.5 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah elemen penelitian yang menggambarkan karakteristik masalah yang diteliti. Berdasarkan landasan teori, definisi konseptual masing-masing variabel dikemukakan sebagai berikut :

### 2.5.1 Burnout

Secara definisi *Burnout* merupakan sindrom akibat stres kronis di tempat kerja yang belum berhasil dikelola. Hal ini ditandai dengan tiga dimensi: perasaan kehabisan energi atau kelelahan; peningkatan jarak mental dari pekerjaan seseorang, atau perasaan negativisme atau sinisme yang terkait dengan pekerjaan seseorang; dan mengurangi kemandirian profesional. *Burnout* mengacu secara khusus pada fenomena dalam konteks pekerjaan dan tidak boleh diterapkan untuk menggambarkan pengalaman di bidang lainnya (WHO-FIC Foundation, n.d.).

### 2.5.2 Workload

Workload adalah banyaknya pekerjaan yang perlu dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu dan dapat menimbulkan stres bagi karyawan (Afrianty & Dewi, 2022). Workload yang berlebihan dapat mengakibatkan burnout sedangkan jika terlalu sedikit dapat menimbulkan rasa kebosanan, monoton dan lain sebagainya sehingga apabila tidak dengan ukuran yang sesuai sangat berbahaya bagi karyawan dan perusahaan. Adapun beberapa dampak negatif yang bisa di timbulkan akibat tidak sesuainya workload di antaranya adalah kualitas kerja yang menurun, keluhan konsumen atau pengguna jasa dan kenaikan tingkat absensi (Kadaryat, 2020).

### 2.5.3 Mutasi Karyawan

Mutasi adalah suatu proses pemindahan seorang pegawai dari jabatan maupun wilayah kerjanya yang lama ke suatu pekerjaan baru yang dilakukan secara horizontal atau vertikal dengan prinsip orang yang tepat dalam pekerjaan yang tepat dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kapasitas kerja pegawai (Simamora, 2015). Prinsip mutasi pekerjaan adalah memindahkan karyawan ke posisi yang tepat, ke pekerjaan yang tepat, sehingga mereka dapat bekerja dengan antusias dan meningkatkan produktivitasnya. Pada penelitian ini data yang digunakan berasal dari sudut pandang karyawan sehingga nantinya dapat menjadi bahan referensi untuk menunjang keputusan manajerial.

### 2.5.4 Kinerja Karyawan

Dalam menjalankan tugas karyawan menghasilkan keluaran yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja karyawan pada periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan seperti standar, target atau sasaran maupun kriteria lain yang telah di tentukan. Hasil capaian kinerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan atas dasar kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Andriyani et al., 2020).

## 2.6 Definisi Operasional

Suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, prof., 2013). Definisi Operasional adalah interpretasi operasional yang dapat diberikan dalam pernyataan prosedural sehingga sering digunakan untuk mendefinisikan terminologi atau serangkaian tes validasi dan hasil yang diharapkan untuk menentukan keberadaan objek atau fenomena seperti variabel, istilah atau objek dan sifat-sifatnya, termasuk waktu, kuantitas, pemuain ruang, komposisi, kimia, dan lain-lain yang sejenis.

Ini menunjukkan bahwa definisi operasional harus valid karena menyiratkan bahwa definisi operasional harus mengukur apa yang seharusnya diukur. Juga harus reliabel, yaitu hasilnya harus sama baik dilakukan oleh orang yang berbeda maupun oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda. Berikut operasional variabel pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2. 2 Definisi Operasional**

Jenis Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Burnout</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kelelahan Fisik</li><li>▪ Kelelahan emosional</li><li>▪ Depersonalisasi</li><li>▪ Prestasi Kerja (Aktualisasi Diri)</li></ul> Sumber (Jannah, 2021)	Skala <i>Likert</i> 1 – 5
<i>Workload</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Target Yang Harus Dicapai</li><li>▪ Kondisi Pekerjaan</li><li>▪ Standar Pekerjaan</li><li>▪ Konflik Peran</li><li>▪ Dukungan</li><li>▪ Sarana</li></ul> Sumber (Apriana et al., 2021)	Skala <i>Likert</i> 1 – 5
Mutasi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Frekuensi Mutasi</li><li>▪ Alasan Mutasi</li><li>▪ Ketepatan Dalam Melaksanakan Mutasi</li></ul> Sumber (Fauzi, 2018) dan (Nanda et al., 2013)	Skala <i>Likert</i> 1 – 5

Jenis Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kuantitas Pekerjaan</li> <li>▪ Kualitas Pekerjaan</li> <li>▪ Kemandirian</li> <li>▪ Inisiatif</li> <li>▪ Adaptabilitas</li> <li>▪ Kerja sama</li> </ul> <p>Sumber (Suwatno &amp; Priansa, 2018)</p>	Skala <i>Likert</i> 1 – 5

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Populasi dan Sampel

##### 3.1.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang bisa saja terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, hasil penelitian atau kejadian sebagai sumber data (Hardani, 2020). Populasi dari penelitian ini di ambil dari seluruh karyawan Rumah Sakit Islam Sakinah dengan detail total karyawan sejumlah 418 karyawan yang terdiri dari 286 karyawan tenaga medis dan 132 karyawan non medis.

##### 3.1.2 Sampel

Sedangkan sampel penelitian merupakan sebagian anggota dari populasi. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, prof., 2013). *Purposive sampling* ialah teknik teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, prof., 2013). Adapun kriteria sampling pada penelitian ini sebagai berikut :

- Karyawan medis maupun non medis Rumah Sakit Islam Sakinah dengan masa kerja lebih dari 3 Bulan.
- Tidak sedang mengajukan cuti dalam waktu lebih dari 6 bulan.
- Pernah mengalami mutasi minimal satu kali pada periode tahun 2020 sampai dengan 2023.

Penentuan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 10% dan tingkat kepercayaan 90%. Sehingga untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin (Priyono, 2008), yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e^2$  = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jumlah sampel pada penelitian ini,

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{418}{1 + 418(0,1)^2} \\
 &= 80,6 \text{ dibulatkan menjadi } 81
 \end{aligned}$$

Sehingga berdasarkan perhitungan sampel di atas dapat diperoleh hasil sampel yang dibutuhkan adalah 81 karyawan RSI Sakinah.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang cukup banyak dan efisiensi waktu. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan langsung maupun pertanyaan tertulis kepada responden. Alasan penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dikarenakan dengan menggunakan teknik ini dirasa lebih efisien karena peneliti dapat mengetahui dengan pasti variabel apa yang diteliti dan dimengerti dari responden (Sugiyono, 2013).

### 3.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Partial List Square* (PLS) sedangkan pengolahan data dan penarikan kesimpulan menggunakan program SmartPLS 4,0. Adapun beberapa pengujian yang akan dilakukan antara lain :

#### 3.3.1 Analisis *Structural Equation Modeling Partial List Square* (SEM-PLS)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel, sehingga untuk analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling Partial List Square* (SEM-PLS). Penggunaan SEM membantu dalam pengujian yang kompleks seperti penggunaan beberapa variabel independen dan dependen secara bersamaan dalam satu model.

##### a. Pengujian *Outer Model*

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependent dan independennya menunjukkan distribusi yang normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

##### b. Pengujian *Inner Model*

Pengujian inner model pada penelitian ini menggunakan pengukuran R-square dengan ketentuan apabila hasilnya sebesar 0,67 artinya model “baik”; 0,33 berarti “moderat”; dan 0,19 berarti “lemah”. Selain itu, pada pengujian ini juga dilakukan pengukuran Path-Coefficient.

##### c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh langsung pada variabel. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung, pada penelitian ini menggunakan Output Indirect effect.