

**MEDIASI *JOB BURNOUT* DAN MODERASI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
TERHADAP PENGARUH *WORK STRESS* PADA *TURNOVER INTENTION*
(Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan)**

Fajar Prihatmono

2221282

Program Magister Manajemen STIE Bank BPD Jateng

Email: fajarprihatmono@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* dimediasi *job burnout* dan dimoderasi oleh *organizational commitment*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 5886 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yang termasuk dalam *non probability sampling* dengan rumus slovin sehingga diperoleh 375 responden. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work stress* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *work stress* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *job burnout*, *job burnout* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dan *job burnout* mampu memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*. Selanjutnya diketahui bahwa *organizational commitment* mampu memoderasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*

Kata Kunci: *Turnover Intention, Job Burnout, Organizational Commitment, Work Stress*

Abstract

This research aims to analyze the effect of work stress on turnover intention, mediated by job burnout and moderated by organizational commitment. The population in this study was 5886 BPJS Employment employees. The sampling technique used in this research was saturated sampling which is included in non-probability sampling with the Slovin formula so that 375 respondents were obtained. Data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) method using SmartPLS version 3 software. The results showed that work stress had a significant positive influence on turnover intention, work stress had a significant positive influence on job burnout, job burnout had a significant positive influence on turnover intention and job burnout is able to mediate the influence of work stress on turnover intention. Furthermore, it is known that organizational commitment is able to moderate the influence of work stress on turnover intention

Keyword: *Turnover Intention, Job Burnout, Organizational Commitment, Work Stress*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah *turnover* merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan (Smith et al., 2020). Hal lainnya, biaya dari pergantian karyawan cukup besar dan meliputi tidak hanya biaya langsung seperti biaya pencarian, seleksi, dan pelatihan, tetapi juga biaya -biaya yang mencakup peningkatan beban pekerjaan yang harus diemban karyawan yang tersisa, semangat karyawan menurun, dan kehilangan memori institusional (Smith et al., 2018).

Berdasarkan rilis Michael Page, terdapat 74% pekerja di kawasan Asia Pasifik memiliki niat keluar dari perusahaan saat ini pada 6 bulan selanjutnya di Tahun 2022. Kemudian, di kawasan Asia Tenggara pekerja yang memiliki niat *resign* berada di angka 81%. Berdasarkan negara, India memiliki pekerja dengan niat mengundurkan diri sebanyak 86% yang diikuti Indonesia sebesar 84% (Data Indonesia, 2022).

Tingkat *turnover intention* yang besar dikarenakan pengelolaan SDM yang belum optimal, sehingga menyebabkan karyawan ingin meninggalkan tempat kerjanya (Wahyuni & Ikhwan, 2022). Menurut Choi & Kim (2020), *turnover intention* dikarenakan berbagai faktor seperti *job burnout* dan *work stress*. Seiring berjalannya waktu, *Job Burnout* dan *work stress* membuka jalan menuju *performance* yang rendah serta *turnover intention* yang tinggi (Salama et al., 2022).

Job burnout merupakan masalah serius dan memerlukan perhatian yang luas dari para peneliti dan manajer. Fenomena ini telah dikaitkan dengan berbagai tanggapan buruk mengenai pekerjaan, termasuk *organizational commitment* yang rendah, ketidakpuasan terhadap hasil kerja dan perusahaan, dan meningkatnya *turnover intention* (Omar et al., 2020; Salama et al., 2022). Fenomena *turnover intention* juga terjadi di BPJS Ketenagakerjaan seperti ditunjukkan Tabel 1.

Tabel 1. Turnover Rate BPJS Ketenagakerjaan

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	%
2020	6202	55	0,88
2021	6039	163	2,69
2022	5886	153	2,59

Sumber: Bagian Umum & SDM

Mengacu pada tabel di atas diketahui bahwa persentase karyawan yang memutuskan untuk pindah dari BPJS Ketenagakerjaan mengalami peningkatan. sehingga manajemen perlu memikirkan strategi dalam mempertahankan karyawan agar tetap dapat mengoptimalkan sumber daya manusia terbaik yang dimilikinya. Selain itu, berdasarkan hasil observasi diketahui terdapat alasan lain karyawan yang mengundurkan diri dikarenakan mutasi yang terlalu jauh dari daerah asal karyawan dan adanya pernikahan sesama karyawan yang menyebabkan keputusan untuk mengundurkan diri atau *resign*

Adapun *research gap* pada penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang dilakukan berkaitan dengan tema ini lebih banyak dilakukan pada perawat atau karyawan di rumah sakit (Shen Hsiao et al, (2022); Yang & Chen, (2020); Choi & Kim (2020)) dan karyawan yang bekerja di Hotel (Salama et al. (2022); Wen et al. (2020)). Hal ini dikarenakan karyawan yang bekerja di Rumah Sakit dan Hotel memiliki risiko tinggi untuk mengalami *burnout* karena harus selalu sigap menangani keluhan dan kondisi darurat. Sementara BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial juga menghadapi masalah yang banyak tekanan kerja yang tinggi karena tuntutan administratif, pemrosesan klaim, dan pekerjaan yang terkait dengan program jaminan sosial. Selain itu, peserta program yang membutuhkan layanan cepat dan berkualitas

seringkali dapat menjadi sumber konflik yang menimbulkan kelelahan dan berujung pada burnout yang dialami karyawan sehingga analisis terhadap job burnout pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan perlu dilakukan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rawashdeh & Tamimi (2020) diketahui jika *organizational commitment* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hal ini belum menempatkan *organizational commitment* sebagai moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan *work stress* terhadap *turnover intention*. Kemudian Tetteh et al. (2020) dan Chiang & Liu (2017) menemukan bahwa *organizational commitment* mampu memoderasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* namun tidak menguji efek mediasi yang diberikan *job burnout*. Adapun pada penelitian Salama et al. (2022) diketahui bahwa *job burnout* dapat memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* namun tidak menguji efek moderasi dari *organizational commitment*. Hal ini menunjukkan belum adanya model penelitian yang mengkaji efek moderasi dari *organizational commitment* sekaligus efek mediasi dari *job burnout* dalam menguji pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan paparan argumentasi di atas maka penelitian ini berusaha mengeksplorasi Pengaruh *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Burnout* Sebagai Variabel Mediasi dan *Organizational Commitment* sebagai Variabel Moderasi

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan argumentasi dan fenomena karyawan BPJS Ketenagakerjaan maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan ?
2. Bagaimana pengaruh *work stress* terhadap *job burnout* karyawan BPJS Ketenagakerjaan ?
3. Bagaimana pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan ?
4. Bagaimana pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan dimediasi *job burnout* ?
5. Bagaimana pengaruh pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan dimoderasi *organizational commitment* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan
2. Menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *job burnout* karyawan BPJS Ketenagakerjaan
3. Menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan
4. Menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan dimediasi *job burnout*
5. Menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan dimoderasi *organizational commitment*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan berharap bisa bermanfaat bagi :

a. Manfaat Praktis

1. Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *turnover intention*. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam melakukan proses rekrutmen hingga pelatihan kerja karyawan
2. Dengan menganalisis *turnover intention* karyawan, BPJS Ketenagakerjaan dapat terus mengoptimalkan sumber daya manusia terbaik yang dimilikinya
2. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi job burnout, diharapkan BPJS Ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan kinerja karyawan yang dimilikinya untuk memberikan pelayanan terbaik dalam rangka penyelenggaraan jaminan sosial kepada seluruh masyarakat Indonesia

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bisa menambah pengetahuan dan menjadikan referensi bagi pembaca dan masih dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya

2. Kajian Pustaka

2.1 *Grand Theory Organizational Behavior*

Organizational Behavior (OB) adalah cabang dari ilmu manajemen yang mempelajari perilaku individu dan kelompok dalam konteks lingkungan organisasi. Konsep ini mencakup berbagai aspek yang mencerminkan interaksi dan dinamika antara orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi (Rousseau, 1997).

Organizational Behavior (OB) adalah studi tentang sifat seseorang maupun suatu kelompok dalam lingkungan organisasi. Kajian ini adalah turunan dari studi sosial yang menggabungkan konsep dan metode dari psikologi, sosiologi, antropologi, dan manajemen untuk memahami bagaimana seorang karyawan maupun sebuah tim dapat saling berinteraksi di perusahaan (Al-Romeedy, 2019). Pengelolaan *work stress* yang efektif berperan pada meningkatnya *well being*, produktivitas serta mampu mempertahankan keberadaan karawan dengan waktu yang lebih lama (Aruldoss et al., 2021).

Dengan memahami konsep *organizational behavior* dalam konteks *turnover intention*, organisasi dapat mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor yang berkontribusi terhadap niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Tindakan yang diambil untuk meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dinamika kelompok, kepemimpinan, dan faktor-faktor lain dapat membantu mengurangi tingkat *turnover* dan menjaga karyawan yang berpotensi tinggi di dalam organisasi (Lance, 1998).

2.2 *Turnover Intention*

Turnover intention merupakan istilah yang dipakai dalam konteks SDM untuk menggambarkan adanya *intention* karyawan untuk berganti pekerjaan atau perusahaan saat ini. Ini mencerminkan perasaan seorang karyawan dalam menemukan pekerjaan lain karena berbagai alasan (Salama et al., 2022). Menurut Santhanam & Srinivas (2020) *intention* karyawan untuk berpindah sering kali didasarkan pada perasaan seorang pada pekerjaan, lingkungan tempat kerja dan faktor-faktor lainnya yang berperan serta dalam keputusan untuk tetap atau meninggalkan pekerjaan.

Turnover intention perlu diperhatikan oleh manajemen dikarenakan memberikan pengaruh pada stabilitas dan kinerja organisasi. Sehingga, penting bagi sebuah entitas memahami determinan *turnover intention* dan merumuskan kebijakan yang tepat untuk

mengurangi hal tersebut dan mampu menjaga retensi karyawan yang potensial (McKenna & Jeske, 2021).

2.3 Job Burnout

Burnout merupakan kondisi psikologis yang ditandai oleh perasaan letih secara fisik, mental maupun emosi yang terkuras dikarenakan terpaan stres maupun beban yang berlebihan di tempat kerja (Salama et al., 2022). Ziad et al. (2019) memaparkan bahwa *burnout* adalah respons negatif jangka panjang pada keadaan di perusahaan dimana ada ketidakseimbangan dari tuntutan yang diberikan dibandingkan *resources* untuk mengelola tuntutan tersebut. Seseorang yang merasa *burnout* akan mengalami penurunan kinerja, meningkatnya absensi, konflik dengan rekan kerja, dan masalah kesehatan. *Burnout* akan memberikan dampak pada keseimbangan kehidupan kerja-pribadi dan menyebabkan hilang minat dan motivasi (Lin et al., 2019).

2.4 Organizational Commitment

Menurut Mwesigwa et al. (2020) OC merupakan konsep psikologis yang menggambarkan ikatan dan kesetiaan individu pada perusahaan. Hal ini menggambarkan sekuat apa seorang karyawan merasa terikat dan berkomitmen untuk memberikan kinerja serta kontribusi maksimal demi mencapai tujuan perusahaan (Talukder et al., 2018). Tingginya OC pada diri karyawan akan membuat mereka lebih rajin, aktif dan terlibat dalam setiap tugas yang diberikan (Shabir & Gani, 2020).

2.5 Work Stress

Work stress adalah kondisi ketegangan fisik, emosional, dan mental yang dihasilkan dari tuntutan dan tekanan yang berlebihan di lingkungan kerja. Keadaan ini adalah bagian dari reaksi terhadap keadaan dari suatu pekerjaan yang tidak dapat dikerjakan oleh individu (Salama et al., 2022). WS mengakibatkan penurunan kesehatan secara fisik maupun mental individu, meningkatkan risiko masalah kesehatan seperti kelelahan kronis, gangguan tidur, kecemasan, depresi, dan masalah lainnya (Mo et al., 2020). Selain itu, *work stress* juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, menyebabkan penurunan produktivitas, peningkatan tingkat absensi, dan menurunkan kualitas pekerjaan (Kokoroko & Sanda, 2019).

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Work Stress dengan Turnover Intention

Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan karyawan merasa terbebani dan tidak puas dengan pekerjaan mereka. Jika karyawan merasa bahwa tingkat stres yang mereka alami melebihi batas kemampuan mereka untuk menghadapinya, mereka cenderung mengembangkan niat untuk meninggalkan pekerjaan tersebut (Choi & Kim, 2020). Karyawan yang merasa terbebani oleh stres mungkin merasa kurang kompeten dan berkinerja rendah, yang dapat memperkuat niat untuk keluar dari pekerjaan (Smith et al., 2020). Menurut teori *organizational behavior*, tingginya tingkat *work stress* dapat menyebabkan ketidakpuasan, kelelahan, dan keinginan untuk mengurangi stres dengan meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Pekerja akan mencari lingkungan yang lebih mendukung dan kurang menekankan (Xiong & Wen, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *work stress* memberikan pengaruh positif terhadap *turnover intention* (Salama et al., 2022; Choi & Kim, 2020; Smith et al., 2020). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H1: *Work stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

2.6.2. Work Stress dengan Job Burnout

Work stress adalah salah satu faktor utama yang berkontribusi pada terjadinya *job burnout* pada karyawan (Salama et al., 2022). Ketika karyawan terus-menerus menghadapi tuntutan pekerjaan yang berlebihan, tekanan yang tinggi, dan kurangnya sumber daya yang memadai untuk mengatasi tuntutan tersebut, mereka berada pada risiko tinggi untuk mengalami *job burnout* (He et al., 2020). Menurut teori *organizational behavior*, tingkat stres yang tinggi dapat menjadi pemicu utama *job burnout*. Jika karyawan terus-menerus menghadapi tuntutan yang melebihi kemampuan mereka dan kurangnya sumber daya untuk mengatasi stres, mereka cenderung mengalami *burnout* (Wright & Bonett, 1997). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *work stress* memberikan pengaruh positif terhadap *job burnout* (Salama et al., 2022; He et al., 2020; Yang & Chen, 2020). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H2: *Work stress* berpengaruh positif terhadap *job burnout*

2.6.3. Job Burnout dengan Turnover Intention

Job burnout memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan *turnover intention* karyawan. Ketika karyawan mengalami *job burnout*, mereka cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi tempat mereka bekerja saat ini (Salama et al., 2022). Karyawan yang mengalami *job burnout* cenderung kehilangan minat dan semangat dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Mereka merasa sangat lelah, tidak termotivasi, dan tidak puas dengan pekerjaan mereka, sehingga meningkatkan niat untuk mencari pekerjaan baru (Shen Hsiao et al., 2022). Dalam *organizational behavior*, dijelaskan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* mungkin merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan yang rendah dapat meningkatkan kecenderungan untuk memiliki *turnover intention* sebagai upaya untuk mencari pekerjaan yang lebih memuaskan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *job burnout* memberikan pengaruh positif terhadap *turnover intention* (Salama et al., 2022; Shen Hsiao et al., 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H3: *Job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

2.6.4. Work Stress terhadap Turnover Intention dimediasi Job Burnout

Work stress yang berkepanjangan dapat menyebabkan *job burnout*, yaitu kelelahan fisik, emosional, dan mental yang mendalam (Salama et al., 2022). Kemudian, *job burnout* dapat menjadi pemicu atau faktor yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan. Karyawan yang mengalami *job burnout* cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi tempat mereka bekerja saat ini (Wen et al., 2020). Menurut *organizational behavior*, dijelaskan bahwa tuntutan pekerjaan terus-menerus melebihi sumber daya yang dimiliki karyawan, ini dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kesejahteraan. *job burnout*, pada gilirannya, dapat meningkatkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *work stress* memberikan pengaruh terhadap *turnover intention* dimediasi oleh *job burnout* (Salama et al., 2022; Wen et al., 2020). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H4: *Work Stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* dimediasi *job burnout*

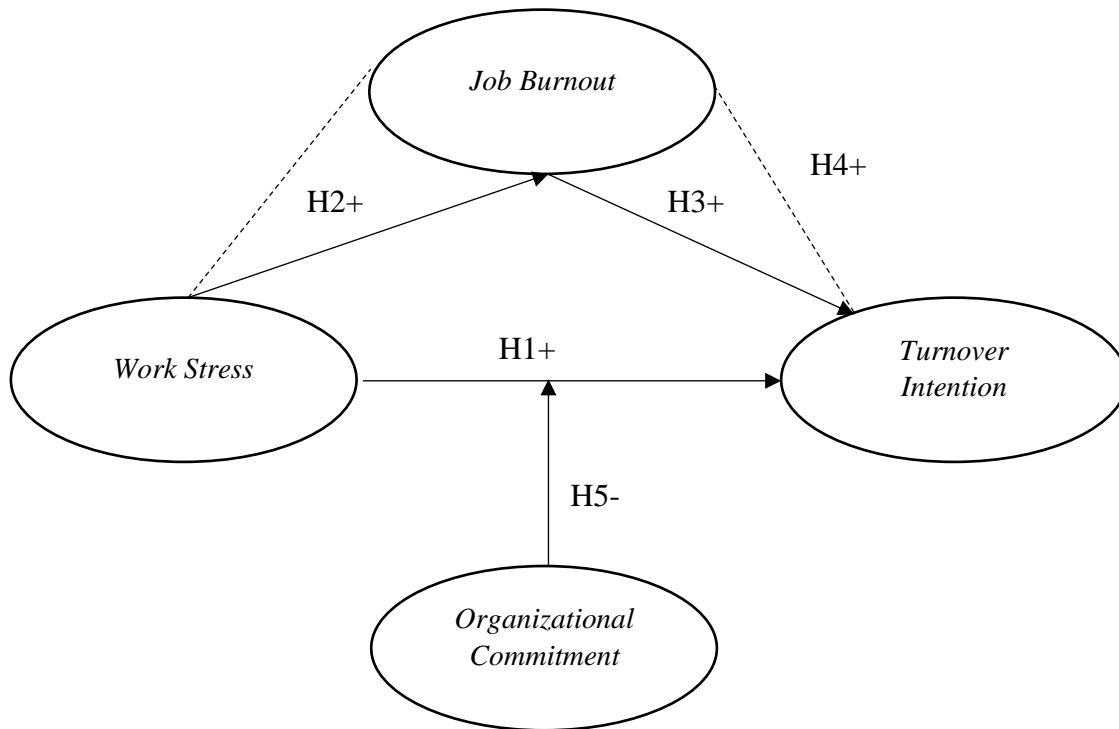
2.6.5. Work Stress terhadap Turnover Intention dimoderasi Organizational Commitment

Tingkat komitmen yang tinggi dapat membantu mengurangi dampak negatif *work stress* dan *turnover intention* (Tetteh et al., 2020). Karyawan yang merasa memiliki komitmen kuat terhadap organisasi mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan merasa lebih terikat untuk tetap di organisasi tersebut. Hal ini dapat mengurangi

keinginan untuk meninggalkan pekerjaan, bahkan ketika menghadapi stres di tempat kerja (Romeo et al., 2020). Menurut *organizational behavior*, dijelaskan bahwa *organizational commitment* yang kuat dapat bertindak sebagai *buffer* terhadap dampak negatif stres. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi mungkin lebih cenderung bertahan meskipun menghadapi stres. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *organizational commitment* mampu memoderasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* (Chiang & Liu, 2017; Tetteh et al., 2020). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H5: *Work stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* dimoderasi *organizational commitment*

2.7 Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	Salama et al. (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Stress</i> • <i>Job Burnout</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> dan <i>job burnout</i> . Kemudian, diketahui <i>job burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Selanjutnya, diketahui bahwa <i>job burnout</i> dapat memediasi pengaruh <i>work stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>
2	Choi & Kim (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Culture</i> • <i>Job Stress</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job stress</i> dan <i>organizational culture</i>

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Turnover Intention</i> 	berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
3	Smith et al., (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Stress</i> • <i>Burnout</i> • <i>Job Satisfacion</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job stress</i> dan <i>burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Sedangkan <i>job satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>
4	He et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Job Stress</i> • <i>serum BDNF level</i> • <i>Job Burnout</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job stress</i> dan serum BDNF level berpengaruh positif terhadap <i>job burnout</i>
5	Yang & Chen, (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Stress</i> • <i>Work Family Support</i> • <i>Job Satisfaction</i> • <i>Job Burnout</i> • <i>Organizational Commitment</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job burnout</i> . Kemudian, diketahui bahwa <i>job burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
6	Shen Hsiao et al., (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Burnout</i> • <i>Workplace Bullying</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
7	Wen et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Stress</i> • <i>Job Burnout</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workstress</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dimediasi <i>job burnout</i>
8	Rawashdeh & Tamimi (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Training</i> • <i>Organizational Commitment</i> • <i>Turnover Intention</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational commitment</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>
9	Tetteh et al. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Job stress</i> • <i>Turnover intention</i> • <i>Organizational commitment</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Kemudian <i>organizational commitment</i> mampu memoderasi pengaruh <i>job stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>
10	Chiang & Liu (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Job stress</i> • <i>Turnover intention</i> • <i>Organizational commitment</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Kemudian <i>organizational commitment</i> mampu memoderasi pengaruh <i>job stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 5886 karyawan.

3.1.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yang termasuk dalam *non probability sampling* dengan rumus slovin. Sehingga sampel yang dianalisis sebanyak 375 karyawan ($5886/(1+5886(0,05)^2)$).

3.2 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Tabel 3. Definisi Variabel dan Indikator Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	<i>Turnover Intention</i>	<i>Turnover intention</i> adalah istilah yang digunakan dalam konteks sumber daya manusia untuk menggambarkan kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi tempat dia bekerja saat ini. (Salama et al., 2022)	1. Pilihan perusahaan lain 2. Pengunduran diri 3. Pekerjaan baru dalam waktu dekat Sumber: (Salama et al., 2022)
2	<i>Job Burnout</i>	<i>Burnout</i> adalah kondisi psikologis yang ditandai oleh perasaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang mendalam, yang disebabkan oleh stres kronis dan tuntutan yang berlebihan di lingkungan kerja (Salama et al., 2022)	1. Terkurus secara emosi 2. Kelelahan selesai bekerja 3. Lelah di pagi hari 4. Keragaman rekan kerja 5. Kejenuhan bekerja 6. Frustrasi terhadap pekerjaan 7. Bekerja sangat keras 8. Tekanan rekan kerja 9. Selesai dengan hidup Sumber: (Salama et al., 2022)
3	<i>Organizational Commitment</i>	<i>Organizational commitment</i> mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terikat dan berkomitmen untuk tetap berada di organisasi serta berkontribusi secara aktif untuk mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi (Talukder et al., 2018)	1. Usaha terbaik 2. Tempat bekerja terbaik 3. Tetap bertahan 4. Persamaan nilai 5. Alternatif terbaik Sumber: (Talukder et al., 2018)
4	<i>Work Stress</i>	<i>Work stress</i> adalah kondisi ketegangan fisik, emosional, dan mental yang dihasilkan dari tuntutan dan tekanan yang berlebihan di lingkungan kerja. Ini merupakan respon negatif terhadap situasi pekerjaan yang dianggap menantang, sulit, atau tidak dapat diatasi	1. Berbagai metode berbeda 2. Dukungan rekan kerja 3. Pelanggaran kebijakan 4. Perbedaan tugas 5. Dukungan fasilitas 6. Beban kerja 7. Urgensi tugas 8. Tujuan bekerja 9. Tenggat waktu 10. Tanggung jawab pekerjaan

No	Variabel	Definisi	Indikator
		oleh individu (Salama et al., 2022)	11.Harapan pekerjaan 12.Pemahaman pekerjaan 13.Keraguan pada otoritas Sumber: (Salama et al., 2022)

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 3. *PLS* adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya. *SEM* memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial (Ghozali & Latan, 2017).

Pada *PLS* terdiri dari dua model yaitu model struktural dan model pengukuran, oleh karena itu evaluasi model terdiri dari dua tahap yaitu validasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Berikut adalah penjelasan kedua model tersebut

3.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran pada Analisis *SmartPLS* ini berfungsi untuk keterkaitan variabel laten dengan beberapa indikatornya. Model pengukuran terbagi menjadi duapengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. *Convergent Validity*

Nilai *convergent validity* menunjukkan validitas atas indicator-indikator pengukuran. Nilai *convergent validity* dapat dilihat melalui nilai *loading factor* pada variabel endogen dan eksogen. Nilai yang direkomendasikan adalah $> 0,7$ pada model penelitian yang relative sudah banyak diteliti

2. *Discriminant Validity*

Nilai *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui nilai diskriminan dalam suatu konstruk dapat dilakukan dengan melihat perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai *loading* konstruk yang dituju dengan nilai *loading* konstruk yang lain

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai *AVE* juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk variabel endogen dan eksogen. *AVE* menjelaskan interkorelasi internal antar indicator pada konstruk di setiap variabel laten. Nilai *AVE* diharapkan minimal 0,5

4. *Composite Reliability*

Nilai *composite reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas suatu indicator dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai *composite reliability* yang diharapkan minimal 0,7. Sementara nilai *composite reliability* di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi

5. *Cronbach Alpha*

Nilai *Cronbach alpha* juga merupakan penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk. Nilai *Cronbach alpha* mengukur konsistensi internal dari suatu indikator dengan nilai minimal yang diharapkan adalah 0,7

3.3.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural pada analisis *SmartPLS* berfungsi menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model struktural terdiri dari tiga pengukuran yaitu mengukur nilai koefisien β (mengetahui arah hubungan), uji t (mengetahui kemaknaan hubungan) dan nilai koefisien determinasi (R^2) mengetahui nilai penjelasan variabel- variabel respon (Santosa, 2018)

3.3.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel atau nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti

3.3.4. Uji Efek Mediasi (*Variance Accounted For*)

Efek mediasi menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen melalui variabel penghubung atau mediasi. Setelah memperoleh hasil signifikansi pada setiap jalur yang dilihat dari output *path coefficients* dan *specific indirect effects*, maka selanjutnya dapat mencari efek mediasi yang dihitung menggunakan metode *Variance Accounted For (VAF)*. Adapun rumus dari VAF adalah sebagai berikut (Ghozali & Latan, 2017):

$$VAF = \frac{\text{Indirect Effect}}{\text{Indirect Effect} + \text{Direct Effect}}$$

Dasar pengambilan keputusan dari hasil nilai VAF adalah sebagai berikut:

- Jika $VAF > 0,80$ atau $> 80\%$, maka peran variabel mediasi adalah *full mediation*
- Jika $0,20 \leq VAF \leq 0,80$ atau $20\% \leq VAF \leq 80\%$, maka peran variabel mediasi adalah mediasi parsial
- Jika $VAF < 0,20$ atau $< 20\%$, maka peran variabel mediasi tidak ada atau tidak ada mediasi

3.3.5. Uji Efek Moderasi (*Moderating Structural Equation Modeling*)

Pemodelan baru yang telah memenuhi evaluasi model dan uji hipotesis akan dilakukan analisis *Moderating Structural Equation Modeling (MSEM)* dengan metode ping (Nisa et al., 2021). Metode ini menggunakan indikator tunggal dengan cara mengalikan indikator dari variabel laten eksogen dengan indikator dari variabel moderatornya. Suatu variabel dikatakan memoderasi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat jika koefisien jalur antara variabel interaksi signifikan (Ghozali & Latan, 2017). Hair et al. (2014) mengasumsikan bahwa koefisien jalur berbeda secara signifikan pada taraf signifikansi 5% jika nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Romeedy, B. S. (2019). The role of job rotation in enhancing employee performance in the Egyptian travel agents: the mediating role of organizational behavior. *Tourism Review*, 74(4), 1003–1020. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2018-0153>
- Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2021). The relationship between quality of work life and work life balancemediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*, 18(1), 36–62. <https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2020-0082>
- Chiang, C. F., & Liu, B. Z. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 16(4), 367–383. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1266869>
- Choi, J. S., & Kim, K. M. (2020). Effects of nursing organizational culture and job stress on Korean infection control nurses' turnover intention. *American Journal of Infection Control*, 48(11), 1404–1406. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.04.002>
- Data Indonesia. (2022). *Survei: 84% Pekerja RI Berencana Resign 6 Bulan ke Depan*. Dataindonesia.Id. <https://dataindonesia.id/tenaga-kerja/detail/survei-84-pekerja-ri-berencana-resign-6-bulan-ke-depan>
- Ghozali, I. (2016). *Dasar Dasar Statistik dan Implikasi SMART PLS*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication, Inc.
- He, S. C., Wu, S., Wang, C., Wang, D. M., Wang, J., Xu, H., Wang, L., & Zhang, X. Y. (2020). Interaction between job stress, serum BDNF level and the BDNF rs2049046 polymorphism in job burnout. *Journal of Affective Disorders*, 266(January), 671–677. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.181>
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>
- Lance, C. E. (1998). Job Performance as a Moderator of the Satisfaction-Turnover Intention Relation: An Empirical Contrast of Two Perspectives Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/2488079> Linked references are available on JSTOR for this article : Research Job performanc. *Journal of Organizational Behavior*, 9(3), 271–280.
- Lin, M., Battaglioli, N., Melamed, M., Mott, S. E., Chung, A. S., & Robinson, D. W. (2019). High Prevalence of Burnout Among US Emergency Medicine Residents: Results From the 2017 National Emergency Medicine Wellness Survey. *Annals of Emergency Medicine*, 74(5), 682–690. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2019.01.037>
- McKenna, J., & Jeske, D. (2021). Ethical leadership and decision authority effects on nurses' engagement, exhaustion, and turnover intention. *Journal of Advanced Nursing*, 77(1), 198–206. <https://doi.org/10.1111/jan.14591>
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., Qin, M., & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1002–1009. <https://doi.org/10.1111/jonm.13014>
- Mwesigwa, R., Tusiime, I., & Ssekiziyivu, B. (2020). Leadership styles, job satisfaction and organizational commitment among academic staff in public universities. *Journal of Management Development*, 39(2), 253–268. <https://doi.org/10.1108/JMD-02-2018-0055>
- Nisa, M., Sudarno, S., & Sugito, S. (2021). Moderating Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square Pada Pemodelan Penerimaan Dan Penggunaan Dompert Digital Di

- Kota Semarang. *Jurnal Gaussian*, 10(1), 66–75.
<https://doi.org/10.14710/j.gauss.v10i1.30044>
- Omar, M., Hairianie, O. A., Muna, A., Mohd, W., Nurul, F., & Hairpuddin, F. (2020). Work Stress, Workload, Work-Life Balance, and Intention To Leave Among Employees of an Insurance Company in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 21(2), 70–78.
- Rawashdeh, A. M., & Tamimi, S. A. (2020). The impact of employee perceptions of training on organizational commitment and turnover intention: An empirical study of nurses in Jordanian hospitals. *European Journal of Training and Development*, 44(2–3), 191–207.
<https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2019-0112>
- Romeo, M., Yepes-Baldó, M., & Lins, C. (2020). Job Satisfaction and Turnover Intention Among People With Disabilities Working in Special Employment Centers: The Moderation Effect of Organizational Commitment. *Frontiers in Psychology*, 11(June), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01035>
- Rousseau, D. M. (1997). Organizational behavior in the new organizational era. *Annual Review of Psychology*, 48, 515–546. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.48.1.515>
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15).
<https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Santhanam, N., & Srinivas, S. (2020). Modeling the impact of employee engagement and happiness on burnout and turnover intention among blue-collar workers at a manufacturing company. *Benchmarking*, 27(2), 499–516. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2019-0007>
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan Smart PLS*. Andi.
- Shabir, S., & Gani, A. (2020). Impact of work–life balance on organizational commitment of women health-care workers: Structural modeling approach. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(4), 917–939. <https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2019-1820>
- Shen Hsiao, S. T., Ma, S. C., Guo, S. L., Kao, C. C., Tsai, J. C., Chung, M. H., & Huang, H. C. (2022). The role of workplace bullying in the relationship between occupational burnout and turnover intentions of clinical nurses. *Applied Nursing Research*, 68, 151483.
<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151483>
- Smith, K. J., Emerson, D. J., Boster, C. R., & Everly, G. S. (2020). Resilience as a coping strategy for reducing auditor turnover intentions. *Accounting Research Journal*, 33(3), 483–498. <https://doi.org/10.1108/ARJ-09-2019-0177>
- Smith, K. J., Emerson, D. J., & Schuldt, M. A. (2018). A demographic and psychometric assessment of the Connor-Davidson resilience scale 10 (CD-RISC 10) with a US public accounting sample. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 14(4), 513–534.
<https://doi.org/10.1108/JAOC-12-2016-0085>
- Talukder, A. K. M., Vickers, M., & Khan, A. (2018). Supervisor support and work-life balance: Impacts on job performance in the Australian financial sector. *Personnel Review*, 47(3), 727–744. <https://doi.org/10.1108/PR-12-2016-0314>
- Tetteh, S., Wu, C., Opata, C. N., Asirifua Agyapong, G. N. Y., Amoako, R., & Osei-Kusi, F. (2020). Perceived organisational support, job stress, and turnover intention: The moderation of affective commitments. *Journal of Psychology in Africa*, 30(1), 9–16.
<https://doi.org/10.1080/14330237.2020.1722365>
- Wahyuni, D., & Ikhwan, K. (2022). Literature Study of Factors Affecting Employee Turnover Intentions in Indonesia. *Marginal: Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 1(4), 53–64.

<https://doi.org/10.55047/marginal.v1i4.293>

- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. *Frontiers in Psychology, 11*(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior, 18*(5), 491–499. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199709\)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199709)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i)
- Xiong, R., & Wen, Y. (2020). Employees' turnover intention and behavioral outcomes: The role of work engagement. *Social Behavior and Personality, 48*(1), 1–7. <https://doi.org/10.2224/SBP.8609>
- Yang, Y., & Chen, J. (2020). Related Factors of Turnover Intention Among Pediatric Nurses in Mainland China: A Structural Equation Modeling Analysis. *Journal of Pediatric Nursing, 53*(xxxx), e217–e223. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2020.04.018>
- Ziad, K., Laurent, B., Marianne, H., Virginie, V., Christophe, L., & Guillaume, F. (2019). Burnout in French physicians: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders, 246*, 132–147. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2018.12.056>