

Pengaruh Beban Kerja Melalui Burnout dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Putri Ria Sundari¹, Lista Meria²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, Jakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meneliti pengaruh beban kerja melalui *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* kepada karyawan yang bertempat tinggal di wilayah Jakarta dan tangerang. Variabel bebasnya adalah beban kerja, sedangkan mediasinya adalah *burnout* dan kepuasan kerja serta variabel terikatnya adalah *turnover intention*. Populasi yang terdapat di dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertempat tinggal di wilayah Jakarta dan tangerang. Jumlah sampel yang terdapat dalam penelitian ini sebanyak 165 responden. Pengambilan sampel di dalam penelitian ini menetapkan metode *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu karyawan yang pernah bekerja di rumah selama masa pandemic covid dan telah bekerja minimal 1 tahun. Kemudian, penelitian ini menggunakan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan *online* dengan menggunakan *google form*. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)* dan menggunakan *Partial Least Square (PLS)* untuk menguji kekuatan dari hubungan langsung serta tidak langsung di antara berbagai variabel. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. *Burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Selanjutnya beban kerja melalui *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention*. Kemudian beban kerja melalui Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Burnout*, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia memegang peranan yang penting dalam semua proses kehidupan dan sebuah perusahaan yang maju tentunya tidak lain didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, baik dari aspek fisik maupun dari segi mental. Melewati kehidupan di masa modern ini, dimana menuntut untuk cepat menjadikan seorang karyawan dapat menampilkan kinerja yang optimal, serta karyawan sendiri juga memiliki tekanan untuk menjadi sukses. Karyawan umumnya sering dihadapkan pada berbagai situasi atau keadaan yang dapat menyebabkan timbulnya masalah seperti tuntutan tugas yang diberikan kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Sehingga terkadang ketidakberdayaan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengalami kejemuhan dalam bekerja karena berlebihan yang pada akhirnya mengakibatkan terjadinya beban kerja. Karyawan yang merasakan beban kerja yang berlebihan akan terjadi kejemuhan dalam bekerja serta tekanan yang dikarenakan banyaknya tugas dan tanggung jawab (Jones et al., 2007).

Semakin meningkatnya beban kerja ketika dirasakan oleh karyawan maka sangat mempengaruhi rendahnya tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan, karena kinerja karyawan merupakan peran penting atas pencapaian suatu keberhasilan perusahaan. Mahendrawan (2015) mengatakan beban kerja dapat dilihat dari fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi atau memicu terjadinya *burnout* dalam suatu pekerjaan dan kepuasan kerja, serta dapat meningkatnya *turnover intention*. Bawa karyawan yang mengalami *burnout* terjadi akibat tekanan, tuntutan pekerjaan sehingga akan mengalami kelelahan mental maupun fisik dalam suatu pekerjaannya (Schaufeli et al., 2008). Pada riset terdahulu yang mengatakan bahwa *burnout* berpengaruh dengan *turnover intention* (Liu & Lo, 2018; Xiaoming et al., 2014).

Selain *burnout*, kepuasan kerja juga merupakan hal yang penting bagi karyawan di dalam suatu organisasi karena kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention*. suatu bagian positif terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja mendalamai arti sebagai perasaan seseorang terhadap suatu pekerjaannya. Kepuasan kerja berasal dari kompensasi, sumber daya manusia, kejelasan tugas dan pertumbuhan karir yang dialami karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan ketika mereka menyadari bahwa pekerjaan mereka layak untuk dilakukan (Purani & Sahadev, 2008). Sesuai dengan penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat mengurangi *turnover intention* (Alam & Asim, 2019; Lai & Chen, 2012).

Selanjutnya, *turnover intention* sebagai keputusan karyawan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini, karena karyawan dapat meninggalkan perusahaannya terlebih dahulu secara sukarela karena lingkungan kerja yang

merugikan atau karyawan yang memiliki kesempatan kerja di tempat lain (Ashar *et al.*, 2013). Tidak sedikit penelitian mendapatkan hubungan bahwa *turnover intention* dengan *burnout*, beban kerja dan kepuasan kerja. Penyebab terjadinya seorang karyawan mengalami *turnover intention* selain secara sukarela meninggalkan perusahaan, hal lainnya karena pergantian tidak sengaja yang berarti perusahaan memecat karyawan karena ketidakmampuan (Zaki & Marzolina, 2016). Oleh karena itu, karakteristik pekerjaan yang dialami karyawan merupakan suatu tindakan dalam menjalankan suatu pekerjaan sehingga individu yang merasa puas dengan suatu pekerjaannya, maka seorang karyawan akan menghabiskan sebagian waktunya di perusahaan dan ikut memajukan perusahaan kedepannya.

Penelitian tentang pengaruh *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* telah dilakukan oleh (Chen *et al.*, 2019) di China yang membuktikan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh *burnout* dan kepuasan kerja. Penelitian saat ini dilaksanakan di Indonesia serta menambahkan variabel beban kerja sebagai variabel bebas dan menjadikan *burnout* dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi yang mempengaruhi *turnover intention*. Pertimbangan memilih beban kerja ini dikarenakan jumlah covid saat ini semakin meningkat, sehingga sebagian perusahaan telah melakukan pekerjaan *work from home* dimana pekerjaan *work from home* tersebut dapat meningkatkan beban kerja. Maka beban kerja juga dapat memicu stres berat yang dikarenakan beban kerja yang semakin berat sehingga terjadinya *burnout*, dan dapat menggali faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention*, selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh beban kerja, *burnout*, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. diharapkan penelitian ini dapat menganalisis pengaruh antara beban kerja, *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

*E-mail: putririasundari@gmail.com
lista.meria@esaunggul.ac.id

2. Tinjauan Pustaka

Beban Kerja

Beban kerja menurut Schultz & Schultz (2006) mengatakan seorang karyawan yang terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan tersebut. Beban kerja pada dasarnya merupakan persyaratan kerja yang melebihi batasan manusia, yang mencakup praktik yang tak terhitung jumlahnya oleh karyawan dan kebutuhan untuk menyelesaikan dalam waktu tertentu (Ippolito Morrill *et al.*, 2010). Lalu menurut Saad & Shah (2011) mengatakan lebih lanjut bahwa beban kerja dirasakan karyawan yang menerima beberapa tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat, sehingga akan mengalami terjadinya emosional yang dapat meningkatkan stres kerja. Lin *et al.* (2013) menjelaskan beban kerja pada dasarnya seseorang yang harus bekerja dengan kecepatan tinggi atau bekerja sangat keras untuk menyelesaiannya. Beban kerja yang meningkat dipandang sebagai penghalang atas prestasi kerja seorang karyawan yang pada akhirnya dapat juga menyebabkan penurunan kinerja karyawan (Bruggen, 2015). Hera *et al.* (2016) menyatakan beban kerja mengacu pada lama serta banyaknya tugas di tempat kerja yang meliputi, resiko kerja yaitu dampak yang dialami oleh para karyawan khususnya saat bekerja. Menurut Greenglass *et al.*, (2001) bahwa beban kerja yang meningkat dan terlalu berat membuat seorang karyawan mengalami kelelahan emosional, komponen utama dari kelelahan, yang menunjukkan beban emosional yang dialami individu. Oleh karena itu saya menyimpulkan bahwa beban kerja adalah seorang karyawan yang mengalami tekanan dengan pekerjaannya karena mengalami suatu pekerjaan yang berlebihan sehingga dapat mengakibatkan kejemuhan pada diri karyawan yang dikarenakan melakukan pekerjaan terlalu sulit bagi karyawan tersebut.

Burnout

Menurut Ellen & Schultz (1998) menyatakan *burnout* adalah kondisi kelelahan oleh seseorang yang disebabkan situasi yang sangat menuntut keterlibatan emosi baik fisik maupun mental serta dikombinasikan dengan harapan seseorang yang tinggi untuk mencapai kinerja yang tinggi. Bahwa *burnout* sendiri menyebabkan kelelahan emosional, kelelahan fisik, penurunan sikap, dan mengurangi rasa karir atau perasaan rendah atas pencapaian pribadi (Greenberg & Baron, 2000). Menurut Maslach *et al.* (2001) menjelaskan *burnout* adalah suatu

reaksi yang berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal dalam waktu yang lama yang terjadi ditempat kerja, dan didefinisikan oleh tiga dimensi kelelahan, pandangan sikap yang memandang rendah, dan ketidakefektifan. Halbesleben & Buckley (2004) menyatakan karyawan yang mengalami *burnout* secara emosional biasanya mereka merasa seolah-olah kekurangan beradaptasi dan juga akan berdampak negatif pada perusahaan, seperti menyebabkan rendahnya atau menurunnya kinerja karyawan. Selain itu, *burnout* sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan membawa beberapa hal negatif seperti menurunnya minat seseorang terhadap pekerjaannya dan menjalankan pekerjaan dengan tidak baik (Han, 2018). Menurut Maslach & Leiter (2016) mendefinisikan karyawan yang mengalami *burnout* akan berdampak negatif kepada rekan-rekan mereka, baik dengan menyebabkan konflik antar pribadi yang lebih besar dan dapat mengganggu tugas pekerjaan. Oleh karena itu saya menyimpulkan bahwa *burnout* adalah istilah yang menggambarkan seseorang yang mengalami stres berat karena suatu pekerjaan yang terlalu berat. Sehingga akan mengakibatkan menurunnya kinerja seseorang dan dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental.

Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja menurut Spector (1997) adalah individu yang sebagian besar berpusat pada perasaan seseorang tentang seluruh pekerjaan mereka, yang mengutamakan tingkat dimana individu menyukai atau membenci pekerjaan mereka. Kepuasan kerja biasanya terkait dengan motivasi, selain itu kepuasan kerja juga berhubungan dengan perasaan pribadi tentang sebuah pencapaian (Mullins, 2005). Sedangkan menurut Kaliski (2007) kepuasan kerja dapat dianggap sebagai perasaan pencapaian dan seberapa sukses seorang karyawan dalam pekerjaannya yang dapat memiliki hubungan langsung dengan kinerja karyawan serta kesejahteraan karyawan. Robbins & Judge (2011) Kepuasan kerja dapat dicapai apabila harapan pekerja dapat dipenuhi oleh sebuah perusahaan dan faktor-faktor yang mengukur kepuasan kerja terdiri dari sifat pekerjaan, gaji, peluang promosi dan rekan kerja. Kepuasan kerja menetapkan pada sikap serta perasaan yang dimiliki individu tentang pekerjaan sehingga perbuatan positif dan menyenangkan terhadap pekerjaan menunjukkan kemungkinan kepuasan kerja (Farsi *et al.*, 2017). Dari berbagai definisi di atas tentang kepuasan kerja, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja yakni suatu sikap dari setiap individu yang menggambarkan sikap emosional senang atau positif dari seorang individu itu sendiri terkait dengan pekerjaannya serta dari pencapaian terhadap suatu pekerjaannya.

Turnover Intention

Turnover Intention menurut Mowday *et al.* (1982) adalah proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dikarenakan karyawan tidak merasakan kepuasan dengan pekerjaannya dan harus ada seseorang yang menggantikannya. Meyer & Tett (1993) *turnover intention* adalah niat perilaku seseorang untuk mengundurkan diri yang mengacu pada kesadaran dan kesengajaan karyawan meninggalkan perusahaan. *Turnover intention* memiliki pikiran untuk berhenti dari pekerjaan, niat untuk mencari pekerjaan lain, dan kemudian niat untuk berhenti (Carmeli & Weisberg, 2006). Jacobs & Roodt (2007) *turnover intention* adalah keputusan mental yang berlaku antara pendekatan individu dengan mengacu pada pekerjaan melanjutkan atau meninggalkan pekerjaan. Menurut Ngamkroekjoti *et al.* (2012) *turnover intention* adalah seorang karyawan yang meninggalkan saat ini pekerjaan yang sedang dilakukannya dan telah menemukan pekerjaan baru yang lebih baik. *Turnover intention* adalah seorang individu yang secara sukarela meninggalkan pekerjaannya, sehingga akan memberikan pengaruh negatif bagi suatu perusahaan terutama dalam hal pengeluaran biaya dan kinerja (Anwar & Shukur, 2015). Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah suatu niat karyawan atau keinginan karyawan untuk berpindah dari pekerjaan lamanya ke tempat pekerjaan yang baru secara sukarela dikarenakan untuk mendapatkan pekerjaan yang dirasakan lebih baik sesuai keinginan karyawan tersebut.

Hubungan Antar Variabel

Hubungan Beban Kerja dengan Burnout

Beban kerja dapat meningkatkan *burnout* yang lebih tinggi. Ketika beban kerja yang dirasakan karyawan terlalu banyak dan melakukannya dalam waktu yang terbatas maka beban kerja mungkin menjadi berlebihan dan karyawan merasa terlalu banyak pekerjaan sehingga karyawan akan mengalami *burnout* yang menyebabkan terjadinya stres kerja dan mengakibatkan kelelahan fisik maupun mental (Liu & Lo, 2018).

Menurut hasil penelitian Akca & Kucukoglu, (2019) menyatakan adanya pengaruh positif antara beban kerja dengan *burnout*, dimana karyawan yang memiliki beban kerja yang meningkat maka *burnout* pada karyawan semakin meningkat. Kemudian menurut Dewi & Riana (2019) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dengan *burnout*. Sedangkan menurut Lopez-Nunez et al. (2020) menyatakan adanya pengaruh positif beban kerja dengan *burnout*. Lalu menurut hasil penelitian Rodriguez-Lopez et al. (2021) juga menyatakan beban kerja memiliki berpengaruh positif dan tingkat pengaruh signifikan dengan *burnout*. Meningkatnya beban kerja, maka perubahan *burnout* juga akan bertambah. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Hubungan Burnout dengan Turnover Intention

Beberapa karyawan yang sedang mengalami *burnout* dikarenakan kejemuhan dalam bekerja serta ketidakpuasan pencapaian dalam bekerja sehingga akan terjadinya *turnover intention*. karyawan yang mengalami dampak *burnout* akan merasakan kelelahan mental serta menyebabkan stres terus-menerus dan menurunnya kinerja pada karyawan dengan seiring berjalaninya waktu dan karena hal tersebut seringkali karyawan memutuskan untuk melakukan *turnover intention* (Oktariana & Hidayat, 2017).

Menurut hasil penelitian Paugam & Zhou (2019) menyatakan adanya pengaruh positif antara *burnout* dengan *turnover intention*. Kemudian menurut Ardiyanti (2019) menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif dengan *turnover intention*. Sedangkan menurut Sintyadewi & Dewi (2020) menyatakan adanya pengaruh positif antara *burnout* dan *turnover intention*. Selanjutnya menurut hasil penelitian Tillama et al. (2021) juga menyatakan *burnout* memiliki pengaruh positif dan tingkat pengaruh signifikan dengan *turnover intention*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*.

Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja

Beban kerja sekumpulan kegiatan atau jumlah karyawan yang menjadi beban suatu pegawai yang perlu diselesaikan oleh pegawai atau dalam suatu organisasi selama periode waktu tertentu sesuai dengan tuntutan pemegang jabatan dalam jangka waktu tersebut, semakin rendah beban kerja yang diberikan kepada karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang diperoleh oleh karyawan sehingga beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (Alfian et al., 2018).

Menurut hasil penelitian Hasnah et al. (2018) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut Barahama et al. (2019) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan jika beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat dan menyatakan terdapat hubungan negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Kemudian menurut Widodo et al. (2020) yang menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang lebih kurang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dengan kepuasan kerja (Cahya, 2021). Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intention

Kepuasan kerja mencerminkan sikap keadaan emosional seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya atau merasakan kepuasan di dalam organisasi tersebut serta cerminan dari perasaan dan sikap emosi positif, bisa dilihat melalui kenyamanan lingkungan kerja, dukungan rekan kerja, sistem kompensasi yang adil berdasarkan kesesuaian beban kerja sehingga kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* (Fitriantini *et al.*, 2019).

Menurut hasil penelitian Udriyah *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. kemudian menurut Monica & Putra, (2017) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. hal ini membuktikan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka menurunnya *turnover intention*. selanjutnya menurut Yuda & Ardiana, (2017) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Kemudian penelitian yang terbaru dari Susilo & Satrya, (2019) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dengan Turnover Intention

Karyawan yang memiliki sejumlah tuntutan tugas atau aktivitas kegiatan yang semakin meningkat dan berlebihan maka dapat menyebabkan terjadinya kejemuhan dalam bekerja sehingga karyawan akan melakukan *turnover intention* Riani & Putra, (2017).

Menurut hasil pada penelitian Suputra *et al.* (2019) bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Kemudian Hardi *et al.* (2019) juga menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Lalu menurut penelitian Masta & Riyanto, (2020) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sejalan dengan penelitian sebelumnya (Ratnasari & Lestari, 2020) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Bahwa suatu yang berhubungan dengan pekerjaan, dimana karyawan yang diberikan pekerjaan yang berlebihan akan mengalami kejemuhan dalam bekerja sehingga akan menyebabkan terjadinya kelelahan fisik sehingga beban kerja yang lebih tinggi mampu meningkatkan terjadinya *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dan Turnover Intention melalui Burnout

Beban kerja yang dirasakan oleh karyawan terjadi karena melakukan aktivitas pekerjaan yang meningkat serta kapasitas pekerjaan yang berlebihan sehingga seorang karyawan akan melakukan *turnover intention* atau berkeinginan untuk berpindah pekerjaannya karena terjadinya *burnout* pada seorang karyawan itu yang dikarenakan karyawan mengalami stres dalam pekerjaannya. Tuntunan tugas yang dibagikan secara berlebihan maka akan semakin meningkatnya beban kerja yang muncul dari interaksi tuntunan tugas yang diberikan kepada karyawan maka akan terjadinya *turnover intention* karena meningkatnya *burnout* maka karyawan karena mengalami stres kerja (Wardati, 2017).

Menurut hasil penelitian Tirtaputra *et al.* (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui *burnout*. Kemudian menurut Saputro *et al.* (2020) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan *turnover intention* melalui *burnout*. Sedangkan menurut Mansour & Abu Sharour, (2021) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui *burnout*.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H6 : Burnout memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dan Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja

Beban kerja dipandang sebagai suatu yang terlalu banyaknya pekerjaan pada waktu tertentu atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan sehingga dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* karena karyawan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja. Semakin meningkatnya beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan menimbulkan kelelahan fisik dan mental serta akan menimbulkan kebosanan dalam bekerja maka karyawan akan melakukan *turnover intention* yang dikarenakan menurunnya kepuasan dalam bekerja (Askiyanto et al., 2018).

Menurut hasil penelitian Sari et al. (2020) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Lalu menurut Novel et al. (2021) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Beban kerja mampu meningkatkan *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Kemudian menurut Anees et al. (2021) kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *turnover intention*. Sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja (Wulansari et al., 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H7 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.

3. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini bersifat kausal, Adapun bertujuan untuk mengetahui dengan cara apa suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya serta untuk memastikan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian ini yang dapat dilihat adalah peran beban kerja, *burnout*, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. penelitian ini tercantum penelitian deduktif dengan menerapkan pendekatan kuantitatif.

Pengukuran

Di dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu beban kerja (X), serta variabel *burnout* dan kepuasan kerja (Mediasi) dan *turnover intention* (Y) sebagai variabel terikat . Pengukuran variabel *burnout* diadopsi dari (Schutte et al., 2000) yang terdiri dari 5 pernyataan. Variabel beban kerja diadopsi dari (Merighi et al., 2009) yang terdiri dari 5 pernyataan. Variabel kepuasan kerja diadopsi oleh (Weiss et al., 1967) yang terdiri dari 18 pernyataan. Variabel *turnover intention* diadopsi dari (Griffeth & Hom, 1988) yang terdiri dari 5 pernyataan. Total pengukuran berjumlah 33 pernyataan yang dapat dilihat pada operasional variabel pada lampiran 2 dan kuesioner pada lampiran 3. Pengukuran dilakukan dengan skala likert 1-5 (1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bertempat tinggal di wilayah Jakarta Barat dan Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* serta kriteria sampel yaitu karyawan yang pernah bekerja di rumah selama masa pandemi covid dan telah bekerja minimal 1 tahun. Penentuan jumlah sampel menggunakan ukuran menurut (Hair et al., 2017) menyatakan ukuran minimum sampel 5 kali jumlah pernyataan dan terdapat 33 pernyataan dalam kuesioner ini, maka besarnya minimum sampel yang digunakan ini berjumlah 165 responden.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisisnya menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) pada software SmartPLS untuk menganalisis keterkaitan variabel serta mengukur pengaruh variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online*. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan validitas *convergent* dan validitas *discriminant*. Validitas *convergent* menggunakan pedoman nilai *loading factor* > 0.6, namun nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 masih dapat diterima (Ghozali et al., 2015) dan Average Variance Ectraced (AVE) > 0.5 (Wijaya, 2019). Dalam uji reliabilitas, menggunakan *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,60 dikatakan dapat diterima untuk penelitian *explanatory* serta memiliki reliabilitas yang baik (Sugiyono, 2012). Kemudian dilakukan uji *inner model* untuk menguji indikator penyusunan variabel. Selanjutnya pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *R-square*, *path coefficient*, dan *bootstrapping*.

4. Hasil dan Pembahasan

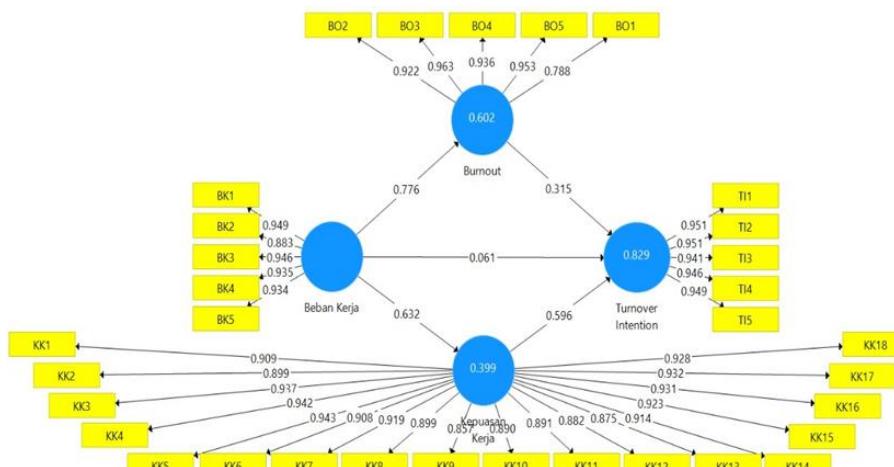
Demografi Responden

Penelitian ini menggunakan hasil melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online*. Dengan menetapkan *google form* yang di kumpulkan sebanyak 165 responden. Jumlah kuesioner dibagikan dan disesuaikan dengan jumlah sampel yang digunakan yaitu 165 responden. Penelitian ini terdapat berbagai macam kriteria yang dimana berisi jumlah responden. Setiap responden pada penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda, karakteristik tersebut antara lain jenis kelamin, pendidikan, status, lama bekerja, wilayah tempat tinggal, gaji, dan bekerja dibidang. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki yaitu sebesar (51%). Berdasarkan pendidikan yang paling dominan adalah S1 sebesar (68%). Selanjutnya responden terbanyak berdasarkan status adalah belum menikah sebesar (70%). Kemudian lamanya bekerja paling dominan yaitu karyawan yang bekerja 2 - 5 tahun sebesar (41%). Berikutnya responden terbanyak untuk wilayah tempat tinggal adalah DKI Jakarta sebesar (62%). Selanjutnya jika dilihat dari gaji yang paling dominan responden memilih adalah dengan gaji 4 – 10 juta sebesar (56%). Terakhir responden terbanyak yang memilih bidang pekerjaan yaitu di bidang lainnya sebesar (77%).

Pengukuran outer model

Outer model atau pengukuran model yang bermaksud untuk menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Rangkaian uji dalam model pengukuran atau outer model adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas & Reliabilitas



Gambar 1. Hasil Outer Loading Algorithm

Tabel 1. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

| | Cronbach's Alpha | rho_A | Reliabilitas composite | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------------------|------------------|--------------|------------------------|----------------------------------|
| Beban Kerja | 0,961 | 0,964 | 0,969 | 0,864 |
| Burnout | 0,950 | 0,950 | 0,962 | 0,837 |
| Kepuasan Kerja | 0,988 | 0,988 | 0,989 | 0,829 |
| Turnover Intention | 0,971 | 0,972 | 0,978 | 0,898 |

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 2. Hasil Validitas Diskriminan

| | Beban Kerja | Burnout | Kepuasan Kerja | Turnover Intention |
|---------------------------|-------------|---------|----------------|--------------------|
| Beban Kerja | 0,930 | | | |
| Burnout | 0,776 | 0,915 | | |
| Kepuasan Kerja | 0,632 | 0,785 | 0,910 | |
| Turnover Intention | 0,682 | 0,830 | 0,882 | 0,947 |

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2022.

Dalam melakukan uji validitas menggunakan *convergent validity* dan *diskriminan validity* pada setiap pernyataan dari setiap variabel, mendapatkan hasil bahwa setiap variabel dinyatakan valid. Pada pengujian validitas menggunakan uji *convergent validity* dilihat berdasarkan loading factor lebih besar 0.6 (Ghozali et al., 2015) dan dilihat dari nilai AVE lebih besar 0.5 (Wijaya, 2019) terhadap variabel beban kerja, *burnout*, kepuasan kerja dan *turnover intention*. kemudian didapatkan hasil bahwa pernyataan yang mewakili indikator dinyatakan valid karena memenuhi nilai signifikan pada masing-masing konstruk, pada hasil terlihat bahwa akar AVE untuk masing-masing konstruk adalah untuk variabel *turnover intention*, nilai akar ave (0.947) masih lebih tinggi dari pada korelasi antara *turnover intention* dengan beban kerja (0.930), kemudian *burnout* (0.915) dan kepuasan kerja (0.910).

Sementara itu berdasarkan pemeriksaan terhadap *discriminant validity* dengan melihat nilai akar AVE serta membandingkannya pada korelasi antar konstruk, berikutnya untuk mengukur konsistensi alat ukur yang digunakan, dilakukanlah uji reliabilitas dengan melihat nilai *cronbach alpha* ($>0,6$) dan *composite reliability* ($>0,7$) (Ghozali et al., 2015). Untuk hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* terpenuhi. Bahwa semua item instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk tahapan penelitian selanjutnya.

Pengukuran *Inner Model*

Pengujian *inner model* ditujukan untuk melihat kecocokan model dan mengukur pengaruh langsung maupun tidak langsung. Kemudian agar mendapatkan hasil analisis *inner model*, maka model penelitian perlu dilakukan *bootstrapping*. Analisis *inner model* menggunakan *R square*, *Path Coefficient*, dan *Indirect Effect*.

R-Square

Tabel 3. Nilai R-Square Keseluruhan Sampel

| | R Square | Adjusted R Square |
|---------------------------|----------|-------------------|
| Burnout | 0,602 | 0,599 |
| Kepuasan Kerja | 0,399 | 0,395 |
| Turnover Intention | 0,829 | 0,826 |

Sumber : Data diolah SmartPLS,2022.

R-Square membuktikan seberapa besar variabel endogen dipengaruhi oleh variabel eksogen. Maka hasil perhitungan nilai *R-Square* variabel *Burnout* sebesar 0.599 dan Kepuasan Kerja sebesar 0.395 yang artinya variabel Beban Kerja mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel *Burnout* sebesar 59.9% serta 40.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti dan Kepuasan Kerja sebesar 39.5% meskipun 60,5% mempengaruhi variabel lain diluar model penelitian. Sedangkan nilai *R-Square* variabel *Turnover Intention* sebesar 0.826 yang artinya variabel beban kerja serta variabel *Burnout* dan kepuasan Kerja mampu mempengaruhi variabel *Turnover Intention* sebesar 82,6% maka 17,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Path Coefficient

Tabel 4. Hasil Nilai Koefisien Jalur

| | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik (O/STDEV) | P Values |
|---|-----------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Beban Kerja -> Burnout | 0.776 | 0.774 | 0.052 | 14.822 | 0.000 |
| Beban Kerja -> Kepuasan Kerja | 0.632 | 0.629 | 0.074 | 8.569 | 0.000 |
| Beban Kerja -> Turnover Intention | 0.061 | 0.066 | 0.060 | 1.009 | 0.313 |
| Burnout -> Turnover Intention | 0.315 | 0.315 | 0.088 | 3.569 | 0.000 |

| | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Kepuasan Kerja -> Turnover Intention | 0.596 | 0.591 | 0.073 | 8.171 | 0.000 |
|--|-------|-------|-------|-------|--------------|

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2022.

Menurut penelitian Ghozali et al. (2015) menjelaskan bahwa ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat dideteksi dengan cara perbandingan antara *t-statistics* dengan *t-table*. Apabila nilai *t-statistics* lebih tinggi dibanding dengan nilai *t-table*, maka dapat diartikan bahwa hipotesis mendukung. Adapun untuk nilai *t-table* > 1.96 pada tingkat keyakinan 95% .

Jika beban kerja terhadap *burnout* didapatkan nilai *T-Statistics* 14.822 dan nilai *P Values* 0,000. Karena nilai *t-statistics* > 1.96 , dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan beban kerja terhadap *burnout*. Maka artinya setiap beban kerja yang mengalami peningkatan maka akan berbanding lurus pada *burnout* yang juga akan mengalami peningkatan.

Jika beban kerja terhadap kepuasan kerja didapatkan nilai *T-Statistics* 8.569 dan nilai *P Values* 0,000. Karena nilai *t-statistics* $> 1,96$, dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Maka artinya setiap beban kerja mengalami peningkatan maka kepuasan kerja semakin rendah.

Jika beban kerja terhadap *turnover intention* didapatkan nilai *T-Statistics* 1.009 dan nilai *P Values* 0,313. dikarenakan nilai *t-statistics* < 1.96 , dan *p-value* > 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap *turnover intention*. Maka artinya setiap beban kerja mengalami peningkatan maka *turnover intention* tidak berpengaruh langsung terhadap beban kerja.

Jika *burnout* terhadap *turnover intention* didapatkan *T-Statistics* 3.569 dan nilai *P Values* 0,000. karena nilai *t-statistics* > 1.96 dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *burnout* terhadap *turnover intention*. maka artinya semakin *burnout* mengalami peningkatan maka *turnover intention* akan bergerak naik.

Jika kepuasan kerja terhadap *turnover intention* didapatkan *T-Statistics* 8.171 dan nilai *P Values* 0,00. karena nilai *t-statistics* > 1.96 , dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. maka artinya setiap kepuasan kerja mengalami peningkatan maka *turnover intention* mengalami penurunan.

Indirect Effect

Tabel 5. Pengaruh Tidak Langsung Keseluruhan Sampel

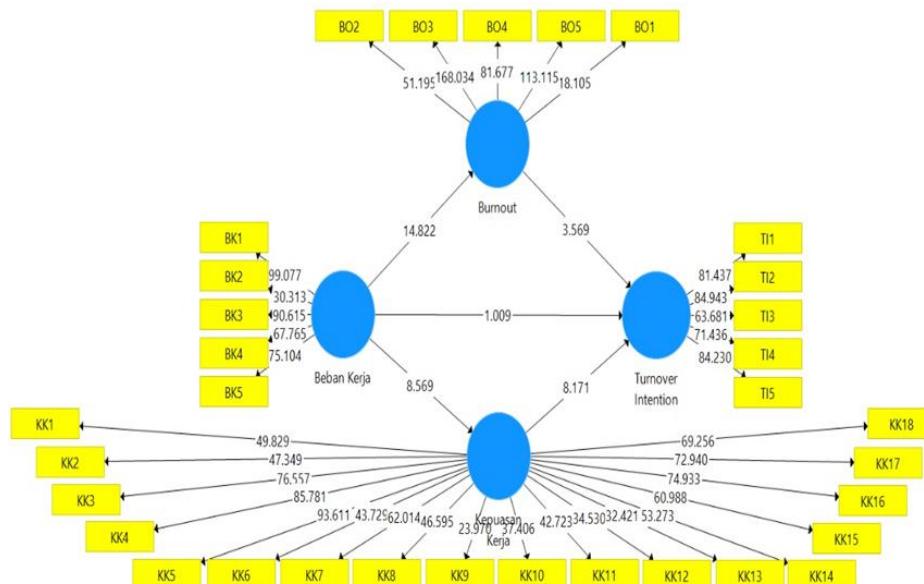
| | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik (O/STDEV) | P Values |
|--|-----------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Beban Kerja -> Burnout -> Turnover Intention | 0.245 | 0.243 | 0.068 | 3.582 | 0.000 |
| Beban Kerja -> Kepuasan Kerja -> Turnover Intention | 0.376 | 0.371 | 0.063 | 5.976 | 0.000 |

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2022.

Dari hasil penguraian tabel di atas, nilai *indirect* beban kerja melalui *burnout* terhadap *turnover intention* diperoleh nilai *T-Statistics* 3.582 dan nilai *P Values* 0.000. karena nilai *t-statistics* > 1.96 dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja melalui *burnout* terhadap *turnover intention*.

Kemudian nilai *indirect* beban kerja melalui kepuasan kerja terhadap *turnover intention* diperoleh nilai *T-statistics* 5.976 dan nilai *P Values* 0.000. karena nilai *t-statistics* > 1.96 dan *p-value* < 0.05 , diartikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja melalui kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Model penelitian disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Bootstrapping

Berdasarkan gambar 2 hasil pengujian hipotesis tersaji di dalam tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian

| Hipotesis | Pernyataan Hipotesis | T-Statistic (>1.96) | Keterangan | Kesimpulan |
|-----------|---|-------------------------|--------------------------|-------------|
| H1 | Beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> . | 14.822 | Data mendukung hipotesis | H1 Diterima |
| H2 | <i>Burnout</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . | 3.569 | Data mendukung hipotesis | H2 Diterima |

| | | | | |
|----|--|-------|--------------------------------|-------------------|
| H3 | Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. | 8.569 | Data mendukung hipotesis | H3 Diterima |
| H4 | Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> . | 8.171 | Data mendukung hipotesis | H4 Diterima |
| H5 | Beban kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> . | 1.009 | Data tidak mendukung hipotesis | H5 Ditolak |
| H6 | <i>Burnout</i> memediasi pengaruh beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . | 3.582 | Data mendukung hipotesis | H6 Diterima |
| H7 | Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . | 5.976 | Data mendukung hipotesis | H7 Diterima |

Sumber: Data diolah penulis,2022.

DISKUSI

Hubungan Beban Kerja dengan Burnout

Pertama, hasil penelitian hubungan beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Artinya hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang meningkat dikarenakan banyaknya tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan dalam jangka waktu tertentu sehingga karyawan merasa harus bekerja sangat keras, akibatnya karyawan akan mengalami kelelahan fisik ketika pulang kerja maka hal tersebut akan terjadinya *burnout* yang dialami oleh karyawan. Beban kerja membuat karyawan diharuskan bekerja sangat cepat sehingga membuat pekerjaan yang dilakukan karyawan selalu merasa tidak nyaman maka akan terjadinya *burnout*. Berdasarkan karakteristik responden yang sebagian besar merupakan karyawan yang lama bekerja 2-5 tahun dan didominasi oleh rata-rata status karyawan yang belum menikah. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dimana semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka karyawan akan mengalami stres serta kelelahan fisik dan terjadinya *burnout*. Hal ini searah dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Akca & Kucukoglu, 2019; Dewi & Riana, 2019; Liu & Lo, 2018; Lopez-Nunez et al., 2020; Rodriguez-Lopez et al., 2021) yang menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Hubungan Burnout dengan Turnover Intention

Dalam penelitian selanjutnya, ditemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh positif dengan *turnover intention*. hal ini menguraikan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dikarenakan mengalami kelelahan fisik setiap hari dalam pekerjaannya, selalu merasa tidak nyaman ditempat kerja dan bahkan karyawan tidak peduli dengan pekerjaannya, sehingga karyawan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan lamanya. Seringkali karyawan yang mengalami *burnout* terjadi ketika karyawan merasa tidak dapat pencapaian ditempat kerjanya kemudian mengakibatkan kelelahan yang dapat terjadinya *burnout* sehingga karyawan memutuskan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik di organisasi lain dengan melakukan *turnover intention*. Berdasarkan karakteristik demografi responden, karyawan yang mengalami *burnout* dan melakukan *turnover intention* di dominasi oleh laki-laki dengan lama bekerja 2-5 tahun yang banyak terjadi di daerah DKI Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ardiyanti, 2019; Oktariana & Hidayat, 2017; Paugam & Zhou, 2019; Sintyadewi & Dewi, 2020; Tillama et al., 2021) yang menjelaskan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini menyatakan beban kerja memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Dengan ini menunjukkan bahwa beban kerja terjadi karena karyawan memiliki pekerjaan yang lebih banyak dibanding yang bisa diselesaikan oleh karyawan dan diharuskan bekerja sangat keras. Maka dari itu, jika beban kerja yang diberikan kepada karyawan semakin rendah dan di organisasi karyawan memiliki sistem distribusi yang baik dalam pendapatan serta merasa puas kepada organisasi yang telah memberikan sarana kerja yang memadai tersebut maka karyawan akan memperoleh tingkat kepuasan kerja. Berdasarkan karakteristik responden yang menjawab penelitian ini, hasilnya mayoritas dengan lama bekerja 2-5 tahun yang paling dominan Pendidikan dimiliki oleh S1. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfian et al., 2018; Barahama et al., 2019; Cahya, 2021; Hasnah et al., 2018; Widodo et al., 2020) yang menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intention

Selanjutnya, dalam penelitian ini ditemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kepuasan kerja terjadi karena didalam organisasinya memiliki kesejahteraan bagi karyawannya, merasa puas dengan adanya kesempatan pelatihan sebelum bekerja serta di organisasi tersebut memiliki sistem penghargaan atas kinerja yang baik sehingga karyawan sangat senang dengan pekerjaannya. Karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi *turnover intention*. Jika karyawan merasakan adanya kepuasan dalam bekerja, merasa puas dengan pengembangan yang ada di organisasinya, memiliki pimpinan yang baik di dalam organisasi, serta memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja maka bisa dipastikan karyawan tidak memiliki rasa niat untuk berpindah atau melakukan *turnover intention*. Berdasarkan karakteristik responden, paling dominan karyawan dengan gaji rata-rata 4-10 juta dengan bekerja dibidang jasa. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fitriantini et al., 2019; Monica & Putra, 2017; Susilo & Satrya, 2019; Udriyah et al., 2017; Yuda & Ardiana, 2017) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dengan Turnover Intention

Pada penelitian berikutnya ditemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan yang mempunyai pekerjaan yang lebih banyak dari pada yang bisa karyawan selesaikan serta diharuskan bekerja sangat cepat. Maka akan dapat menyebabkan terjadinya beban kerja yang dialami oleh seorang karyawan tetapi beban kerja tidak mempengaruhi niat seseorang melakukan *turnover intention* atau niat berpindah tersebut, dikarenakan masih ada faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi ambisi seseorang untuk keluar dari organisasi lamanya misalnya seperti sering memiliki sedikit waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya. Berdasarkan karakteristik responden, maka hasil menunjukkan yang paling banyak terkait dengan karyawan yang memiliki status yang belum menikah. Hasil dari penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang dilakukan oleh (Hardi et al., 2019; Masta & Riyanto, 2020; Ratnasari & Lestari, 2020; Riani & Putra, 2017; Suputra et al., 2019).

Hubungan Beban Kerja dan Turnover Intention melalui Burnout

Kemudian ditemukan penelitian bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari beban kerja terhadap *turnover intention* melalui *burnout*. Artinya karyawan merasakan adanya beban kerja seperti karyawan yang diharuskan bekerja sangat cepat serta memiliki sedikit waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya maka akan terjadinya beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, karena karyawan merasakan beban kerja semakin meningkat maka karyawan akan merasakan kelelahan setiap hari serta membuat pekerjaan yang dilakukan karyawan selalu merasa tidak nyaman sehingga tidak dapat memiliki pencapaian di tempat kerja maka akan terjadinya *burnout*. Jika situasi pekerjaan di organisasi tersebut sangat tidak nyaman sehingga karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya lamanya atau melakukan *turnover intention* dan menerima pekerjaan yang lebih baik. Jika dilihat dari karakteristik responden, karyawan yang sudah lama bekerja 2-5 tahun. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Mansour & Abu Sharour, 2021; Saputro et al., 2020; Tirtaputra et al., 2018; Wardati, 2017) yang menjelaskan bahwa *burnout* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.

Hubungan Beban Kerja dan Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja

Terakhir, didapati hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Maka ini menjelaskan bahwa, apabila beban kerja sering memiliki banyak hal yang harus diselesaikan dan karyawan memiliki sedikit waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya maka dengan otomatis akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan berdampak pada *turnover intention* karena karyawan merasa situasi pekerjaan di organisasi tersebut tidak nyaman sehingga karyawan pasti akan menerima pekerjaan yang lebih baik. Berdasarkan karakteristik responden, maka hasil menentukan yang paling banyak terkait dengan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja adalah responden yang mendominasi jenis kelamin laki-laki dengan status belum menikah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Anees et al., 2021; Askiyanto et al., 2018; Novel et al., 2021; Sari et al., 2020; Wulansari et al., 2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang terdapat didalam penelitian bahwa pengaruh beban kerja melalui *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Pertama, beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*, yang artinya semakin meningkat beban kerja yang dibagikan kepada karyawan seperti terlalu berlimpah tugas - tugas untuk karyawan kemudian melakukannya dalam waktu terbatas maka akan mengakibatkan terjadinya *burnout*, yang terjadi ketika karyawan mengalami kelelahan fisik dan mental. Kedua, *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, yang artinya karyawan yang sedang mengalami *burnout* disebabkan karena tekanan dalam pekerjaannya sehingga menimbulkan stres terus - menerus serta ketidakpuasan pencapaian dalam bekerja akibatnya karyawan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan lamanya atau memutuskan untuk melakukan *turnover intention*. Ketiga, beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, hal ini diartikan bahwa semakin rendah beban kerja yang diperoleh oleh karyawan maka kepuasan kerja akan meningkat dan karyawan akan sangat senang dengan pekerjaannya saat ini.

Keempat, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, yang artinya apabila karyawan merasakan kepuasan kerja didalam sebuah organisasi seperti memiliki kesejahteraan di pekerjaannya serta meraih penghargaan atas kinerja yang bagus maka dari itu karyawan dipastikan tidak memiliki rasa niat untuk berpindah atau melakukan *turnover intention*. Kelima, beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, hal ini menjelaskan meskipun karyawan mempunyai banyaknya pekerjaan dibanding yang bisa karyawan selesaikan dan wajib diselesaikan dengan cepat, hal tersebut tidak membuat *turnover intention* semakin tinggi juga, adapun yang membuat terjadinya *turnover intention* seperti sering memiliki sedikit waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya. Keenam, *burnout* dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*, yang artinya karyawan yang memiliki beban kerja dengan jumlah tugas yang tak terhitung banyaknya hingga mengalami terjadinya *burnout* karena pekerjaan yang dilakukan membuat karyawan selalu merasa tidak ada kenyamanan hingga membuat kelelahan fisik sehingga karyawan sampai berniat untuk melakukan *turnover intention* atau berpindah ke pekerjaan yang lebih baik. Ketujuh, kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*, artinya karyawan yang mempunyai beban kerja yang semakin meningkat seperti diharuskan bekerja sangat keras serta hanya mempunyai sedikit waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya maka secara langsung kepuasan kerja pada karyawan menurun dan karyawan berpikir untuk meninggalkan organisasinya dengan melakukan *turnover intention*.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan yang mesti diperbaiki di masa yang akan datang yakni, yang pertama penelitian ini masih terbatas pada organisasi yang hanya terdapat di daerah Jakarta dan tangerang, sehingga belum dikatakan dapat mewakili secara keseluruhan organisasi yang terdapat di Indonesia, karena organisasi yang ada berbeda – beda pada karakteristiknya. Serta tidak hanya itu keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini melainkan di dalam penelitian ini hanya berfokus pada variabel yang disajikan, yaitu beban kerja, *burnout*, kepuasan kerja dan *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di wilayah Jakarta barat dan tangerang.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk penelitian selanjutnya supaya dapat meningkatkan penelitian dengan melanjutkan variabel independen yang lainnya selain beban kerja, *burnout*, serta kepuasan kerja yang mempengaruhi *turnover intention* yang bisa menggali pengetahuan secara meluas serta jumlah responden yang lebih banyak hingga akan lebih ahli menggambarkan seluruh populasi objek dengan lebih tepat.

Implikasi manajerial

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui peran beban kerja, *burnout*, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini melahirkan wawasan pengetahuan yang terkait dengan ilmu manajemen. Analisis ini nantinya akan meninggalkan kontribusi yang positif dan saran untuk para pimpinan dan pihak manajemen dalam rangka usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan serta menurunkan *turnover intention* pada karyawan di organisasi. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh beban kerja, *burnout* dan kepuasan kerja serta ada faktor – faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhinya. Untuk pimpinan di organisasi harus memiliki penambahan waktu untuk karyawan yang diberikan tambahan pekerjaannya sehingga membuat pekerjaan karyawan yang dilakukan setiap hari penting untuk dikerjakan oleh karyawan tersebut, sehingga karyawan merasa puas dengan prospek pengembangan di organisasinya. Apabila pimpinan memberdayakan karyawan dengan baik di dalam organisasinya maka dengan otomatis karyawan merasakan puas dalam memenuhi pekerjaannya. Pada akhirnya dengan melakukan kebijakan dengan benar dan tepat maka berdampak pada berkurangnya resiko *turnover intention* pada karyawan.

Daftar Pustaka

- [1] Akca, M., & Kucukoglu, M. T. (2019). Relationships Between Mental Workload, Burnout, and Job Performance. *January*, 49–68. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1052-0.ch003>
- [2] Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- [3] Alfian, F., Adam, M., & Ibrahim, M. (2018). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(2), 84–96.
- [4] Anees, R. T., Heidler, P., Cavaliere, L. P. L., & Nordin, N. A. (2021). Brain Drain in Higher Education. The Impact of Job Stres and Workload on Turnover Intention and the Mediating Role of Job Satisfaction at Universities. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 1–8. <https://doi.org/10.24018/ejbm.2021.6.3.849>
- [5] Ardiyanti, I. (2019). Pengaruh Kelelahan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.33603/jibm.v3i1.2190>
- [6] Askiyanto, M., Soetjipto, B. E., & Suharto. (2018). The Effect of Workload, Work Stres and Organizational Climate on Turnover Intention with Work Satisfaction as an Intervening Variable. *European Journal of Business and Management*, 10(12), 61-70–70.
- [7] Barahama, K. F., Katuuk, M., & Orah, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruangan Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).

<https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.22876>

- [8] Cahya, A. D. (2021). *Analisis Beban Kerja Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan kerja Karyawan masa Pandemi Covid-19*. 10, 87–93.
- [9] Chen, X., Ran, L., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., & Tan, X. (2019). *Moderating Role of Job Satisfaction on Turnover Intention and Burnout among Workers in Primary Care Institutions: A Cross-Sectional study*. 1–10. <https://doi.org/10.21203/rs.2.12008/v2>
- [10] Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). The Effect Of Workload On Role Stress and Burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 03(03), 1–5.
- [11] Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di Rsud Kota Mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 8(1), 23–38. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.100>
- [12] Han, B. (2018). Social Media Burnout: Definition, Measurement Instrument, and Why We Care. *Journal of Computer Information Systems*, 58(2), 122–130. <https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1208064>
- [13] Hardi, B., Suriono, H., & Manurung, H. P. (2019). Pengaruh Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CV Honda Karya Utama Kisaran. *Jurnal Manajemen, Ekonomi ...*, 1(1), 39–48. <http://jurnal.una.ac.id/index.php/mes/article/view/707>
- [14] Hasnah, S., Azis, N., & Idris, S. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(3), 256–263. <http://www.e-repository.unsyiah.ac.id/JMM/article/view/22016>
- [15] Lin, B. C., Kain, J. M., & Fritz, C. (2013). Don't interrupt me! an examination of the relationship between intrusions at work and employee strain. *International Journal of Stress Management*, 20(2), 77–94. <https://doi.org/10.1037/a0031637>
- [16] Liu, H. L., & Lo, V. hwei. (2018). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153–169. <https://doi.org/10.1080/01292986.2017.1382544>
- [17] Lopez-Nunez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of personal accomplishment to promote sustainableworking conditions. *Sustainability (Switzerland)*, 12(19), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- [18] Mansour, H., & Abu Sharour, L. (2021). Results of survey on perception of patient safety culture among emergency nurses in Jordan: Influence of burnout, job satisfaction, turnover intention, and workload. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(6), 370–377. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.05.001>
- [19] 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>
- [20] Novel, C., Marchyta, K., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2021). *Pengaruh Beban Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Swalayan Di Kairatu*. 9(2).
- [21] Oktariana, R. D., & Hidayat. (2017). Pengaruh Job Insecurity, Burnout Dan Organizational Justice Terhadap Turnover Intention Pegawai Bagian Operasional Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 7(1), 42–49.
- [22] Paugam, S., & Zhou, Y. (2019). Pengaruh Job Insecurity Dan Burnout Terhadap Turnover Intention. *Employment Regimes and the Quality of Work*, 1(2), 67–78. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199230105.003.0006>

-
- [23] Ratnasari, S. L., & Lestari, L. (2020). Effect of leadership style, workload and job insecurity on turnover intention. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(12), 299–313.
- [24] Rodriguez-Lopez, A. M., Rubio-Valdehita, S., & Díaz-Ramiro, E. M. (2021). Influence of the COVID-19 pandemic on mental workload and burnout of fashion retailing workers in spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030983>
- [25] Saputro, R., Muhammad Havidz Aima, & Farida Elmi. (2020). Effect of Work Stress and Work Load on Burnout and Its Implementation in Turnover Intention Erha Clinic Branch Office (Bogor, Depok and Mangga Besar). *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(3), 362–379. <https://doi.org/10.31933/dijms.v1i3.137>
- [26] Sari, N., Mayvita, P. A., Islam, U., Muhammad, K., Al, A., Banjarmasin, B., & Banjarmasin, B. (2020). *Pengaruh Kepuasaan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Sinar Mas Banjarmasin*. 1–11.
- [27] Sintyadewi, N. P. M. N., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Peran Burnout Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Kutabex Beach Front Hotel Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(6), 2308. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i06.p13>
- [28] Suputra, P. M. A., Yuesti, A., & Sudja, I. N. (2019). The Effect of Work Satisfaction, Organizational Commitment and Workload on Turn over Intention on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sekanca Denpasar Gajah Mada. *International Journal of Sustainability, Education, and Global Creative Economic (IJSEGCE)*, 2(1), 33–39.
- [29] Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3700. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15>
- [30] Tillama, P. I., Studi, P., Kesehatan, S., Fakultas, M., & Universitas, K. (2021). *Hubungan Beban Kerja Dan Kelelahan kerja Dengan Turnover Intention Pada Pekerja Outsourcing PT. X Tahun 2020*. 8(1), 155–173.
- [31] Tirtaputra, A., Tjie, L. T., & Salim, F. (2018). Persepsi terhadap Beban Kerja dengan Turnover Intention pada Karyawan. *Jurnal Psikologi*, 13(2), 81. <https://doi.org/10.24014/jp.v13i2.4238>
- [32] Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *Link*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
- [33] Wijaya, A. (2019). *Metode penelitian menggunakan smart PLS 03* (1st ed.).
- [34] Wulansari, C., Subroto, B., & Mardiat, E. (2021). The Influence of Excessive Workload and Work Stres towards the Auditor's Turnover Intention with Job Satisfaction as Mediation Variable. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 293. <https://doi.org/10.23887/jia.v6i2.37510>