



Turnover Intention Ditinjau Dari Emotional Labor Dan Burnout Pada Karyawan Di Perusahaan X

Sri Hartini¹, Vera Agusriani², Irfan Deni Sinaga³, Nabila Putri Rahma⁴, Dori M. Panjaitan⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Prima Indonesia

Jl. Sampul No.3, Sei Putih Bar., Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118

Email: doripanjaitan11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT X. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Emotional labor dan Burnout terhadap Turnover intention pada karyawan di PT X. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di PT X yang berjumlah 120 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala likert. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS statistics 22 for windows. Hasil analisis menunjukkan hipotesa mayor diterima bahwa terdapat pengaruh Emotional labor dan Burnout terhadap Turnover intention dengan uji $F = 29.127$ dan $\text{sig.} = 0.000$ ($p < 0.05$). Hasil analisis hipotesis minor pertama ditolak, yang menunjukkan tidak ada hubungan negatif yang signifikan antara Emotional labor dengan Turnover intention dengan nilai $\text{sig.} = 0.655$ ($p > 0.05$) dan nilai $\beta = 0.045$. Hasil analisis hipotesis minor kedua diterima dan menunjukkan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara Burnout dengan Turnover intention dengan nilai $\text{sig.} = 0.000$ ($p < 0.05$) dan nilai $\beta = 0.534$. Adapun hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Emotional labor dan Burnout memberikan sumbangan efektif sebesar 32,1 persen terhadap Turnover intention, dan 67,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Turnover intention, Emotional labor, Burnout.

PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan organisasi produksi yang memanfaatkan dan mengkoordinasikan sumber daya perekonomian dalam memenuhi keperluan menggunakan langkah yang menghasilkan keuntungan (Swastha dan Sukotjo, 2002). Kelengkapan perusahaan tanpa fasilitas yang tidak dapat bermakna jika tidak terdapat manusia yang menjadi pengelola dan penghasil gagasan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan dapat memperoleh perkembangan secara baik juga. Untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan harus menunjukkan potensi tertinggi mereka sebagai sumber daya manusia perusahaan. Tanpa bantuan departemen SDM yang kuat, menurut Saeka dan

Suana (2016), sebuah organisasi akan kesulitan mencapai tujuannya. Organisasi harus mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan karyawan baik dari segi fisik maupun mental agar tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal.

Ada banyak permasalahan yang sering dihadapi karyawan pada suatu organisasi seperti beban kerja yang tinggi, karyawan dituntut bekerja semaksimal mungkin, bahkan perusahaan sering mempekerjakan karyawan melebihi jam kerja yang telah ditetapkan. Kondisi pekerjaan ini seringkali membuat karyawan mereka mengalami konflik interpersonal yang kemudian menyebabkan terganggunya kehidupan pribadi, fisiologis dan psikologis karyawan. Hal ini termasuk penting sebab berhubungan pada pengaruh yang dihasilkan dari peningkatan beban kerja yang dapat memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu contoh kasus karyawan yang menghadapi beban kerja yang tinggi sehingga mempengaruhi kinerjanya adalah kasus sejumlah nakes mengundurkan diri dari pekerjaan mereka karena beban kerja yang berat dan insentif tertahan. Mereka pergi karena pekerjaannya terlalu berat dan imbalan yang dijanjikan pemerintah untuk penanganan wabah Covid 19 belum juga diberikan. Gaji yang dibayarkan rumah sakit kepada staf medisnya, menurut Eva Sri Diana, Ketua Dokter Indonesia Bersatu, tidak terlalu tinggi. Pada kenyataannya, rumah sakit tidak membayar staf medis sukarela. (www.megapolitankompas.com)

Banyak pekerja di PT X yang keluar dari perusahaan, menurut informasi yang dikumpulkan dari wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan perusahaan. Data yang diperoleh peneliti karyawan yang resign setiap tahunnya yaitu pada tahun 2019 terdapat 17% karyawan yang resign, pada tahun 2020 mengalami peningkatan karyawan yang resign sebanyak 19% dan pada tahun 2021 ada 16% karyawan yang resign. Karyawan tersebut memutuskan mengundurkan diri karena beberapa alasan seperti beban kerja yang mereka anggap tinggi, gaji yang tergolong kecil dan ingin fokus mengurus keluarganya.

Dari situasi dan fenomena yang diamati di lokasi penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang berat, insentif yang terkendala, kesulitan mengambil

cuti, dan keinginan untuk mengutamakan mengurus keluarga menjadi alasan utama mengapa karyawan ingin berhenti atau meninggalkan pekerjaannya. Niat karyawan untuk secara sukarela meninggalkan perusahaan saat ini dan terus mencari pekerjaan baru adalah contoh dari Turnover intention (Sianipar dan Haryanti, 2014). Tett dan Meyer mendefinisikan turnover intention sebagai keputusan sadar karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja (dalam Akgunduz dan Eryilmaz, 2018). Selain itu, turnover intention dapat diartikan sebagai manifestasi dari kesadaran atau niat karyawan. Akibatnya, adalah mungkin untuk mendefinisikan niat berpindah sebagai kecenderungan karyawan, baik secara psikologis atau perilaku, dan keinginan sadar untuk meninggalkan perusahaan.

Emotional labor dan Burnout adalah dua aspek yang saling terkait dan agak rumit yang memengaruhi kemungkinan turnover intention, dan keduanya akan dibahas dalam penelitian ini. Hochschild (2012) mengungkapkan emotional labor merupakan kapasitas seseorang untuk mengendalikan emosi mereka untuk membuat ekspresi fisik dan wajah terlihat yang sesuai untuk pekerjaan. Pengelolaan emosi ini dilakukan dengan imbalan upah atau gaji, sehingga memiliki nilai tukar. Meskipun Emotional labor dapat meningkatkan kinerja organisasi, hal itu juga dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental pekerja (Grandey, 2000).

Faktor kedua yang mempengaruhi turnover intention yaitu Burnout yang merupakan sebuah situasi ditunjukkan dengan berkurangnya produktivitas individu karena stress yang dialami di tempat kerja (Lubis, 2009). Burnout, di sisi lain, adalah situasi saat seseorang merasakan kelelahan fisik serta emosional, yang menghasilkan perkembangan konsep diri yang negatif, fokus yang berkurang, dan sikap kerja yang tidak menyenangkan. Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan Lee, (2019) meneliti sekaligus variabel yang mempengaruhi turnover intention yaitu emotional labor dan Burnout pada 613 orang guru pendidikan jasmani pada sekolah menengah atas dari 47 negara bagian di seluruh Amerika Serikat. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Burnout guru berhubungan positif dengan turnover intention. Analisis mediasi menunjukkan bahwa Burnout guru sepenuhnya memediasi

lintasan dari strategi emotional labor ke turnover intention. Semakin tinggi Burnout akan semakin tinggi intention turnover pada karyawan.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas, disimpulkan bahwa turnover intention karyawan adalah sesuatu yang penting dan difokuskan sebuah perusahaan, dimana dengan SDM yang baik akan menghasilkan pekerja yang baik. Turnover intention sangat mempengaruhi jalannya suatu kinerja karyawan, jika hal ini terus-menerus terjadi maka perusahaan tidak berjalan dengan baik, maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Turnover intention Ditinjau Dari Emotional labor Dan Burnout Pada Karyawan Di Perusahaan X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metodologi penelitian kuantitatif. Faktor independen yang diterapkan pada penelitian ini yaitu emotional labor (X1) dan burnout (X2). Variabel dependen pada penelitian ini yaitu turnover intention (Y). Penelitian ini dilakukan di perusahaan X. Sampel yang diambil sebanyak 120 karyawan. Seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian dalam teknik sampling jenuh yang digunakan. Oleh karena itu, 120 karyawan menjadi ukuran sampel untuk penelitian ini.

Penggunaan skala likert terhadap proses pengumpulan data penelitian ini. Skala Likert menurut Siregar (2016) adalah pemakaian skala dalam pengukuran perilaku, perspektif, dan kesan setiap orang terhadap sesuatu ataupun situasi tertentu. Skala kerja emotional labor, burnout, dan skala turnover intention adalah skala yang digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert mengganti pengukuran variabel sebagai parameter variabel yang disajikan sebagai pernyataan yang bersifat positif dan negatif. Indikator ini menjadi dasar untuk membuat item instrumen dengan empat kemungkinan jawaban. yaitu: SS (Sangat Setuju) dengan nilai empat (4), S (Setuju) dengan nilai tiga (3), TS (Tidak Setuju) dengan nilai dua (2) dan STS (Sangat Tidak Setuju) dengan nilai satu (1).

Skala pengukuran emotional labor disusun menggunakan teori Robbin dan Judge, (2008) yaitu frequency, variety, intensity, surface acting, deep acting. Peneliti menggunakan skala Burnout yang diadaptasi dari skala Maslach dan Leiter yang mengandung unsur kelelahan emosional, depresionalisasi, dan berkurangnya pencapaian diri individu. Untuk skala pengukuran intention turnover diadaptasi dan disusun dari Mobley (dalam Ardan dan

Jaelani, 2021) yang memiliki tiga indikator untuk pengukuran turnover intention yakni thinking of quitting, intention to search dan intention to quit.

Tabel 1. Blueprint Skala Intention Turnover

No	Dimensi	Butir-butir Pernyataan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Thinking of Quitting</i>	1, 3, 4	14, 15, 16	6
2	<i>Intention to Search</i>	10, 11, 18	2, 12, 13	6
3	<i>Intention to Quit</i>	5, 6, 8	7, 9, 17	6
	Total	9	9	18

Tabel 2. Blueprint Skala Emotional labor

No	Dimensi	Butir-butir Pernyataan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Frequency</i>	1, 8, 27	3, 9, 10	6
2	<i>Variety</i>	2, 13	5, 22, 23	5
3	<i>Intensity</i>	18,19,30	20, 2, 29	6
4	<i>Surface Acting</i>	15,17, 26	4, 6, 7	6
5	<i>Deep Acting</i>	11,12, 24, 28	14,16, 25	7
	Total	15	15	30

Tabel 3. Blueprint Skala Burnout

No	Dimensi	Butir-butir pernyataan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Kelelahan emosional	1, 5, 6	16, 17, 18	6
2	Depersonalisasi	2, 3, 4	12, 13, 14	6
3	Penurunan Pencapaian diri Individu	8, 9, 10	7, 11, 15	6
	Total	9	9	18

Skala penelitian yang ada akan terlebih dahulu diuji dalam mengetahui validitas dan reabilitas skala. Ghazali (2009) menjelaskan penggunaan pengujian validitas dalam pengukuran yang valid ataupun benar ataupun tidak dalam sebuah kuesioner. Menurut Sugiharto dan Sitinjak, (2006) menyebutkan bahwasanya reabilitas ialah gagasan bahwa penggunaan alat dalam mengumpulkan data dapat diandalkan untuk menjadi pengumpul data yang akurat dan mengungkapkan informasi nyata di lapangan.

Teknik analisis regresi linier berganda dipilih sebagai metode analisa data pada penelitian ini. Sebelum melakukan analisa regresi berganda, sebelumnya diterapkan

pengujian normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Dengan variabel dependen yang ditampilkan sebagai persamaan regresi, regresi linier berganda berupaya memastikan dampak dari dua atau lebih variabel independen. Dianalisis melalui bantuan teknik analisis IBM SSPSS 22 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan Uji Coba

Uji coba dilakukan kepada karyawan dan karyawan PT. X Pekanbaru sebanyak 60 karyawan pada tanggal 25 Januari 2023. Skala yang diuji coba berupa skala turnover intention, emotional labor dan skala burnout.

1. Skala Turnover intention

Jumlah aitem uji coba sebanyak 18 item. Hasil pengujian validitas menerangkan bahwasanya terdapat 16 dari 18 item sah, yakni item bernomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18. Hal ini dikuatkan oleh klaim Azwar (2015) bahwa koefisien (r) harus lebih dari 0,30 agar dianggap memuaskan. Pengujian validitas menerapkan metode corrected item total correlation, dan item yang valid mampu diperiksa terhadap tabel corrected item total correlation berdasarkan angka r minimum 0,30 dan nilai r berkisar antara 0,524 - 0,928. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nomor 13, 14 tidak valid. Reliabilitas diuji dengan menggunakan metode 0,928 Alpha Cronbach. Ini menunjukkan bahwa menggunakan ukuran ini sebagai alat untuk mengumpulkan data penelitian adalah praktis. Skala intensi turnover yang valid dan invalid ditunjukkan pada tabel berikut untuk setiap item.

Tabel 4. Distribusi Butir-butir Pernyataan Turnover intention yang Sahih dan Gugur

No	Aspek	Butir-Butir Pertanyaan				Jumlah Aitem Sahih
		<i>Favourable</i>		<i>Unfavourable</i>		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1.	<i>Thinking of Quitting</i>	2, 3, 6	-	7, 18	13	5
2.	<i>Intention to Search</i>	1, 4, 9	-	12, 16, 17	-	6

3.	<i>Intention to Quit</i>	5, 8, 10	-	11, 15	14	5
	Total	9	0	7	2	16

2. Skala Emotional labor

Jumlah aitem uji coba sebanyak 30 aitem. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa ada 25 dari 30 aitem sah, yakni aitem bernomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Hal ini didukung oleh pernyataan Azwar (2015) yang menyatakan bahwa jika koefisien (r) lebih dari 0,30 dinyatakan memuaskan. Pengujian validitas menggunakan metode corrected item total correlation, dimana aitem yang sah bisa ditinjau di tabel corrected item total correlation berdasarkan angka minimal 0,30 dengan nilai r bergerak dari 0,327-0,733. Dari nilai tersebut maka dapat dinyatakan aitem nomor 7, 15, 16, 29, 30 tidak valid. Pada pengujian reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach sebesar 0,905. Hal tersebut menunjukkan bahwa skala ini layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Berikut tabel penjabaran per butir skala emotional labor yang sah serta gugur.

Tabel 5. Distribusi Butir-butir Pernyataan Skala Emotional labor yang Sah dan Gugur

No	Aspek	Butir-Butir Pertanyaan				Jumlah Sah
		<i>Favourable</i>		<i>Unfavourable</i>		
		Sah	Gugur	Sah	Gugur	
1.	<i>Frequency</i>	1, 6	-	2, 5, 27	-	5
2.	<i>Variety</i>	8, 21	7	11, 12, 22	-	5
3.	<i>Intensity</i>	9, 10, 23, 28	-	13, 14	-	6
4.	<i>Surface Acting</i>	17, 18, 20	-	24	15, 29	4
5.	<i>Deep Acting</i>	25, 26, 19	-	3, 4	16, 30	5
	Total	14	1	11	4	25

3. Skala Burnout

Jumlah aitem uji coba sebanyak 18 aitem. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa ada 17 dari 18 aitem sah, yakni aitem bernomor 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Azwar (2015) yang menyatakan bahwa jika koefisien (r) lebih dari 0,30 dinyatakan memuaskan. Pengujian validitas menggunakan metode corrected item total correlation, dimana aitem yang sah bisa ditinjau di tabel

corrected item total correlation berdasarkan angka r minimal 0,30 dengan nilai r bergerak dari 0.335- 0.749. Dari nilai tersebut maka dapat dinyatakan aitem nomor 1 tidak valid. Pada pengujian reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach sebesar 0,917. Hal tersebut menunjukkan bahwa skala ini layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Berikut tabel penjabaran per butir skala burnout yang sah serta gugur dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6 Distribusi Butir-butir Pernyataan Skala Burnout yang Sahih dan Gugur

No	Aspek <i>Burnout</i>	Butir-Butir Pertanyaan				Jumlah Aitem Sahih
		<i>Favourable</i>		<i>Unfavourable</i>		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1.	Kelelahan Emosional	12, 17, 18	-	2, 7,	1	5
2.	Depersonalisasi	11, 15, 16	-	3, 4, 8,	-	6
3.	Penurunan Pencapaian Individu	10, 13, 14	-	5, 6, 9,	-	6
	Total	9	0	8	1	17

Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 Maret 2023 terhadap 120 karyawan/karyawati PT X di Medan. Pengambilan data dimulai dengan meminta izin terlebih dahulu dengan Manajer PT X Medan. Setelah mendapat izin peneliti memperkenalkan diri dan memberikan instruksi cara pengisian skala. Saat karyawan telah mengerti cara pengisian skala, peneliti membagikan skala penelitian berupa google form yang digunakan untuk mengetahui tingkat turnover intention, emotional labor dan burnout.

Tabel 7. Penomoran Baru Skala Turnover intention

No	Dimensi <i>Turnover intention</i>	Butir-butir pertanyaan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Thinking of Quitting</i>	2, 3, 6	7, 16	5
2	<i>Intention to Search</i>	1, 4, 9	12, 14, 15	6
3	<i>Intention to Quit</i>	5, 8, 10	11, 13	5
	Jumlah	9	7	16

Tabel 8. Penomoran Baru Skala Emotional labor

No	Dimensi <i>Emotional labor</i>	Butir-butir pertanyaan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	

1	<i>Frequency</i>	1, 6	2, 5, 24	5
2	<i>Variety</i>	7, 18	10, 11, 19	5
3	<i>Intensity</i>	8, 9, 20, 25	12, 13	6
4	<i>Surface Acting</i>	14, 15, 17	21	4
5	<i>Deep Acting</i>	22, 23, 16	3, 4	5
	Jumlah	14	11	25

Tabel 9. Penomoran Baru Skala Burnout

No	Dimensi <i>Burnout</i>	Butir-butir pertanyaan		Jumlah aitem
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Kelelahan Emosional	11, 16, 17	1, 6,	5
2	Depersonalisasi	10, 14, 15	2, 3, 7,	6
3	Penurunan Pencapaian diri Individu	9, 12, 13	4, 5, 8,	6
	Jumlah	9	8	17

Berdasarkan tabel di atas , skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala turnover intention sebanyak 16 aitem, skala Emotional labor sebanyak 25 aitem dan skala Burnout sebanyak 17 aitem. Maka, terdapat 58 aitem pernyataan yang digunakan dalam keseluruhan skala di penelitian ini.

Hal yang dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, skala yang mengungkap Emotional labor, Burnout dan Turnover intention dibuat dalam bentuk formulir online. Nilai setiap item pada skala kemudian diberikan sebagai langkah selanjutnya. Penilaian dilakukan dengan melihat kembali bobot dari setiap aitem lalu memasukkan data ke SPSS untuk di analisis.

Hasil dan Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Metode ini diterapkan untuk melihat hubungan antara ketiga variabel tersebut. Analisis ini menggunakan bantuan SPSS 22.

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi untuk mengetahui ada tidak nya penyimpangan data yang didapat dari alat pengumpulan data. Uji asumsi yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal. Uji normalitas sebaran menggunakan uji One-Sample Kolmogorov Smirnov Test dan analisis grafik (normal P-P plot). Data dapat dikatakan normal jika $p > 0.05$ (Priyatno, 2011). Hasil uji normalitas yang telah dilakukan diperoleh koefisien KS-Z (Test Statistic) = 0.72 dengan sig. sebesar 0.191 untuk uji 2 (dua) arah ($p > 0.05$), yang berarti bahwa nilai residual terdistribusi secara normal. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Uji Normalitas

Variabel	SD	KS-Z	Sig.	P	Keterangan
<i>Turnover intention Emotional labor Burnout</i>	4,53	0,72	0,191	$p > 0,05$	Sebaran Data Normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan kriteria sebagai berikut : jika nilai tolerance > 0.10 atau $VIF < 10$, berarti terjadi multikolinieritas (Priyatno, 2011). Adapun hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 11. Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Emotional labor</i>	0.492	2.003
<i>Burnout</i>	0.492	2.003

Berdasarkan hasil yang terlihat pada tabel 12, nilai VIF dari variabel emotional labor dan burnout adalah 2.003 dan nilai tolerance dari variabel emotional labor dan burnout adalah 0,492. Masing-masing nilai VIF tidak lebih besar dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas yang berat. berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel bebas yang signifikan.

c. Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji korelasi adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier terjadi korelasi residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan lain yang disusun menurut runtun waktu (Priyanto, 2011).

Tabel 12. Uji Autokorelasi

Durbin Watson	Nilai Statistik	Keterangan
1.659	$du < dw < 4 - du$	Tidak terjadi autokorelasi

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai dari uji statistik Durbin-watson adalah 1,659, yang artinya tidak terjadi gejala autokorelasi dikarenakan nilai statistik Durbin-watson adalah $du (1.7361) < dw (1.896) < 4 - du (2.263)$, maka tidak terjadi autokorelasi atau dengan arti lain asumsi non-autokorelasi terpenuhi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser, apabila antara variabel independen dengan residual diperoleh signifikansi lebih dari 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2011).

Tabel 13. Uji Heteroskedastistas

Model	sig. (2-tailed)	Nilai Statistik	Keterangan
<i>Emotional labor (X1)</i>	0.365	-0.910	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Burnout (X2)</i>	0.060	1.896	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi dari Emotional labor ($p=0.365$) dan burnout ($p=0.060$) adalah lebih besar dari 0.05, maka disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Hasil Uji Hipotesis

Setelah uji asumsi diterima, selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknisi regresi berganda.

a. Hipotesis Mayor

Dari hasil regresi diperoleh hipotesis mayor didapatkan adanya pengaruh emotional labor dan burnout terhadap turnover intention, yang dinyatakan dengan $F=29.127$ dan $p=0,000$ ($p<0,05$). Nilai Adjusted R Square = 0.321 yang berarti emotional labor dan burnout memberikan sumbangan efektif sebesar 32,1 persen terhadap turnover intention dan sisanya 67,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 14. Hasil Analisis regresi dan sumbangan efektif

Model	<i>Sum Of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	1219.444	2	609.722	29.127	.000 ^b
1. <i>Residual</i>	2449.222	117	20.934		
<i>Total</i>	3668.667	119			

Tabel 15. Sumbangan Efektif

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of The Estimate</i>	<i>Durbin Watson</i>
1	0.577 ^a	0.321	0.321	4.575	1.896

b. Hipotesis Minor

Hasil analisis dari hipotesis minor dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak ada hubungan negatif antara emotional labor terhadap turnover intention dengan nilai $p=0.655$ ($p > 0.05$) dan $\beta = 0.045$ yang berarti hipotesis tidak diterima.

2. Terdapat hubungan positif antara burnout terhadap turnover intention dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$) dan $\beta = 0.534$ yang berarti hipotesis diterima.

Tabel 16. Hasil Analisis Nilai Beta Korelasi

Variabel	B	Sig.
<i>Emotional labor</i>	0.045	0.655
<i>Burnout</i>	0.534	0.000

Pembahasan

Hasil penelitian pada 28 karyawan dan 92 karyawan di perusahaan PT. X. di Medan yang menjadi subjek penelitian menunjukkan hipotesis mayor yang menjelaskan terdapat hubungan turnover intention ditinjau dari emotional labor dan burnout dengan nilai sebesar 29.127 dan nilai p sebesar 0.000, artinya tinggi rendahnya emotional labor dan burnout berhubungan dengan tinggi atau rendahnya turnover intention. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee, (2019) yang menyatakan bahwa burnout guru sepenuhnya memediasi lintasan dari strategi emotional labor ke turnover intention. Semakin tinggi burnout maka akan semakin tinggi pula intention turnover pada karyawan. Koefisien determinasi Adjusted R Square pada penelitian ini memiliki nilai sebesar 0.321. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sumbangan efektif 32,1% meliputi dari emotional labor dan burnout mempengaruhi turnover intention selebihnya 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis dari hipotesis minor pertama ditolak bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara emotional labor dengan turnover intention dengan nilai signifikan 0.655. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tanjung, (2019) yang menemukan hasil bahwa emotional labor tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention, peningkatan emotional labor yang terjadi tidak dapat mengindikasikan pengaruh keinginan guru swasta untuk keluar dan pindah dari pekerjaannya.

Hasil yang diperoleh dari hipotesis minor kedua yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dengan turnover intention dengan nilai signifikan sebesar 0.000, maka hipotesis minor kedua diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sintyadewi dan Dewi, (2020) yang menyatakan bahwa burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Hasil kategorisasi turnover intention menunjukkan sebanyak 60 karyawan atau 50 persen berada dalam kategori tinggi dan 59 karyawan atau 49,1 persen berada dalam kategori sedang dan 1 karyawan atau 0,9 persen dalam kategori rendah. Secara keseluruhan bahwa karyawan dalam penelitian ini memiliki turnover intention yang tinggi. Karyawan yang memiliki turnover intention tinggi menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang melebihi jam kerja, namun dari pihak perusahaan tidak memberikan reward terhadap karyawan, beberapa karyawan menyatakan kekurangan kesempatan untuk berkarier dalam ruang lingkungan kerja saat ini dan ada karyawan yang kesulitan membagi waktunya untuk keluarga dan pekerjaannya.

Kategorisasi data emotional labor diperoleh bahwa 67 karyawan atau 55,8 persen berada dalam kategori tinggi dan 53 karyawan atau 44,2 persen berada dalam kategori sedang. Secara keseluruhan karyawan dalam penelitian ini memiliki emotional labor yang tinggi. Dalam ruang lingkup pekerjaan mereka, sering berhadapan dengan klien yang suka marah-marah sehingga menimbulkan rasa jenuh dan bosan.

Hasil kategorisasi burnout menunjukkan sebanyak 91 karyawan atau 75,8 persen berada dalam kategori tinggi dan 29 karyawan atau 24,2 persen berada dalam kategori sedang. Secara keseluruhan karyawan dalam penelitian ini memiliki tingkat burnout yang tinggi. Karyawan yang memiliki burnout yang tinggi merasa lelah dengan rutinitas yang sama setiap harinya dan merasa bahwa pekerjaannya sekarang tidak memberikan manfaat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara emotional labor dan burnout secara bersama-sama terhadap turnover intention. Penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan positif antara burnout dengan turnover intention. Akan tetapi tidak ada pengaruh negatif yang signifikan antara emotional labor terhadap turnover intention.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

Terdapat pengaruh antara emotional labor dan burnout terhadap turnover intention. Hal ini dapat dilihat dari nilai $F = 29.127$ dan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Koefisien determinasi Adjusted R Square pada penelitian ini memiliki nilai sebesar 0.321 yang berarti sumbangan

32,1 persen konsep diri dan regulasi emosi mempengaruhi asertivitas dan selebihnya 67,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, hasil analisis hipotesis minor pertama menunjukkan bahwa tidak ada hubungan negatif yang signifikan antara emotional labor terhadap turnover intention ($p = 0.655$ ($p > 0.05$) dan $\beta = 0.045$, hipotesis minor kedua menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara burnout terhadap turnover intention ($p = 0.000$ ($p < 0.05$) dan $\beta = 0.534$).

DAFTAR PUSTAKA

- Akgunduz, Y., and Erylmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing. *International Journal of Hospitality Management*, 68,41-49<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.010>.
- Ardan, M. dan Jaelani, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Turnover Intention Dapat Mempengaruhi Kualitas Kinerja Perusahaan* (1 th ed). Pena Persada.
- Chandra, F., & Elvinawanty, R. (2020). Burnout Ditinjau dari Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan. *Psyche 165 Journal*, 29-34.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (4 th ed) Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253. <https://doi.org/10.1177/1356336X17719559>.
- Lubis, N. L. (2009). *Depresi: Tinjauan Psikologis* (1 th ed). Kencana.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi* (12 th ed) Salemba Empat.
- Saeka, I. P. A & Suana, I.W. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Indonusa Algaemas Prima Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5 (6), 2302-2312. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/19554>.
- Sianipar, A. R. B., & Haryanti, K. (2014). Hubungan komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan bidang produksi CV. X. *Psikodimensia*, 13(1), 98-114. <http://repository.unika.ac.id/id/eprint/20695>.
- Soelton, M., Lestari, P. A., Arief, H., & Putra, R. L. (2020, February). The effect of role conflict and burnout toward turnover intention at software industries, work stress as moderating variables. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)* (pp. 185-190). Atlantis Press.
- Sugiharto dan Sitinjak, (2006), *Lisrel* (1 th ed). Penerbit Graha Ilmu.
- Swastha, B. Dan Sukotjo, I. (2002) *Pengantar Bisnis Modern* (3 th ed). Liberty.

Turnover Intention Ditinjau Dari Emotional Labor Dan Burnout Pada Karyawan Di Perusahaan X
Dori M. Panjaitan, Vera Agusriani, Irfan Deni Sinaga, Nabila Putri Rahma