

TESIS

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PEKERJA MILENIAL DI KOTA MAKASSAR
(Studi Pada PT. Solid Gold Berjangka Makassar)**

***THE EFFECT OF WORKLOAD ON TURNOVER INTENTION WITH
BURNOUT AS AN INTERVENINGS VARIABLE FOR MILLENIALL
WORKERS IN MAKASSAR CITY
(Study on PT. Solid Gold Berjangka Makassar)***

disusun dan diajukan oleh

**ANDI RESKI NURHIKMAH
A012202041**



kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PEKERJA MILENIAL DI KOTA MAKASSAR
(Studi Pada PT. Solid Gold Berjangka Makassar)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister
Pada Program Studi Magister Manajemen

disusun dan diajukan oleh

**ANDI RESKI NURHIKMAH
A012202041**



Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN
BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PEKERJA MILENIAL DI KOTA MAKASSAR
(STUDI PADA PT. SOLID GOLD BERJANGKA MAKASSAR)

disusun dan diajukan oleh :

ANDI RESKI NURHIKMAH
A012202041

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **07 JULI 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan


Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Musran Munizu, S. E., M. Si., CIPM.
Nip. 19750909 200012 1 001



Prof. Dr. H. Muh. Yunus Amar, S. E., M. T.
Nip. 19620430 198810 1 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.
Nip. 19680629 199403 2 001



Prof. H. Dr. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.
Nip. 19640205 199810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andi Reski Nurhikmah
Nim : A012202041
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Intervening Pada Pekerja Milenial Di Kota Makassar (Studi Pada PT. Solid Gold Berjangka Makassar)**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 15 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Andi Reski Nurhikmah

PRAKATA



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabbarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alam, allahumma shalli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad. Segala puji bagi Allah SWT, tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan hidayah, rahmat, dan karunia-Nya kepada seluruh umat manusia sehingga dalam setiap waktu kita diberikan kesempatan untuk bersyukur.

Sholawat yang disertai salam tidak lupa kita kirimkan kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW beserta para sahabat-sahabatnya, yang telah membawa kita dari alam kebodohan kealam yang serba pengetahuan seperti sekarang ini. Sehingga penulis senantiasa diberikan kemudahan menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Intervening Pada Pekerja Milenial di Kota Makassar (Studi Pada Pt. Solid Gold Berjangka Makassar)”**

Tesis ini merupakan tugas akhir sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi program Magister Manajemen (S2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Andi Mappiabang Petta Lawa dan ibunda Nursiah, S.Pd.I. Keduanya adalah sosok yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Tidak lupa pula seluruh

keluarga, rekan dan para sahabat penulis yang senantiasa membantu, membimbing, serta memberikan arahan kepada penulis, sehingga penulis sampai kepada penghujung proses pendidikan Magister pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar tahun 2022.

Melalui kesempatan ini, tidak lupa pula penulis juga hanturkan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada.

1. Prof Dr. Dwia Aries Palubuhu, M.A. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar Periode 2014-2018 & 2018-2022.
2. Prof. Dr.Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar dan segenap jajaranya.
3. Prof. Dr. H. Abd.Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM.selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar;
4. Prof. Dr. Syamsyu Alam, SE., M.Si, CIPM. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin; Periode 2018-2022
5. Dr. H. M. Sobarsyah, SE.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin;
6. Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CIPM dan Prof. Dr.H. Muh. Yunus Amar, SE.,MT. selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping yang telah sabar memberikan bimbingan,arahan,petunjuk, dan bantuan dari awal penulisan hingga selesainya tesis ini;
7. Prof. Dr. Ria Mardiana SE., M.Si, CLC., CHCBP, Prof. Dr. Maat Pono, SE., M.Si dan Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE., M.Agr selaku

- tim penguji yang senantiasa memberikan masukan dan arahan kepada penulis;
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan ilmu selama periode perkuliahan kepada penulis;
 9. Seluruh staf pegawai akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Magister Manajemen yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian administrasi selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar;
 10. Pihak Manajemen Pt. Solid Gold Berjangka Makassar yang telah memberikan izin dan bekerja sama dengan baik bersama penulis selama penyelesaian tesis ini;
 11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tertulis dan online, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini;
 12. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar angkatan 2020, terkhusus kelas Manajemen B2 dan kelas konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia;
 13. Seluruh pihak yang telah berperan penting dalam perjalanan pendidikan, terutama orangtua, keluarga, serta kerabat dan orang terkasih yang telah memberikan sumbangsi baik finansial maupun non finansial, penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungannya.

Tesis ini masih jauh dari kata kesempurnaan walaupun menerima bantuan dari berbagai pihak. Namun, apabila terdapat beberapa kesalahan dalam tesis ini, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis dan bukan pada pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi terkait topik penelitian yang dibahas dalam tesis tersebut. dengan diiringi rasa syukur kepada Allah SWT, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan motivasi pada semua pihak yang telah membantu. Semoga kebaikan senantiasa menyertai kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar , Juni 2022

Penulis



ANDI RESKI NURHIKMAH

ABSTRAK

ANDI RESKI NURHIKMAH. *Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention dengan Burnout sebagai Variabel Intervening pada Perkembangan Milenial di Kota Makassar (Studi Kasus pada PT Solid Gold Berjangka Makassar)* (dibimbing oleh Musran Munizu dan Muh. Yunus Amar).

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel intervening pada pekerja milenial di Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Populasi penelitian adalah karyawan milenial PT Solid Gold Berjangka Makassar berjumlah 258 orang. Adapun sampel penelitian ini berjumlah 157 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel intervening pada pekerja milenial di Kota Makassar studi kasus pada PT Solid Gold Berjangka Makassar.

Kata kunci: *Workload, Burnout, Turnover Intention*



ABSTRACT

ANDI REZKI NURHIKMAH. *The Effect of Workload on Turnover Intention with Burnout as An Intervening Variable in Millennial Workers in Makassar City (Case Study at PT. Solid Gold Futures Makassar)* (Supervised by **Musran Munizu** and **H. Muh. Yunus Amar**)

This study aims to determine the effect of workload on turnover intention with burnout as an intervening variable for millennial workers in the city of Makassar, A case study of Pt. Makassar Solid Gold Futures. This research was a quantitative research with a descriptive analysis approach, the population in this study was the millennial employees of Pt. Solid Gold Futures Makassar amounted to 258 people, while the sample in this study amounted to 157 with the sampling technique using the Slovin formula with an error rate of 5%. The data collection technique was a questionnaire using a Likert scale. The data analysis technique used Partial Least Square. The results show that workload has a positive and significant effect on turnover intention with burnout as a intervening variable for millennial workers in the city of Makassar: a case study at PT. Solid Gold Futures Makassar.

Keywords: workload, burnout, turnover intention



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Teori Perbedaan Generasi.....	12
2.1.3 Beban Kerja	15
2.1.3.1 Definisi Beban Kerja.....	15
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	18
2.1.3.3 Jenis Beban Kerja	17
2.1.3.4 Dampak Beban Kerja	17
2.1.3.5 Indikator Beban Kerja.....	18
2.1.4 <i>Burnout</i>	18
2.1.4.1 Pengertian <i>Burnout</i>	18
2.1.4.2 Definisi dan Sejarah Singkat <i>Burnout</i>	19
2.1.4.3 Teori <i>Burnout</i>	20
2.1.4.4 Karakteristik <i>Burnout</i>	21

2.1.4.5 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout</i>	23
2.1.4.6 Indikator <i>Burnout</i>	24
2.1.5 <i>Turnover Intention</i>	25
2.1.5.1 Definisi <i>Turnover Intention</i>	25
2.1.5.2 Teori <i>Turnover Intention</i>	26
2.1.5.3 Indikator <i>Turnover Intention</i>	27
2.2 Tinjauan Empiris.....	28
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	34
3.1 <i>Workload</i>	34
3.2 <i>Burnout</i>	35
3.3 <i>Turnover Intention</i>	37
3.4 Hubungan Antar Variabel.....	38
3.4.1 <i>Workload</i> Terhadap <i>Burnout</i>	38
3.4.2 <i>Workload</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	40
3.4.3 <i>Burnout</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	41
3.4.4 <i>Workload</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan <i>Burnout</i> Sebagai Variabel Intervening	41
3.5 Kerangka Konseptual.....	43
3.6 Hipotesis	43
BAB IV METODE PENELITIAN	44
4.1 Rancangan Penelitian.....	44
4.2 Situs dan Waktu Penelitian	44
4.3 Populasi dan Sampel	44
4.4 Jenis dan Sumber data	48
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	49
4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
4.7 Instrumen Penelitian	51
4.8 Teknik Analisis Data.....	52
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	53
4.8.2 Metode Partial Least Square (PLS)	53
4.8.3 Pengukuran Model Partial Least Square (PLS)	54
4.8.4 Langkah-Langkah Dalam Partial Least Square (PLS)	54
4.8.5 Uji Validitas	56
4.8.6 Uji Realibilitas	56

BAB V HASIL PENELITIAN	57
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
5.1.1 Sejarah Singkat Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	57
5.1.2 Visi, Misi dan Struktur Organisasi Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	58
5.1.3 Struktur Organisasi Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	58
5.2 Karakteristik Responden	59
5.3 Karakteristik Variabel	62
5.4 Analisis Data	67
5.4.1 Analisa Outer Model	57
5.4.2 Uji Validitas.....	67
5.4.3 Uji Realibilitas	72
5.4.4 Structural Model (Inner Model)	73
5.4.5 Hasil Bootstrapping	75
5.4.6 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	75
5.4.7 Analisis Pengaruh Tidak Langsung	76
5.4.8 Pengujian Hipotesis	77
 BAB VI PEMBAHASAN	 79
6.1 <i>Workload</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap <i>Burnout</i>	79
6.2 <i>Workload</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap <i>Turnover Intention</i>	80
6.3 <i>Burnout</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap <i>Turnover Intention</i>	82
6.4 <i>Workload</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap <i>Turnover Intention dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening</i>	83
 BAB VII PENUTUP	 85
7.1 Kesimpulan	85
7.2 Saran	86
7.3 Keterbatasan Penelitian	89
 DAFTAR PUSTAKA	 90
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Milenial di Kota Makassar	1
1.2 Tabel Angkatan Kerja Kota Makassar	2
1.3 Tabel Data Karyawan Turnover Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	4
1.4 Tabel Penelitian Terdahulu	28
4.1 Tabel Daftar Karyawan Aktif Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	45
4.2 Tabel Distribusi Sampel dengan Menggunakan Proporsional Random Sampling	47
4.3 Tabel Definisi Operasional Variabel	50
4.4 Tabel Kriteria Penilaian PLS	55
5.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
5.3 Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	62
5.4 Tabel Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	62
5.5 Tabel Kategori Nilai Rata-Rata (Mean) Variabel Penelitian	63
5.6 Tabel Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Workload</i>	63
5.7 Tabel Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Burnout</i>	64
5.8 Tabel Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Turnover Intention</i>	66
5.9 Tabel Awal Outer Loadings	68
5.10 Tabel Nilai AVE	67
5.11 Tabel Construct Reliability and Validity	69
5.12 Tabel Outer Loading	69
5.13 Tabel Hasil Nilai AVE	70
5.14 Tabel Cross Loading	71
5.15 Tabel Fornell-Larcker Criterion	72
5.16 Tabel Cronbach Alpha dan Composite Reliability	73
5.17 Tabel Hasil R-Square	74
5.18 Tabel Pengaruh Langsung	75
5.19 Tabel Pengaruh Tidak Langsung	76

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konseptual	43
5.1 Struktur Organisasi Pt. Solid Gold Berjangka Makassar	59
5.3 Model Konstruksi	67
5.5 Diagram Path	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, angkatan kerja didominasi oleh generasi milenial. Buku profil generasi milenial yang dirilis oleh BPS (Badan Pusat Statistik), menyatakan bahwa generasi milenial saat ini sedang mendominasi angkatan kerja. Hal tersebut dapat dikaitkan oleh penjelasan dari Ball & Gotsill bahwa generasi milenial merupakan mereka yang lahir pada tahun 1983-1997, dengan usia saat ini 23-37 tahun (Nindyati, 2017).

Jumlah generasi milenial yang ada di Kota Makassar dapat dijelaskan pada gambar berikut :

Tabel 1.1
Data Milenial di Kota Makassar

Kecamatan Subdistrict	Jenis Kelamin Sex		Jumlah Total
	Laki-laki Male	Perempuan Female	
(1)	(2)	(3)	(4)
0 - 4	59 831	56 438	116 269
5 - 9	57 323	54 641	111 964
10 - 14	65 648	61 358	127 006
15 - 19	66 755	62 603	129 358
20 - 24	66 881	63 230	130 111
25 - 29	65 217	63 614	128 831
30 - 34	62 657	61 136	123 793
35 - 39	53 769	55 086	108 855
40 - 44	47 931	50 189	98 120
45 - 49	40 971	44 922	85 893
50 - 54	35 923	40 259	76 182
55 - 59	31 486	34 321	65 807
60 - 64	23 128	25 322	48 450
65 - 69	16 090	18 977	35 067
70 - 74	9 508	12 053	21 561
75+	7 888	12 464	20 352
Jumlah/ Total	711 006	716 613	1 427 619

Sumber : BPS Kota Makassar 2021.

Dari data milenial kota Makassar dengan usia milenial yakni 20-24 tahun berjumlah 130.111, Usia 25-29 tahun berjumlah 128.831, Usia 30-34 tahun berjumlah 123.793, dan Usia 35-39 tahun berjumlah 108.855, sehingga ada sejumlah 491.590 milenial di Kota Makassar.

Millenials telah menjadi angkatan kerja paling dominan saat ini, terutama di Indonesia, menurut survey yang dilakukan oleh BPS pada Februari 2020,

millenials mendominasi angkatan kerja saat ini dengan presentasi sebesar 40,5%, disusul dengan Generasi X dengan presentasi sebesar 27,6% kemudian baby boomers, dan Generasi Z, dengan masing-masing sebesar 16,3% (BPS,2020). Menurut situs detik.com (Anjani, 2020) bahwa generasi millenial menempati urutan generasi terbanyak di perusahaan dengan jumlah 60-70 persen.

Adapun angkatan kerja di Kota Makassar menurut data BPS Kota Makassar dapat dilihat pada tabel data angkatan kerja berikut :

Tabel 1.2
Angkatan Kerja Kota Makassar

Kegiatan Utama Main Activity	Jenis Kelamin/Sex		Jumlah Total
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
(1)	(2)	(3)	(4)
I. Angkatan Kerja/Economically Active	446 863	278 666	725 529
1. Bekerja/Working	387 740	242 193	629 933
2. Pengangguran Terbuka/Unemployment	59 123	36 473	95 596

Sumber : BPS Kota Makassar 2021

Adapun angkatan kerja di Kota Makassar menurut data BPS Kota Makassar sebanyak 629.933. sedangkan pekerja milenial sebanyak 490.717.

Salah satu sektor pekerjaan di kota Makassar yang didominasi oleh karyawan milenial adalah Pt. Solid Gold Berjangka Makassar yang merupakan salah satu sektor pekerjaan perdagangan komoditi. PT. Solid Gold Berjangka merupakan perusahaan keuangan yang sudah diketahui bahwa perusahaan ini adalah anggota dari bursa berjangka Jakarta atau di singkat dengan BBJ. Berdiri sejak tahun 2005, PT. Solid Gold Berjangka merupakan perusahaan pialang berjangka terdaftar dan diawasi oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI). Berpengalaman lebih dari 15 tahun di industri Perdagangan Berjangka Komoditi, SGB adalah anggota dari PT Bursa Berjangka

Jakarta (BBJ) dan PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero). Saat ini pelayanan transaksi PT Solid Gold Berjangka terus meluas dengan total kantor operasional mencapai 7 kantor tersebar di Jakarta, Semarang, Lampung, Palembang, Makassar, Manado, Bali. Sebagai salah satu perusahaan pialang terbesar dan teraktif dalam industri perdagangan berjangka, PT Solid Gold Berjangka berkomitmen untuk terus memelopori pertumbuhan transaksi kontrak berjangka di Indonesia melalui penyelenggaraan dan pelaksanaan system transaksi yang teratur, wajar, efisien dan transparan agar industri perdagangan berjangka semakin diterima oleh masyarakat. Mengacu pada service oriented, sistem kerja PT Solid Gold Berjangka Makassar terdiri dari beberapa tahap antara lain proses perhitungan dan pemantauan pergerakan pivot point, pengambilan posisi buy atau sell pada pukul 07.00 WITA, proses briefing, proses pengumpulan database, contacting, proses prospek calon nasabah dan proses pendaftaran nasabah.

Namun permasalahan yang dihadapi dalam proses marketing dan kerja di PT Solid Gold Berjangka Makassar antara lain masalah operasional dan masalah teknis kantor. Masalah operasional antara lain masalah saat prospek dan masalah saat proses perhitungan pivot point.

Banyaknya rentetan beban kerja yang harus dilakukan oleh karyawan membuat para karyawan terlebih pada karyawan milenial mengundurkan diri dan resign karena salah satu alasan tuntutan pekerjaan yang begitu rumit, dan tingkat beban kerja mental yang dialami, dibuktikan pada data tingkat turnover karyawan PT. Solid Gold Berjangka Makassar berikut:

Data Tingkat Turnover menunjukkan tingginya turnover yang terjadi akibat dari salah satu alasan beban kerja dan kejenuhan kerja yang dialami oleh karyawan

Tabel. 1.3
Data Karyawan Turnover
PT. Solid Gold Berjangka Makassar

PERIODE	BAGIAN	TURNOVER	
		IN	OUT
2021	BACK OFFICE	4	3
	MARKETING	2.669	1.971
2020	BACK OFFICE	2	4
	MARKETING	1.592	1.147
2019	BACK OFFICE	1	0
	MARKETING	2.270	1.803

Sumber : PT. Solid Gold Berjangka Makassar 2022.

Hasil wawancara peneliti dari Salah satu responden mengatakan ia lelah bekerja dan merasa buang-buang waktu dan tenaga dalam pekerjaan ini, sehingga ia resign dan mencari pekerjaan baru, hasil wawancara karyawan PT. Solid Gold Berjangka Makassar yang masih bekerja juga merasakan *burnout* pada pekerjaan mereka, dan membuka informasi untuk mencari pekerjaan yang baru. Generasi milenial akan terus berusaha untuk mencari pekerjaan yang sesuai dengan minat dan harapan mereka (Filiana, 2016). (Putra dan Surya, 2020) menyebutkan bahwa meskipun sulit mengelola generasi milenial, tetapi mereka adalah bagian dari sumber daya manusia yang merupakan faktor pendorong pertumbuhan perusahaan. Maka dari itu seharusnya para pemangku kepentingan cukup peka untuk melihat karakter kerja para millenials yang berbeda dari generasi pendahulunya dalam rangka merumuskan strategi manajemen yang tepat dan optimal. (Gursoy, 2013)

Menurut (Robbins dan Judge,2009) Turnover ialah tindakan pengunduran diri yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela, hal ini merupakan salah satu masalah sumber daya manusia yang harus dihadapi oleh sebuah organisasi atau perusahaan itu sendiri yang masih

sering terjadi hingga saat ini, turnover bisa menjadi salah satu indikator kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam menjaga atau memelihara aset utamanya yaitu sumber daya manusia itu sendiri. Turnover intention (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Ronald dan Milkha, 2014).

Penelitian dilakukan oleh (Gayatri dan Muttaqiyathum, 2020) memberikan hasil bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention, namun ada penelitian lain yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif pada turnover intention. Hal tersebut menandakan bahwa ada hal lain yang dapat mempengaruhi hubungan beban kerja terhadap turnover intention. Oleh karena itu, penelitian ini ingin menguji pengaruh pada hubungan antara beban kerja dan turnover intention dengan burnout sebagai variabel intervening khususnya pada para pekerja milenial.

Karyawan sangat berpengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan/organisasi sehingga keberadaannya perlu dikelola dan dijaga serta di pertahankan, apabila pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan/organisasi tidak berjalan efektif maka berbagai masalah akan muncul dari karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu bentuk perilaku yang dilakukan karyawan karena gagalnya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yaitu keinginan karyawan untuk berpindah kerja (turnover intention) yang berakhir pada keputusan karyawan untuk meninggal pekerjaannya

Tuntutan kerja dari suatu organisasi terhadap sumberdaya manusianya sering dirasakan menjadi beban kerja yang berlebihan (*workload*). Beban kerja

dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja. Bila tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun non fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia, maka salah satu masalah yang kerap dihadapi dalam kaitannya dengan situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja adalah timbulnya kejenuhan kerja. Banyaknya tuntutan-tuntutan dalam pekerjaan yang harus dipenuhi menyebabkan setiap karyawan merasa terbebani yang membuat adanya intensi untuk meninggalkan perusahaan guna mencari pekerjaan yang lebih baik daripada sebelumnya menurut pekerja yang ingin meninggalkan perusahaan tersebut.

Salah satu karakter *millenials* yang cukup berbeda dibandingkan dengan generasi terdahulunya adalah mengenai concern mereka terhadap permasalahan kesehatan mental. Menurut survey yang dilakukan oleh (Deloitte, 2020) secara global menunjukkan bahwa, terdapat sebanyak 26% dari millenials yang merasa lebih bahagia dari orang tua mereka, menurun cukup drastis dari angka 44% yang didapatkan dari survey sebelumnya tahun 2017. Hal tersebutlah yang pada akhirnya menyebabkan generasi millenials menempatkan aspek kesehatan mental sebagai salah satu prioritas utama dalam kehidupan mereka, sejajar dengan kecukupan finansial, dan kesehatan fisik (Deloitte, 2020). Situasi pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini serta resesi ekonomi yang menyertainya juga membuat kondisi para pekerja millennial lebih rentan untuk terpapar *burnout*.

Berdasarkan permasalahan turnover dan adanya pendapat mengenai beban kerja, dan kejenuhan kerja (*burnout*) penting dilakukan identifikasi lebih lanjut mengenai hubungan Beban Kerja, kejenuhan kerja (*burnout*) Terhadap Turnover Intention. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa *burnout* dapat

mempengaruhi kinerja pekerja menjadi kurang produktif, meningkatkan stress dikalangan pekerja, bahkan bisa mengakibatkan beberapa jenis permasalahan kesehatan (Maslach dkk., 2001). Terutama bagi para pekerja millennials diketahui bahwa apabila dibandingkan dengan generasi baby boomers, dan gen x, para millennials yang terpapar burnout diketahui menunjukkan tingkat keinginan keluar dari pekerjaan yang lebih tinggi (Gursoy & Lu, 2013). Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan memahami karakter para millennials yang cenderung lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada pekerjaan.

Hal ini pada dasarnya bertujuan untuk menjelaskan fenomena burnout dikalangan para pekerja millennials berdasarkan informasi yang berasal dari literatur ilmiah yang tersedia.

Upaya pengembangan subyek dalam rangka meningkatkan validasi konstruk *burnout* itu sendiri akhirnya sampai pada munculnya asumsi bahwa *burnout* bukan lagi menjadi permasalahan endemik beberapa sektor pekerjaan saja, melainkan resiko yang universal yang memungkinkan untuk terjadi di segala sektor pekerjaan (Schaufeli 2009). Maka dari itu, dalam rangka menguji generalisasi *burnout* yang dikatakan sudah tidak terikat dengan jenis pekerjaan tertentu saja, *millennials* sebagai suatu kelompok individu yang tidak terikat dengan bidang pekerjaan tertentu dianggap menarik untuk dijadikan sasaran subyek penelitian *burnout* selanjutnya. Kebutuhan mengenai diadakannya penelitian mengenai *burnout* dikalangan *millennials* juga ikut diperkuat oleh fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa, saat ini penelitian terhadap *burnout* masih dilakukan kepada para pekerja di bidang *human service*, tenaga kesehatan, maupun suatu jenis pekerjaan tertentu saja. Masih sedikit atau bahkan belum pernah ada yang meneliti hal tersebut dengan menjadikan suatu generasi

sebagai satuan populasi subyek penelitian. Perbedaan hasil yang ditemukan oleh peneliti dapat dijadikan dasar awal penelitian ini dijalankan,

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* pada Pekerja Milenial di Kota Makassar dengan *Bornout* sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Solid Gold Berjangka Makassar)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Burnout* pada pekerja milenial?
2. Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada pekerja milenial?
3. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada pekerja milenial?
4. Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening pada pekerja milenial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dukungan *Workload* terhadap *burnout* pada pekerja milenial.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* pada pekerja milenial
3. Untuk menganalisis pengaruh *Bornout* terhadap *Turnover Intention* pada pekerja milenial
4. Untuk menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* pada pekerja milenial dengan *Bornout* sebagai Variabel Intervening

1.4 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi ataupun pihak yang berkepentingan terutama bagi peneliti berikutnya.

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangsi pemikiran bagi instansi terkait dalam membuat kebijakan ataupun upaya dalam meningkatkan retensi dan kinerja pegawainya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dengan adanya ruang lingkup penelitian ini dapat memberikan gambaran dan batasan yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian. Melihat judul penelitian ini yaitu pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai variabel intervening pada pekerja milenial di kota Makassar. Maka, ruang lingkup penelitian ini mencakup *workload*, *turnover intention*, *bornout*, dan pekerja milenial di kota Makassar.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dikemukakan ke dalam tiga bab yang diuraikan sebagai berikut:

1. BAB I : Pendahuluan

Penelitian ini diawali dengan penjelasan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan. Dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Dalam bab ini pula dijabarkan tentang tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah dan pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika penelitian yang akan digunakan.

2. BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini menguraikan beberapa teori atau pustaka berupa pengertian atau definisi yang didapatkan dari berbagai sumber kutipan yang berkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa literature review yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian.

3. BAB III : Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Bab ini berisikan uraian tentang kerangka konseptual yaitu hubungan antara konsep yang ingin diteliti dan perancangan Uji Hipotesis.

4. BAB IV : Metode Penelitian

Pada Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan, serta lokasi dan tempat penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik pengumpulan data dan Teknik Analisis Data yang digunakan.

5. BAB V : Hasil Penelitian

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis data serta pembahasan

6. BAB VI : Pembahasan

Bab ini memaparkan pembahasan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan

7. BAB VII : Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal (Veithzal, *et.al*, 2015).

Pada hakikatnya MSDM merupakan gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu, MSDM adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pelaksanaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan, pemerintah dan organisasi yang bersangkutan (Lijan, 2016).

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak di ikutsertakan (Hasibuan, 2017). Setiap perusahaan dalam melakukan aktivitasnya sudah tentu memerlukan sumber daya manusia yang mendukung usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Bagaimanapun lengkap dan canggihnya sumber daya non-manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan, tidaklah menjamin bagi perusahaan tersebut untuk

mencapai suatu keberhasilan. Jaminan untuk dapat berhasil, lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang mengelola, mengendalikan dan mendayagunakan sumber-sumber daya non-manusia yang dimiliki. Maka dari itu karyawan harus mendapatkan perhatian yang khusus dan dikelola dengan sebaik mungkin oleh perusahaan. berbagai carapun dilakukan mulai dengan meningkatkan kualitas pelayanan ataupun meningkatkan kualitas karyawan.

Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam menyusun rencana, melaksanakan kegiatan operasional dan mengendalikan jalannya perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Lisyanti, *et al.*, 2014). Selain itu Sumber Daya Manusia dapat menjadi salah satu keunggulan bersaing antar perusahaan bila di kelola dengan baik, oleh karena itu perlu adanya penciptaan Sumber Daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik bagi perusahaan (Wiryawan, 2013).

2.1.2 Teori Perbedaan Generasi

Perbedaan generasi dalam lingkungan kerja menjadi salah satu subyek yang selalu muncul dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, dan konsep perbedaan generasi terus berkembang dari waktu ke waktu. Penelitian yang pertama tentang perkembangan nilai-nilai generasi dilakukan oleh Mannheim pada 1952, penelitian tersebut didasarkan pada tulisan-tulisan dalam bidang sosiologi tentang generasi pada kisaran tahun 1920 sampai dengan tahun 1930. Mannheim (1952) mengungkapkan bahwa generasi yang lebih muda tidak dapat bersosialisasi dengan sempurna karena adanya gap antara nilai-nilai ideal yang diajarkan oleh generasi yang lebih tua dengan realitas yang dihadapi oleh generasi muda tersebut, lebih lanjut dikatakan bahwa lokasi

sosial memiliki efek yang besar terhadap terbentuknya kesadaran individu. Menurut Mannheim (1952) generasi adalah suatu konstruksi sosial dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan umur dan pengalaman historis yang sama. Lebih lanjut Mannheim (1952) menjelaskan bahwa individu yang menjadi bagian dari satu generasi adalah mereka yang memiliki kesamaan tahun lahir dalam rentang waktu 20 tahun dan berada dalam dimensi sosial dan dimensi sejarah yang sama. Dalam beberapa tahun terakhir definisi generasi telah berkembang, salah satunya adalah definisi menurut Kupperschmidt's Ni Putu Depi Yulia Peramesti & Dedi Kusmana: Kepemimpinan Ideal pada Era Generasi Milenial (2000) yang mengatakan bahwa generasi adalah sekelompok individu yang mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan kesamaan tahun kelahiran, umur, lokasi, dan kejadian-kejadian dalam kehidupan kelompok individu tersebut yang memiliki pengaruh signifikan dalam fase pertumbuhan mereka. Dari beberapa definisi tersebut teori tentang perbedaan generasi dipopulerkan oleh Neil Howe dan William Strauss pada 1991. Howe & Strauss (1991) membagi generasi berdasarkan kesamaan rentang waktu kelahiran dan kesamaan kejadian-kejadian historis. Pembagian generasi tersebut juga banyak dikemukakan oleh peneliti-peneliti lain dengan label yang berbeda-beda, tetapi secara umum memiliki makna yang sama.

Teori generasi menjelaskan tentang karakteristik-karakteristik dari kelompok-kelompok generasi. Kelompok generasi tersebut diantaranya adalah Baby Boomers, Generation X, Generation Y, dan Generation Z. Pengelompokan generasi tersebut didasarkan atas pengelompokan berdasarkan tahun kelahiran. Hal ini menjadi penting karena tiap generasi memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain.

Menurut Bencsik & Machova (2016), ada 5 generasi yang lahir setelah perang dunia kedua dan berhubungan dengan masa kini menurut teori generasi, yaitu:

1. Baby Boomer (1946 – 1964) Generasi yang lahir setelah Perang Dunia II ini memiliki banyak saudara, akibat dari banyaknya pasangan yang berani untuk mempunyai banyak keturunan. Generasi yang adaptif, mudah menerima dan menyesuaikan diri. Dianggap sebagai orang lama yang mempunyai pengalaman hidup.

2. Generasi X (1965-1980) Tahun-tahun ketika generasi ini lahir merupakan awal dari penggunaan PC (personal computer), video games, tv kabel, dan internet. Penyimpanan datanya pun menggunakan floppy disk atau disket. MTV dan video games sangat digemari masa ini. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Jane Deverson, sebagian dari generasi ini memiliki tingkah laku negatif seperti tidak hormat pada orang tua, mulai mengenal musik punk, dan mencoba menggunakan ganja.

3. Generasi Y (1981-1994) Dikenal dengan sebutan generasi millennial atau milenium. Ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993. Generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti email, SMS, instan messaging dan media sosial seperti facebook dan twitter. Mereka juga suka main game online.

4. Generasi Z (1995-2010) Disebut juga iGeneration, generasi net atau generasi internet. Mereka memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti ngetweet menggunakan ponsel, browsing dengan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. apa pun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab

dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka.

5. Generasi Alpha (2011-2025) Generasi yang lahir sesudah generasi Z, lahir dari generasi X akhir dan Y. Generasi yang sangat terdidik karena masuk sekolah lebih awal dan banyak belajar, rata-rata memiliki orang tua yang kaya.

2.1.3 Beban Kerja

2.1.3.1 Definisi Beban Kerja

Menurut (Mahfudz, 2017) beban kerja yang dapat menimbulkan stres terbagi menjadi dua yakni *role overload*, yang terjadi ketika tuntutan-tuntutan melebihi kapasitas dari seorang manajer atau karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut secara memadai dan *role underload* yang mana tuntutan-tuntutan yang dihadapi di bawah kapasitas yang dimiliki seorang karyawan.

Menurut (Wardati, 2018) Beban kerja terbagi menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu:

1) Beban kerja di atas normal, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan,

2) Beban kerja normal, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja,

3) Beban kerja di bawah norma yakni ketika waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan lebih rendah dari kemampuan pekerjaan.

Beban kerja merupakan persepsi atas kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun mental. Menurut Aprilia (2017) beban

kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Sitepu, 2013) menyatakan bahwa beban kerja itu adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Berdasarkan beberapa pengertian beban kerja diatas dapat diambil kesimpulan bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksiemosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Beban Kerja

Menurut (Soleman, 2011) dalam (Romadhoni, 2015) beban kerja dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi beban yang berasal dari luar tubuh perawat (*stressor*), seperti:

- a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, tugas-tugas yang bersikap mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan dan tanggungjawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, system pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis. Faktor

internal yaitu yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat reaksi beban kerja eksternal.

Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan) (Aprilia, 2017).

2.1.3.3 Jenis Beban Kerja

(Bowling dan Kirkendall, 2012) menjelaskan secara spesifik jenis dari beban kerja antara lain:

1. Beban kerja kuantitatif, yaitu dimana beban kerja didefinisikan sebagai keseluruhan jumlah pekerjaan yang dilakukan seseorang.
2. Beban kerja kualitatif, yaitu tingkat kesulitan dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang.
3. Beban kerja fisik, yaitu dimana kemampuan fisik seseorang dalam mengerjakan tugas yang menjadi tolak ukur dan beban kerja fisik yang berlebih ini dapat berdampak pada penyakit fisik karyawan.
4. Beban kerja mental, yaitu kemampuan secara mental dari mental dari karyawan yang menjadi dasar dan bila menjadi beban kerja mental tersebut maka akan berdampak pada psikologi karyawan itu sendiri.

2.1.3.4 Dampak Beban Kerja

Beban kerja haruslah seimbang, sebab beban kerja yang terlalu tinggi maupun terlalu rendah akan berdampak tidak baik pada karyawan. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres kerja, minimnya konsentrasi karyawan, timbulnya keluhan pelanggan dan menyebabkan tingginya angka ketidakhadiran karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu rendah akan memunculkan kebosanan dan rendahnya konsentrasi terhadap pekerjaan.

Baik beban kerja yang terlampau tinggi maupun terlalu rendah pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya produktifitas karyawan (Koesomowidjojo, 2017).

2.1.3.5 Indikator Beban Kerja

Menurut (Xiaoming et al. 2014) indikator atau dasar yang digunakan untuk mengukur *Workload*, yaitu:

1. *Time load*
2. *Spirit investment*
3. *Mental stress*

2.1.4 Burnout

2.1.4.1 Pengertian Burnout

Menurut (Parent, 2018) Burnout merupakan kondisi ketegangan yang menyebabkan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik dan psikis dari karyawan yang bersumber baik dari individu maupun organisasi sehingga akan berpengaruh pada fisik, psikologi dan perilaku karyawan tersebut. *Burnout* didefinisikan sebagai kondisi individu yang mengalami kelelahan fisik, sinisme (*depersonalization*), kelelahan mental, berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah (*reduced personal accomplishment*), dan kelelahan emosional (*emotional exhausted*) yang terjadi karena rasa tertekan dalam jangka waktu yang cukup lama dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

(Katarin, 2011), menjelaskan mengenai definisi burnout secara operasional. “ *Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind*”, yang artinya berdasarkan batasan ini maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami burnout, caranya adalah dengan

meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya depersonalisasi dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari.

Menurut (Irawati, 2012) *burnout* yang terjadi pada karyawan dapat menimbulkan beberapa efek yaitu menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme, timbulnya sikap negatif, frustrasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal, dan self-esteem rendah.

Berdasarkan beberapa pengertian burnout diatas, maka disimpulkan bahwa burnout merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

2.1.4.2 Definisi dan sejarah singkat *Burnout*

Burnout mulanya terkonseptualisasi dikalangan tenaga penyedia kesehatan, dan pekerja sosial, sebagai sindrom kelelahan yang dirasakan secara terus menerus akibat terkurasnya energi, dan sumber daya yang tersedia (Freudenberger, 1974). Tidak seperti kebanyakan penelitian psikologis lainnya yang melahirkan topik berdasarkan turunan dari teori-teori ilmiah (pendekatan *top to bottom*), penelitian terhadap *burnout* bermula dari fenomena yang lahir di masyarakat, dalam kasus ini yaitu tenaga medis, dan pekerja sosial (pendekatan *bottom to top*). Upaya validasi dari konstruk *burnout* sendiri akhirnya berlanjut lewat terciptanya postulasi dari Maslach (1981), yang menjabarkan mengenai 3 dimensi *burnout* yang terdiri dari *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced self-efficacy*. Setelah konstruk *burnout* mulai terdefinisi secara lebih jelas, barulah upaya pengembangan subyek dilakukan dengan menelitikan konstruk *burnout* kepada kelompok subyek yang lebih beragam seperti, tenaga pendidikan, pekerja *clerical*, militer, dan pekerja manajerial.

Upaya pengembangan subyek dalam rangka meningkatkan validasi konstruk *burnout* itu sendiri akhirnya sampai pada munculnya asumsi bahwa *burnout* bukan lagi menjadi permasalahan endemik beberapa sektor pekerjaan saja, melainkan resiko yang universal yang memungkinkan untuk terjadi di segala sektor pekerjaan (Schaufeli, 2009). Maka dari itu, dalam rangka menguji generalisasi *burnout* yang dikatakan sudah tidak terikat dengan jenis pekerjaan tertentu saja, *millennials* sebagai suatu kelompok individu yang tidak terikat dengan bidang pekerjaan tertentu dianggap menarik untuk dijadikan sasaran subyek penelitian *burnout* selanjutnya. Kebutuhan mengenai diadakannya penelitian mengenai *burnout* dikalangan *millennials* juga ikut diperkuat oleh fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa, saat ini penelitian terhadap *burnout* masih dilakukan kepada para pekerja di bidang *human service*, tenaga kesehatan, maupun suatu jenis pekerjaan tertentu saja. Masih sedikit atau bahkan belum pernah ada yang meneliti hal tersebut dengan menjadikan suatu generasi sebagai satuan populasi subyek penelitian.

2.1.4.3 Teori *Burnout*

1. *Freudenberger's Burnout Theory (1974)*

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog bernama Herbert J. Freudenberger. *Burnout* berdasarkan pengalamannya bersama para sukarelawan yang bekerja dalam sebuah klinik. Freudenberger dan beberapa sukarelawan mulai merasakan penurunan emosional disertai dengan gejala yang saat ini dikenal sebagai *burnout*. Beberapa tanda perilaku dari *burnout* yaitu karyawan mulai mudah marah, mudah menangis, mulai muncul perilaku mencurigakan diikuti dengan perasaan bahwa mereka merasa menjadi korban (Freudenberger, 1974).

2. **Edelwich dan Brodsky (1980)**

Hasil akhir dari proses *burnout* berupa *turnover* yaitu meliputi antusiasme, stagnasi, frustasi, apatis, dan tahap terakhir adalah intervensi. Tahap intervensi merupakan tahap dimana para karyawan memutuskan untuk meninggalkan organisasi, beralih dari pekerjaan dan menyesuaikan tanggung jawab pekerjaan (Edelwich dan Brodsky, 1980).

3. **Cherniss' Burnout Theory (1980)**

Burnout merupakan proses yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Freudenberger. *Burnout* merupakan suatu proses dimana terjadi suatu perubahan perilaku negatif sebagai respon terhadap tekanan dan stress pekerjaan dalam waktu yang berkepanjangan. Seseorang yang mengalami *burnout* akan menjadi kehilangan semangat atau putus asa, pesimis, melakukan kesalahan dalam pekerjaan, apatis, mudah marah kepada pasien atau rekan kerja, tidak mau menerima perubahan dan kehilangan kreativitas.

Burnout berbeda dengan stress (Cherniss, 1980). Karyawan yang mengalami *burnout* akan merasa kehilangan motivasi dan putus asa, sedangkan ketika seseorang mengalami stress maka cenderung bertindak emosional secara berlebihan (Porter, 2007). Stress berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*. sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh seseorang belum tentu disebabkan oleh stress.

2.1.4.4 Karakteristik *Bornout*

Menurut Andarika (2004) Ada 11 karakteristik pada penderita *burnout*, yaitu:

- a. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan; penderita *burnout* mengalami kelelahan fisik yang ditandai dengan perasaan kekurangan energi dan merasa lelah sepanjang waktu.

- b. Lari dari kenyataan: penderita *burnout* cenderung menghindar dari tanggung jawab pekerjaannya serta sering membolos kerja.
- c. Kebosanan dan sinisme: disebabkan oleh tugas yang kurang menantang, kurang makna dan tidak beragam akan menimbulkan perasaan jemu yang melahirkan kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan maupun orang-orang di lingkungan pekerjaan.
- d. Tidak sabar dan mudah tersinggung; penderita *burnout* cenderung lebih mudah marah dan tersinggung disebabkan hal-hal tidak penting, karena keadaan yang dirasakannya.
- e. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan; hal ini didasari karena berkembangnya perasaan menjadi manusia super, yakni merasa sanggup menangani sesuatu, tidak memerlukan bantuan sehingga menjadi tinggi hati karenanya.
- f. Merasa tidak dihargai: hal ini terjadi apabila puncak ambisi individu terlalu tinggi, mendorong dirinya terlalu keras sehingga ketidaksesuaian dengan realitas menyulut kekecewaan dan perasaan tidak dihargai.
- g. Mengalami disorientasi: kehilangan arah serta tujuan hidupnya, tidak tahu apa target pekerjaannya.
- h. Keluhan psikosomatis: penderita *burnout* sering mengalami sakit kepala, mual, sakit punggung dan keluhan fisik lainnya yang tidak diketahui apa penyebabnya.
- i. Curiga tanpa alasan: penderita *burnout* menjadi mudah curiga terhadap orang lain karena berkembangnya pendapat negatif dalam diri mereka yang membuat mereka menjaga jarak dengan orang lain serta menjauh dari lingkungan sosial.

- j. Depresi adalah gangguan *mood*, kondisi emosional berkepanjangan, yang mewarnai seluruh proses berfikir, berperasaan serta berperilaku seseorang.
- k. Penyangkalan; merupakan perilaku menolak menghadapi kenyataan yang tidak menyenangkan.

2.1.4.5 Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Faktor penyebab *burnout* biasanya dibagi menjadi faktor organisasi, pekerjaan dan individu (Maslach *et al.*, 2001). Ketidaksihesuaian pada enam aspek yang dapat menyebabkan *burnout* diantaranya adalah beban kerja (kualitas maupun kuantitas yang terlalu tinggi); pengaturan (konflik peran, ambiguitas peran, dan otonomi); *reward* (institusi, keuangan atau sosial); komunitas (dukungan sosial); keadilan (keadilan dan kesesuaian lingkungan kerja) dan nilai (bagaimana hubungan nilai individu dan organisasi).

Faktor-faktor yang menyebabkan *burnout* dibedakan menjadi dua. Faktor yang pertama yaitu sumber daya seperti keterampilan, otonomi, dukungan sosial, pengawasan, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Faktor kedua yaitu permintaan dalam pekerjaan seperti beban kerja yang terlalu tinggi dan adanya konflik pribadi (Maslach *et al.*, 2001).

Kesimpulan dari penjelasan diatas adalah *burnout* dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dalam organisasi dan individu, sesuai dalam bahwa *burnout* dipengaruhi oleh faktor dari organisasi atau lingkungan kerja itu sendiri dan faktor personal atau individu (Mizmir, 2011).

Burnout telah menjadi fenomena psikologis yang cenderung bekerja melawan peningkatan kinerja seseorang, efektivitas dan keluaran organisasi. Pekerjaan yang penuh tekanan membutuhkan upaya individu dan organisasi untuk mengatasi *burnout syndrome*. Dukungan manajerial mampu mengurangi efek stres kerja dan kelelahan serta komitmen kerja, kepuasan pekerja di tempat

kerja. (Bektas, 2013) menyebutkan *individual effort factor* dan *organizational effort factor* merupakan faktor yang mempengaruhi *burnout syndrome*.

Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi sebagai faktor intrinsik dan ekstrinsik. Upaya individu merupakan faktor intrinsik. Upaya organisasi merupakan faktor ekstrinsik. Bila faktor ini digabungkan maka akan mendapatkan kelengkapan. Jika faktor ini dikombinasikan dan digunakan secara efektif, dapat mengatasi *burnout* dalam kehidupan kerja.

2.1.4.6 Indikator *Burnout*

Burnout memiliki empat indikator yang terdiri atas kelelahan fisik atau kekurangan energi, kelelahan emosional, kurangnya aktualisasi diri dan depersonalisasi (Riadi, 2016).

a. Kelelahan Emosional

Merupakan suatu indikator dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan sebagai hasil dari emosional yang berlebihan yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat. Orang yang mengalami kelelahan emosional ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

b. Kurangnya Aktualisasi Diri

Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

c. Depersonalisasi

Depersonalisasi adalah tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan dari sikap sinis terhadap karier, dan kinerjanya sendiri. Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti. Sikap ini ditunjukkan

melalui perilaku masa bodoh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

2.1.5 *Turnover Intention*

2.1.5.1 Definisi *Turnover Intention*

Turnover Intention Merupakan keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda (Abdullah *et al*, 2012). *Turnover* atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian, kemampuan, terampil, dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat mengganggu efektivitas jalannya perusahaan (Irvianti dan Verina, 2015).

(Hesarika, 2018) menyebutkan ada beberapa faktor penyebab terjadinya *turnover* antara lain kepuasan kerja yang rendah, ketidaknyamanan di tempat kerja, beban kerja yang banyak, rendahnya tingkat promosi, hingga usia yang masih muda. (Halimah, 2016) terjadinya *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

Adapun indikasinya antara lain absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja, peningkatan protes terhadap atasan dan perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Apabila tingkat *turnover* dalam perusahaan tinggi, maka dapat meningkatkan biaya organisasi yang berkaitan dengan rekrutmen, pelatihan serta menurunkan efektifitas dan produktifitas kerja karyawan yang lain (Setiawan, 2016).

Menurut (Robbins, 2014) *turnover intention* bisa diartikan niat untuk berhenti bekerja karena kurangnya daya tarik terhadap pekerjaan saat ini dan adanya pilihan pekerjaan lain, serta kecenderungan atau derajat karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela atau tidak sukarela. Pemahaman lain diungkapkan oleh Wisantyo dan Madistriyatno dalam (Khomariah, 2020) yang menjelaskan bahwa niat untuk keluar merupakan tingkat *turnover* karyawan yang harus diubah ketika ada karyawan yang keluar. Niat untuk keluar mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan alternatif di tempat lain.

2.1.5.2 Teori *Turnover Intention*

1. *Equity Theory*

Dalam buku perilaku organisasi karya Robbins dan Judge (2013), Teori Keadilan atau *equity theory* didefinisikan sebagai suatu teori yang menyatakan bahwa perbandingan individual mengenai input dan hasil pekerjaan mereka dan berespons untuk menghilangkan keadilan. Didasarkan pada teori keadilan, para pekerja yang menganggap sebagai ketidakadilan akan melakukan tindakan yang salah satunya adalah meninggalkan bidang (kelu dari pekerjaan) yang biasadisebut dengan *turnover intention*. Teori ini juga di dukung oleh penelitian dari Abid dan Butt (2017) yang menerapkan teori keadilan sebagai dasar *turnover intention*.

2. Teori *Voluntary Turnover*

Voluntary turnover atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternative pekerjaan lain, sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan

pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya (Shaw *et al*, 1998) dalam (Sentana dan Surya, 2017).

Voluntary turnover dapat dibedakan menjadi dua :

- a. *Avoidable turnover* (yang dapat dihindari). Hal ini disebabkan oleh upah yang lebih baik di tempat lain, kondisi kerja yang lebih baik di perusahaan lain, masalah dengan kepemimpinan / administrasi yang ada, serta adanya perusahaan lain yang lebih baik.
- b. *Unavoidable turnover* (yang tidak dapat dihindari). Hal ini disebabkan oleh pindah kerja ke daerah lain karena mengikuti pasangan, perubahan arah karir individu, harus tinggal di rumah untuk menjaga pasangan atau anak, dan kehamilan. *Involuntary turnover* diakibatkan oleh tindakan pendisiplinan yang dilakukan oleh perusahaan atau karena *lay off*.

2.1.5.3 Indikator *Turnover Intention*

Menurut (Mobley, 2011) terdapat tiga indikator atau dasar yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

- a. Berpikir untuk berhenti (*thinking of quitting*)

Merefleksikan pemikiran individu sebelum mengambil sikap mengundurkan diri, dia akan berpikir berdasarkan keputusannya sendiri.

- b. Keinginan untuk berhenti atau meninggalkan (*intention to quit*)

Dari perilaku seseorang dalam bekerja dapat mencerminkan niat orang tersebut untuk pergi, biasanya mulai dari tingkat absensi yang tinggi dan ketidakhadiran, hingga seseorang memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, dan kinerja seseorang yang sudah ingin keluar dari perusahaan akan lebih rendah dari biasanya.

c. Niat untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for alternative job*)

Menurut (Syahronica,2015) indikator atau dasar yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

1. Adanya niat untuk keluar
2. Pencarian pekerjaan
3. Karyawan membandingkan pekerjaan
4. Pemikiran untuk keluar

Karyawan tersebut bermaksud untuk keluar setelah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, dan cepat atau lambat karyawan tersebut memutuskan untuk tetap tinggal atau meninggalkan pekerjaannya.

2.2 Tinjauan Empiris

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1.	Antonius Bimawan Sakimandoko & Herison Pandapatan Purba (2021)	Pengaruh <i>Work Overload</i> terhadap <i>Burnout</i> dengan <i>Work Social Support</i> sebagai Moderator pada Karyawan <i>Millennials</i>	Regresi Linear Berganda	Hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara <i>work overload</i> terhadap <i>burnout</i> yaitu dengan $p=0,001 < 0,05$, terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari <i>work social support</i> terhadap <i>burnout</i> yaitu sebesar $p=0,000 < 0,05$. Sedangkan <i>work social support</i> tidak dapat memoderasi pengaruh <i>work overload</i> terhadap <i>burnout</i> dengan nilai $p=0,770 > 0,05$.

2.	Agatha Christy (2021)	Pengaruh job insecurity, work stress, dan work family conflict terhadap turnover intention dengan burnout sebagai variabel mediasi (studi empiris: Karyawan PT. XYZ di Jakarta pusat.	Partial Least Square	Hasil penelitian menunjukkan variabel independen yang berpengaruh terhadap turnover intention secara langsung adalah job insecurity, sedangkan work stress dan work family conflict secara langsung tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Secara tidak langsung, variabel yang berpengaruh terhadap turnover intention melalui burnout meliputi work stress dan work family conflict, di mana ditemukan bahwa work family conflict memiliki kontribusi lebih besar terhadap turnover intention dibandingkan dengan work stress. Hal ini menunjukkan bahwa burnout adalah variabel yang memiliki peran sebagai partial mediating, yaitu di mana saat burnout dipengaruhi oleh work family conflict, maka akan meningkatkan turnover intention, namun hal ini tidak berlaku pada work stress.
----	-----------------------	---	----------------------	--

3.	Gustine Firdaus Lestari (2021)	Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention dengan dukungan social sebagai variable pemoderasi padapekerja milenial	Regresi berganda	Hasil penelitian bebankerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada pekerjamilenial. Dukungan sosial mampu memoderasi dengan Memperlemah pengaruh beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> pada pekerja Milenial
4.	Nurhayati (2021)	Pengaruh kepuasan kerjs dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan selama pandemi covid-19 di kota Makassar	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif dansignifikan terhadap turnover intention karyawan serta stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan selama pandemi covid 19 di Kota Makassar.
5.	Muhammad Maulana Malik (2021)	Pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stress kerja terhadap turnover intention karyawan milenial di kecamatan cileungsi selama masa pandemic covid 19	Regresi Linear berganda	Hasil yang diperoleh untuk variabel kepuasan kerja adalahterdapat pengaruh dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai t-hitung -5,645 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kemudian variabel beban kerja memperoleh hasil bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruhdan tidak signifikan terhadap variabel <i>turnovere</i>

				<p><i>intention</i> dengan t-hitung -1,647 dan nilai signifikansi 0,103 > 0,05. Sementara variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karena memiliki nilai t-hitung 4,833 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Sedangkan untuk uji F memperoleh nilai F-hitung 26,508 lebih besar dari nilai F-tabel sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh terhadap <i>turnover intention</i> dan untuk uji koefisien determinasi mendapatkan nilai 0,453 atau 45,3%</p>
6.	A.Nur Asri Ainun (2021)	Pengaruh dukungan sosial keluarga dan beban kerja terhadap kinerja perawat RSUD Lanto Daeng Pasewang Jeneponto dengan <i>burnout</i> sebagai variabel intervening	Regresi Berganda	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) dukungan sosial keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>; (2) dukungan sosial keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; (3) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>; (4) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja (5) Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja; (6)</p>

				dukungan sosial keluarga berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui <i>burnout</i> ; (7) beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui <i>burnout</i> .
7.	Ni Putu Mas (2020)	Peran Burnout Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Kutabex Beach Front Hotel Bali	Path Analysis.	Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout dan turnover intention. Burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Selanjutnya burnout secara signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention.
8.	Nanda Ayu Wardati (2018)	Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention didominasi oleh burnout sebagai variabel intervening pada pt.pulau baru groupbanjarmasin	Regresi Linear Berganda	Hasil analisis dari keempat hipotesis membuktikan bahwa (1)Beban kerja (<i>workload</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (2) Faktor kejenuhan kerja (<i>burnout</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (3) Faktor beban kerja (<i>workload</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja (<i>burnout</i>) dan (4) dengan analisis jalur menunjukkan bahwa kejenuhan kerja

				menjadipemediasi antara pengaruh beban kerja dengan <i>turnover intention</i> .
9.	Yang Xiaoming (2014)	<i>Effect of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study</i>	Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan 1. pengaruh positif yang signifikan dari Beban Kerja pada Burnout, 2. efek positif yang luar biasa dari Burnout pada Turnover Intention, 3. terutama efek positif dari Beban Kerja pada Intensi Perputaran, dan 4. efek mediasi dari Kelelahan pada korelasi antara Beban Kerja dan Niat Omset.

Sumber : Hasil telaah literatur 2022.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 *Workload*

Menurut (Mahfudz, 2017) beban kerja yang dapat menimbulkan stres terbagi menjadi dua yakni *role overload*, yang terjadi ketika tuntutan-tuntutan melebihi kapasitas dari seorang manajer atau karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut secara memadai dan *role underload* yang mana tuntutan-tuntutan yang dihadapi di bawah kapasitas yang dimiliki seorang karyawan.

Menurut (Wardati, 2018) Beban kerja terbagi menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu:

1) Beban kerja di atas normal, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan,

2) Beban kerja normal, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja,

3) Beban kerja di bawah norma yakni ketika waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan lebih rendah dari kemampuan pekerjaan.

Beban kerja merupakan persepsi atas kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun mental. Menurut (Aprilia, 2017) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Sitepu, 2013) menyatakan bahwa beban kerja itu adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

3.2 *Burnout*

Burnout mulanya terkonseptualisasi dikalangan tenaga penyedia kesehatan, dan pekerja sosial, sebagai sindrom kelelahan yang dirasakan secara terus menerus akibat terkurasnya energi, dan sumber daya yang tersedia (Freudenberger, 1974). Tidak seperti kebanyakan penelitian psikologis lainnya yang melahirkan topik berdasarkan turunan dari teori-teori ilmiah (pendekatan *top to bottom*), penelitian terhadap *burnout* bermula dari fenomena yang lahir di masyarakat, dalam kasus ini yaitu tenaga medis, dan pekerja sosial (pendekatan *bottom to top*). Upaya validasi dari konstruk *burnout* sendiri akhirnya berlanjut lewat terciptanya postulasi dari Maslach (1981), yang menjabarkan mengenai 3 dimensi *burnout* yang terdiri dari *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced self-efficacy*. Setelah konstruk *burnout* mulai terdefinisi secara lebih jelas, barulah upaya pengembangan subyek dilakukan dengan menelitikan konstruk *burnout* kepada kelompok subyek yang lebih beragam seperti, tenaga pendidikan, pekerja *clerical*, militer, dan pekerja manajerial.

Upaya pengembangan subyek dalam rangka meningkatkan validasi konstruk *burnout* itu sendiri akhirnya sampai pada munculnya asumsi bahwa *burnout* bukan lagi menjadi permasalahan endemik beberapa sektor pekerjaan saja, melainkan resiko yang universal yang memungkinkan untuk terjadi di segala sektor pekerjaan (Schaufeli, 2009). Maka dari itu, dalam rangka menguji generalisasi *burnout* yang dikatakan sudah tidak terikat dengan jenis pekerjaan tertentu saja, *millennials* sebagai suatu kelompok individu yang tidak terikat dengan bidang pekerjaan tertentu dianggap menarik untuk dijadikan sasaran subyek penelitian *burnout* selanjutnya. Kebutuhan mengenai diadakannya penelitian mengenai *burnout* dikalangan *millennials* juga ikut diperkuat oleh fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa, saat ini penelitian terhadap *burnout* masih

dilakukan kepada para pekerja di bidang *human service*, tenaga kesehatan, maupun suatu jenis pekerjaan tertentu saja. Masih sedikit atau bahkan belum pernah ada yang meneliti hal tersebut dengan menjadikan suatu generasi sebagai satuan populasi subyek penelitian. Berikut Teori terkait *burnout* :

1. *Freudenberger's Burnout Theory* (1974)

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog bernama Herbert J. Freudenberger. *Burnout* berdasarkan pengalamannya bersama para sukarelawan yang bekerja dalam sebuah klinik. Freudenberger dan beberapa sukarelawan mulai merasakan penurunan emosional disertai dengan gejala yang saat ini dikenal sebagai *burnout*. Beberapa tanda perilaku dari *burnout* yaitu karyawan mulai mudah marah, mudah menangis, mulai muncul perilaku mencurigakan diikuti dengan perasaan bahwa mereka merasa menjadi korban (Freudenberger, 1974).

2. Edelwich dan Brodsky (1980)

Hasil akhir dari proses *burnout* berupa *turnover* yaitu meliputi antusiasme, stagnasi, frustrasi, apatis, dan tahap terakhir adalah intervensi. Tahap intervensi merupakan tahap dimana para karyawan memutuskan untuk meninggalkan organisasi, beralih dari pekerjaan dan menyesuaikan tanggung jawab pekerjaan (Edelwich dan Brodsky, 1980).

3. *Cherniss' Burnout Theory* (1980)

Burnout merupakan proses yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Freudenberger. *Burnout* merupakan suatu proses dimana terjadi suatu perubahan perilaku negatif sebagai respon terhadap tekanan dan stress pekerjaan dalam waktu yang berkepanjangan. Seseorang yang mengalami *burnout* akan menjadi kehilangan semangat atau putus asa, pesimis, melakukan kesalahan dalam

pekerjaan, apatis, mudah marah kepada pasien atau rekan kerja, tidak mau menerima perubahan dan kehilangan kreativitas.

3.3 Turnover Intention

Turnover Intention Merupakan keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda (Abdullah *et al*, 2012). *Turnover* atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian, kemampuan, terampil, dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat mengganggu efektivitas jalannya perusahaan (Irvianti dan Verina, 2015).

Hesarika (2018) menyebutkan ada beberapa faktor penyebab terjadinya *turnover* antara lain kepuasan kerja yang rendah, ketidaknyamanan di tempat kerja, beban kerja yang banyak, rendahnya tingkat promosi, hingga usia yang masih muda. Menurut (Halimah, 2016) terjadinya *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan. Berikut teori *Turnover Intention*

1. Equity Theory

Dalama buku perilaku organisasi karya (Robbins dan Judge, 2013), Teori Keadilan atau *equity theory* didefinisikan sebagai suatu teori yang menyatakan bahwa perbandingan individual mengenai input dan hasil pekerjaan mereka dan berespons untuk menghilangkan keadilan. Didasarkan pada teori keadilan, para pekerja yang menganggap sebagai ketidakadilan akan melakukan tindakan yang salah satunya adalah meninggalkan bidang (keluardari pekerjaan) yang

biasadisebut dengan *turnover intention*. Teori ini juga di dukung oleh penelitian dari (Abid dan Butt, 2017) yang menerapkan teori keadilan sebagai dasar

2. Teori *Voluntary Turnover*

Voluntary turnover atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternative pekerjaan lain, sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya (Shaw *et al* ., 1998) dalam Sentana dan (Surya, 2017).

3.4 Hubungan Antar Variabel

3.4.1. *Workload* terhadap *Burnout*

Generasi millennials menempatkan aspek kesehatan mental sebagai salah satu prioritas utama dalam kehidupan mereka, sejajar dengan kecukupan finansial, dan kesehatan fisik (Deloitte, 2020). Beberapa sumber berita juga memaparkan munculnya keluhan mengenai masalah kesehatan mental yang terjadi dikalangan para millennials (Cohen, 2020; Petersen, 2019). Sumber-sumber tersebut menjelaskan bahwa beberapa dari millennials tengah mengeluhkan sindrom kelelahan akut yang diistilahkan dengan nama burnout. Hal ini lebih lanjut menyebabkan beberapa pekerjaan yang sebelumnya mudah diselesaikan menjadi terasa sulit untuk diselesaikan, bahkan dalam beberapa kasus tidak terselesaikan sama sekali. banyaknya tuntutan yang biasa mereka terima dari lingkungan mereka, dan dikuatkan dengan kesadaran yang tinggi terhadap lingkungan sekitar, membuat para millennials lebih rentan terhadap stress secara berkepanjangan yang kemudian berpengaruh langsung terhadap meningkatnya resiko paparan burnout.

Work overload sendiri diketahui sebagai salah satu prediktor signifikan paling berpengaruh terhadap burnout (Maslach, 2001). Peningkatan resiko paparan burnout pada para pekerja millennials juga tidak bisa dilepaskan dari konsekuensi yang menanti sebagai akibat dari keterjangkitan dari burnout itu sendiri. Terutama bagi para pekerja millennials diketahui bahwa apabila dibandingkan dengan generasi baby boomers, dan gen x, para millennials yang terpapar burnout diketahui menunjukkan tingkat keinginan keluar dari pekerjaan yang lebih tinggi (Gursoy & Lu, 2013). Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan memahami karakter para millennials yang cenderung lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada pekerjaan.

Salah satu contoh variabel dalam kelompok job demands adalah work overload. Banyak penelitian telah menyorot dampak dari beban kerja berlebih (work overload) terhadap burnout dan memaparkan penemuan yang cenderung konsisten mengenai pengaruh positif yang kuat dari variabel tersebut terhadap burnout. Kelebihan beban kerja (work overload) dianggap sebagai salah satu penyebab utama dari terkurasnya energi para pekerja yang akhirnya dapat menyebabkan kelelahan sebagai dimensi utama burnout.

Beban kerja berlebih terutama pada bidang-bidang yang mengharuskan adanya hubungan dengan orang lain diketahui menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan kelelahan (*emotional exhaustion*) sebagai komponen utama *burnout*. Maka dari itu, kelelahan yang dipresentasikan oleh dimensi *emotional exhaustion* dalam *burnout* akan sangat erat dipengaruhi oleh tingkat work overload dikalangan pekerja. Dengan eksistensi dari *emotional exhaustion* sebagai dimensi awal sekaligus gerbang dari terjadinya *burnout*, menjadikan *workload* sebagai salah satu dari variabel paling berpengaruh atau prediktor paling kuat terhadap terjadinya burnout dikalangan pekerja.

Berdasarkan uraian di atas, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H1 : Beban kerja berpengaruh terhadap burnout.

3.4.2. Workload terhadap Turnover Intention

(Xiaoming *et al*, 2014) menyebutkan dalam hasil penelitiannya hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berpengaruh pada tingginya tingkat *turnover* karyawan. Beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam sebuah organisasi, tingginya beban kerja akan meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi

(Riani dan Putra, 2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti bahwa beban kerja sangat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan, semakin banyak pekerjaan yang diberikan semakin terbebani karyawan dan karyawan akan meninggalkan perusahaan. (Fitriantini, 2020) juga menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya bahwa karyawan yang memiliki beban kerja yang besar cenderung berkeinginan untuk keluar dari organisasi tempatnya bekerja. (Gayatri dan Muttaqiyathum, 2020) menyebut bahwa variabel beban kerja memberi pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. (Altahtoo, 2018) menyimpulkan ada hubungan positif dan signifikan antara beban kerja terhadap *turnover intention* ini berarti beban kerja yang tinggi terkait dengan *turnover intention*.

Berdasarkan uraian di atas, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H2 : Beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention.

3.4.3. *Burnout* terhadap *Turnover Intention*

Menurut (Parent, 2018) *Bornout* merupakan kondisi ketegangan yang menyebabkan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik dan psikis dari karyawan yang bersumber baik dari individu maupun organisasi sehingga akan berpengaruh pada fisik, psikologi dan perilaku karyawan tersebut. Menurut (Sinambela, 2016) perputaran karyawan (*turnover intention*) merupakan keinginan pegawai untuk berhenti dari suatu organisasi dengan berbagai alasan yang dikemukakan, dan umumnya pindah ke organisasi lain akan menciptakan tantangan baru bagi pengembang SDM. Perpindahan kerja dalam hal ini adalah perpindahan secara sukarela yang dapat dihindarkan dan perpindahan kerja yang tidak dapat dihindarkan.

Menurut penelitian yang dijalankan oleh santoso *et al.* (2018) dan Elci *et al.* (2018) dijelaskan bahwa *burnout* yang semakin tinggi akan menyebabkan peningkatan pada *turnover intention*. Hal ini menunjukkan *turnover intention*, oleh karena itu hipotesis *bornout* terhadap *turnover intention* berpengaruh positif.

H3 : *Bornout* berpengaruh terhadap *turnover intention*.

3.4.4. *Workload* terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* sebagai variabel intervening

Tuntutan kerja dari suatu organisasi terhadap sumberdaya manusianya sering dirasakan menjadi beban kerja yang berlebihan (*workload*). Beban kerja dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja. Bila tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun non fisik, keahlian, dan waktu yang tersedia, maka salah satu masalah yang kerap dihadapi dalam kaitannya dengan situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja adalah timbulnya kejenuhan kerja.

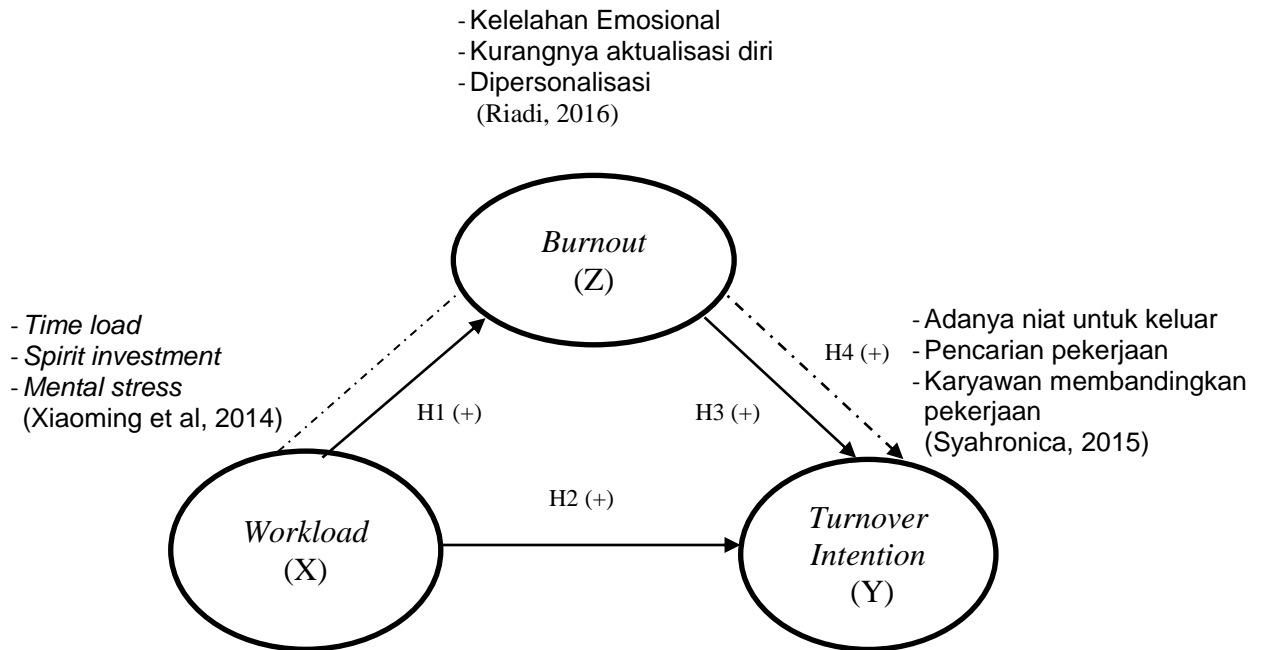
Banyaknya tuntutan-tuntutan dalam pekerjaan yang harus dipenuhi menyebabkan setiap karyawan merasa terbebani yang membuat adanya intensi untuk meninggalkan perusahaan guna mencari pekerjaan yang lebih baik daripada sebelumnya menurut pekerja yang ingin meninggalkan perusahaan tersebut.

Kemudian berdasarkan dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Isra Dewi Kuntary Ibrahim (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Burnout” mengatakan bahwa stres tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention sehingga dibutuhkan adanya mediasi burnout agar stres dapat mempengaruhi turnover intention secara signifikan. Namun pada penelitian Nanda Ayu Wardati (2018) yang meneliti dengan judul Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention dengan burnout sebagai variabel intervening pada pt. pulau baru group Banjarmasin dgn hasil bahwa Faktor beban kerja (*workload*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja (*burnout*) dan dengan analisis jalur menunjukkan bahwa *bornout* menjadi pemediasi antara pengaruh beban kerja dengan *turnover intention*.

H4 : *Workload* berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan *bornout* sebagai variabel intervening

3.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu kerangka pikir yang akan digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan suatu masalah. Kerangka ini menggunakan pendekatan ilmiah yang akan memperlihatkan hubungan antara variabel dalam proses analisisnya. Kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.6 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dianggap besar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar. dari sisi lain dapat pula dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini merupakan jawaban sementara..

H1 : *Workload* berpengaruh terhadap *Burnout* pada Pekerja Milenial

H2 : *Workload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Pekerja Milenial

H3 : *Bornout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada Pekerja Milenial

H4 : *Workload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan *Bornout* Sebagai Variabel Intervening pada Pekerja Milenial