
Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate

Nurul Ulfa Sari Dewi

Program Studi Manajemen, Universitas Khairun Ternate, Indonesia

Fadhliah M. Alhadar

Program Studi Manajemen, Universitas Khairun Ternate, Indonesia

Ikrima M. Mustafa

Program Studi Manajemen, Universitas Khairun Ternate, Indonesia

Penulis Korespondensi

Nurul Ulfa Sari Dewi

nrlulva94@gmail.com

Article Info

Article History :

Received 16 Jun - 2023

Accepted 10 Jul - 2023

Available Online

15 September – 2023

Abstract

This study aims to determine the effect of Work Load and Work Stress on Turnover Intention through Burnout. This research is a quantitative research. The population in this study is the employees of Bank Negara Indonesia (BNI), Ternate City. The number of research samples is 73 respondents. The data analysis technique used in this research is path modeling analysis using Smart Partial Least Square (PLS) version 4 as a statistical test tool. The results of this study indicate that: (1) Work Load has no significant effect on Turnover Intention; (2) Work Stress has no significant effect on Turnover Intention; (3) Work Load has a significant effect on Burnout; (4) Work Stress has a significant effect on Burnout; (5) Burnout has a significant effect on Turnover Intention; (6) Work Load has no significant effect on Turnover Intention through Burnout; (7) Work Stress has a significant effect on Turnover Intention through Burnout.

Keywords : *Work Load, Work Stress, Turnover Intention, and Burnout*

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian peran karyawan pada organisasi perusahaan adalah faktor yang sangat perlu untuk mencapai serta melaksanakan fungsi dan tujuan dari perusahaan. Karyawan yang disebut selaku penunjang tercapainya tujuan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang memengaruhi perilaku dan sikap-sikapnya terhadap pekerjaan. Perilaku dan sikap yang dimiliki karyawan pada lingkungan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja karyawan, baik itu yang positif ataupun sikap negatif. Jika perilaku

negatif lebih dominan maka akan menurunkan prestasi kerja dan dedikasi dalam pekerjaan yang dibebankan kepadanya sehingga akibat terburuk yang terjadi ialah menimbulkan niat untuk berhenti atau keluar dari pekerjaan (*turnover intention*).

Turnover intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya. Menurut Mobley (2011) turnover intention adalah niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya secara mandiri atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya. Seseorang tidak akan meninggalkan perusahaan tanpa sebuah alasan atau pengaruh yang mengundang timbulnya

keinginan untuk berpindah. *Turnover* adalah salah satu risiko bagi perusahaan yang akan menimbulkan banyak kerugian apabila terjadi secara berulang kali. Fenomena *turnover intention* melahirkan masalah bagi perusahaan saat karyawan yang memiliki prestasi tinggi keluar dari perusahaan. Sutanto dan Gunawan (2013) mengungkapkan niat keluar dari pekerjaan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti, keadilan kerja, komitmen organisasional, kepuasan kerja, lingkungan kerja, beban kerja dan stres kerja.

Beban kerja merupakan frekuensi rata-rata suatu jenis pekerjaan selama periode waktu tertentu dengan mengasumsikan beban kerja organisasi berdasarkan perhitungan atau pengalaman. Menurut Vanchapo (2020) beban kerja adalah proses atau aktivitas yang harus secepatnya diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Ketika karyawan mampu mengatasi dan menempatkan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, sehingga hal tersebut tidak menjadi sebuah beban kerja. Tetapi, jika karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas dan kegiatan maka hal tersebut menjadi beban kerja. Menurut Hariyono *et al*, (2009) beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat turnover intention salah satunya disebabkan oleh stres kerja. Stres di tempat kerja adalah masalah yang sangat sering dirasakan karyawan ketika menghadapi kondisi kerja yang berlebihan atau ketidaknyamanan saat bekerja. Artinya, stres kerja ada saat karyawan tidak dapat memenuhi sesuatu yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan dalam organisasi. Menurut Mankunegara (2011: 157) stres kerja dapat menimbulkan perasaan cemas, emosi yang tidak menentu, gangguan tidur, kesepian, penurunan relaksasi, kurang konsentrasi, gugup, dan tekanan darah tinggi sehingga dapat mengganggu pekerjaan seseorang.

Burnout adalah kondisi stres kronis di mana karyawan merasa lelah secara fisik, mental dan emosional dari pekerjaan. Kelelahan yang berkelanjutan dapat memiliki konsekuensi yang mengerikan dan berdampak pada kinerja karyawan bahkan akan membuat karyawan berniat untuk keluar dari pekerjaannya. Menurut Pangesti (2012), *burnout* adalah suatu

keadaan kelelahan atau frustrasi akibat pekerjaan yang menimbulkan perubahan sikap dan perilaku sehingga mengakibatkan seseorang menjadi bersikap negatif. Jika kondisi tersebut terjadi dalam kurun waktu yang lama maka karyawan akan merasa terganggu dan akibat terburuk yaitu berhenti dari pekerjaannya.

Pada era persaingan perusahaan yang semakin ketat termasuk di bidang perbankan, mempertahankan karyawan terbaik di dalam sebuah perusahaan menjadi tantangan besar, mengingat bahwa bekerja di perbankan memiliki tingkat beban kerja yang tinggi. Kondisi yang terjadi diantara industri perbankan ini menyebabkan para karyawan dituntut untuk menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik dan kuantitas yang lebih besar dalam waktu yang lebih singkat, sehingga karyawan merasa dirinya dituntut untuk meningkatkan kualitas kerjanya agar tidak tersingkir dari perusahaan. Hal tersebut membuat karyawan harus bekerja secara efektif dan berkompetisi dengan karyawan lainnya untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan (Mutiarawana, 2014). Setiap pekerjaan disetiap posisi memiliki tingkat beban kerja yang berbeda, contohnya karyawan pada posisi frontliner (*Teller, Customer Service*, dan *Satpam*) merupakan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh perbankan yang selalu dituntut guna memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memberikan kinerja yang optimal sehingga nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas.

Dengan berbagai tuntutan pekerjaan serta jam kerja yang melebihi jam kerja operasional perusahaan dapat memungkinkan karyawan merasa terbebani dan merasa stres terhadap pekerjaan kerja yang tinggi sehingga memicu kelelahan yang berlebihan. Jika hal ini terjadi secara terus menerus maka berdampak buruk pada karyawan tersebut salah satunya adalah berniat untuk keluar dari pekerjaannya. Oleh sebab itu diperlukan perhatian khusus terkait dengan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas tinggi agar tidak mudah untuk berpikir meninggalkan pekerjaannya hanya karena banyaknya tuntutan pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate yang beralamat di Jalan Christina Martha Tiahahu No. 188, Gamalama, Kecamatan Ternate Tengah, Kota Ternate, Maluku Utara.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. *Turnover Intention*

Turnover intention yaitu kecenderungan seorang karyawan memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela Robbins dan Judge, (2009). *Turnover intention* menurut Mobley (2011) adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan antara perusahaan dengan di mana karyawan bekerja tetapi belum diwujudkan dalam tindakan nyata pekerjaan saat ini dan munculnya alternatif pekerjaan lain. Sukwandi dan Meliana (2014) berpendapat *turnover intention* (keinginan keluar) adalah kehendak atau intensitas individu untuk meninggalkan perusahaan dengan beragam alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik. *Turnover intention* merupakan kadar dari keinginan untuk keluar dari perusahaan dari berbagai alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Harnoto, 2007:02). Rivai dan Sagala (2011:238) menyimpulkan setiap perusahaan harus melakukan kegiatan pengembangan agar mampu melakukan persiapan berupa pencegahan terhadap *turnover intention* karyawan yang sulit diprediksi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota organisas. *Turnover intention* juga adalah ketidakpuasan terhadap suatu pekerjaan yang dapat menimbulkan keinginan untuk keluar mencari pekerjaan yang baru.

Indikator pada variabel ini adalah: Pikiran-pikiran untuk berhenti, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan, dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain.

2.2. *Beban Kerja*

Beban kerja merupakan sesuatu yang berasal dari proses antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja di mana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja (Staveland dan Hart, 1988). Beban kerja ialah sejumlah tindakan atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit perusahaan secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu perusahaan (Yuniarsih dan Suwatno, 2008).

Apabila seorang karyawan dapat menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi beban kerja. Beban kerja merupakan keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas (Gibson, 2012). Mengacu pada banyaknya definisi, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah persepsi dari karyawan mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan. Beban kerja dapat diukur dengan total waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas tertentu (Akob, 2016). Adapun indikator dalam variabel ini adalah: target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, dan standar pekerjaan.

2.3. *Stres Kerja*

Stres adalah reaksi adaptif seseorang pada dorongan yang menempatkan aspek psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut. Robbins dan Judge (2013) menyatakan stres kerja merupakan respon dinamis yang terjadi saat individu mengalami sebuah harapan, hambatan atau desakan serta terkait dengan sesuatu yang diinginkan dan dipersepsikan menjadi sesuatu yang tidak pasti tetapi bermakna. Stres kerja memicu adanya ketidaknyamanan diri yang dapat mempengaruhi emosi. Stres pada umumnya terjadi karena kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2018).

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Lestari dan Ratnasari, 2018) dan pada akhirnya akan berkembang berbagai macam gejala stres sehingga mengganggu pekerjaan seseorang (Suryani *et al*, 2019). ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2018). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Lestari dan Ratnasari, 2018) dan pada akhirnya akan berkembang berbagai macam gejala stres sehingga mengganggu pekerjaan seseorang (Suryani *et al*, 2019). Adapun indikator dalam variabel ini adalah : tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi

2.4. *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan Freudenberg, salah satu psikiater di New York pada tahun 1974 melihat banyak sukarelawan yang awalnya semangat membantu pasien, tiba-tiba mengalami penurunan motivasi dan komitmen kerja, penurunan ini disertai dengan gejala kelelahan fisik dan mental. Freudenberger dan Richelson (1980) mengatakan *burnout* sebagai keadaan lelah atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan. Seseorang yang memulai berkarir memiliki idealisme, ketika realita yang ada tidak mendukung idealisme maka individu tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri terkuras sehingga mengalami keadaan kelelahan atau frustrasi.

Menurut Maslach *et al*, (2008:206) *burnout* merupakan kelelahan baik secara fisik maupun emosional yang menyebabkan berkembangnya konsep diri negatif, kurangnya konsentrasi, dan sikap kerja yang buruk. Pendapat lain menyatakan *burnout* sebagai keadaan lelah atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian sehingga muncul perubahan sikap dan perilaku yang menyebabkan seseorang menarik diri secara psikologis dari pekerjaannya, biasanya seseorang menjadi cenderung menjaga jarak dengan klien atau bersikap sinis, (Pangesti, 2012). Adapun indikator dalam variabel ini adalah : kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi diri.

2.5. Hubungan Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Turnover Intention

Fhatoni *et al*, (2016) mengatakan bahwa beban kerja merupakan beragam kegiatan yang harus dilakukan oleh suatu unit perusahaan atau manajer secara sistematis selama periode waktu tertentu dengan menggunakan teknik analisis kerja, teknik analisis beban kerja, atau pengendalian lainnya. Teknik ini untuk memperoleh informasi tentang efisiensi unit organisasi dan efisiensi kerja sehingga, jika beban kerja yang dirasakan sebagai hal yang merugikan bagi karyawan akan menyebabkan penurunan kinerja dan membuat karyawan lebih mungkin untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Afrianty dan Dewi (2022), Jufri dan Mellanie (2019), menunjukkan bahwa, beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.6. Hubungan Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Turnover Intention

Stres merupakan keadaan dinamis di mana seseorang dihadapkan pada peluang, desakan, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang paling diinginkan, yang konsekuensinya dianggap tidak pasti dan penting. Kondisi seperti ini timbul karena interaksi antara individu dengan pekerjaan, sehingga menyebabkan ketidak sesuaian karakteristik dan perubahan- perubahan yang terjadi dalam perusahaan. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berdampak terhadap *turnover* (Robbins dan Judge, 2013). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sintyadewi dan Dewi (2020), Aseptia (2022) stres kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention* karyawan.

2.7. Hubungan Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Burnout

Beban kerja menurut Hart dan Staveland (1988) adalah perbedaan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan tugas yang diterima. Beban kerja yang dirasa berlebihan akan memicu terjadinya burnout kerja yang dikenal dengan *burnout syndrome* (Sitepu, 2013). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atmaja dan Suana (2019), Saputro *et al*, (2020) yang mengungkapkan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap munculnya *burnout*.

2.8. Hubungan Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Burnout

Menurut Handoko (2001) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Jika karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka akan dapat mengganggu kemampuan karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaan yang akan dilakukannya. Tingginya stres kerja yang dialami dalam jangka waktu yang panjang menyebabkan individu mengalami kelelahan yang berlebihan atau biasa disebut dengan *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohyani dan Bayuardi (2021), Parashakti dan Ekhsan (2022) yang mengungkapkan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

2.9. Hubungan Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout

Beban kerja adalah tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan. Persepsi individu atau karyawan terhadap beban kerja tentu akan berbeda-beda, namun semakin berat beban kerja, semakin besar dampak negatif terhadap pekerjaannya, dan pada akhirnya karyawan akan merasa kelelahan yang berlebihan dan dampak terburuk yaitu ingin berhenti dari pekerjaannya saat ini dan mencari pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya (Munandar, 2014). Berdasarkan hasil penelitian Afrianty dan Dewi (2022), Saputro, *et al.*, (2020) bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang signifikan menjembatani beban kerja terhadap *turnover intention*.

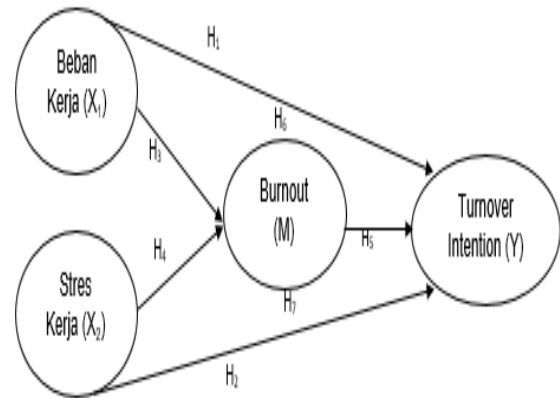
2.10. Hubungan Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout

Stres yang secara terus-menerus dan berlangsung lama dapat memicu individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja yang kemudian menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya *burnout* (King, 2010). Kondisi ini memberikan dampak buruk terhadap karyawan apabila karyawan tersebut merasakan stress lalu kelelahan secara psikis maka akan menimbulkan perilaku negatif seperti, tingkat absensi yang meningkat bahkan bisa muncul keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sintyadewi dan Dewi (2020), Aseptia (2022) menunjukkan *burnout* dapat memediasi dan memiliki pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention*.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Pikir

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka, beberapa penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesisi. Maka, peneliti mengemukakan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pikir

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate, Kecamatan Ternate Tengah, dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Desember sampai dengan Maret 2023.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling sensus atau total, dengan seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate, karena jumlah populasi yang relatif kecil yaitu sebanyak 80 karyawan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari penyebaran melalui kuesioner pada setiap karyawan di Bank BNI. Kuesioner dibagikan pada seluruh karyawan yang terdiri dari data responden dan bagian pertanyaan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei dengan kuesioner. Penelitian ini juga menggunakan 2 variabel, X1 (Beban Kerja), variabel X2 (Stres Kerja) terhadap 1 variabel Y (*Turnover Intention*). Dan variabel mediasi yaitu (*Burnout*).

3.6. Teknik Analisis Data

Demi menguji hubungan pengaruh anantara variabel bebas, variabel intervening dan variabel terikat yaitu Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* mealui *Burnout* pada BNI Cabang Ternate maka, penelitian ini menggunakan analisis *path modelling* dengan *Smart Partial Least Square (PLS)* sebagai alat uji statistik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji statistik PLS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 *Path Coefficient (Mean, STDEV, t-value)*

	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
M. → Y.	0,560	0,583	0,123	4,540	0,000
X1. → M.	0,282	0,285	0,111	2,547	0,011
X1. → Y.	-0,100	-0,110	0,142	0,701	0,483
X2. → M.	0,539	0,541	0,112	4,799	0,000
X2. → Y.	0,289	0,278	0,156	1,854	0,064

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2023.

Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar $0.701 < 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel, dan nilai P Value ($0.483 > 0.05$) maka H0 diterima dan Ha ditolak. Hal ini dapat dijelaskan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar $1.854 < 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel, dan nilai P Value ($0.064 > 0.05$) maka H0 diterima dan Ha ditolak. Hal ini dapat dijelaskan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Pengaruh beban kerja terhadap burnout adalah signifikan dengan T-statistik sebesar $2.547 > 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel, dan nilai P Value ($0.011 < 0.05$) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap burnout pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Pengaruh stres kerja terhadap burnout adalah signifikan dengan T-statistik sebesar $4,799 > 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel, dan nilai P Value ($0.000 < 0.05$) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap burnout

pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Pengaruh burnout terhadap turnover intention adalah signifikan dengan T-statistik sebesar $4.540 > 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel, dan nilai P Value ($0.000 < 0.05$) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa burnout berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

4.2. Uji Efek Mediasi

Uji mediasi digunakan untuk melihat efek total prediksi. Pengaruh secara tidak langsung dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2 Pengaruh Tidak Langsung

	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1. → M. → Y.	0,132	0,133	0,092	1,440	0,150
X2. → M. → Y.	0,339	0,391	0,123	2,763	0,006

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2023.

Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap turnover intention memiliki nilai T-statistik $1.440 < 1.96$ karena thitung $<$ Ttabel dan nilai P Value ($0,150 > 0,05$) maka H0 diterima dan Ha ditolak. Ini berarti bahwa *burnout* tidak dapat menjadi mediasi antara beban kerja dan *turnover intention*.

Pengaruh tidak langsung stress kerja terhadap turnover intention memiliki nilai T-statistik $2,763 > 1.96$ karena thitung $>$ Ttabel dan nilai P Value ($0,006 < 0,05$) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Ini berarti bahwa *burnout* dapat menjadi mediasi antara stress kerja dan *turnover intention*.

4.3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Ini berarti bahwa beban kerja belum mampu membuat karyawan melakukan *turnover intention*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ada faktor selain dari beban kerja yang menimbulkan *turnover intention* salah satunya adalah karena faktor usia. Karyawan yang berusia pada kategori dewasa tentunya akan lebih mementingkan pekerjaan yang lebih baik dan merasa memiliki

beban yang lebih rendah dengan penghasilan yang tinggi, sehingga karyawan usia dewasa akan secara terus-menerus merasa pekerjaan yang dijalani lebih cocok dan lebih memenuhi kebutuhannya.

4.4. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis kedua dapat diketahui bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Ini berarti bahwa stres kerja belum mampu membuat karyawan melakukan *turnover intention*. Stres kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan disebabkan dari macam-macam sumber, dengan melihat responden yang berusia muda dan produktif menjadikan stres kerja yang dirasakan menjadi wajar sebagai proses mencari pengalaman dalam bekerja dan hal ini tidak berdampak bagi keinginan karyawan untuk berniat keluar dari pekerjaan.

4.5. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Sehingga beban kerja sudah mampu membuat karyawan merasakan kelelahan yang berlebihan (*burnout*). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan maka akan menciptakan sikap *burnout* pada karyawan saat bekerja dan akan menyebabkan kelelahan secara fisik maupun emosional, menurunnya konsentrasi serta kejenuhan yang dirasakan karyawan. Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan sikap karyawan yang merasa tidak mampu kembali bekerja karena tekanan dari pekerjaan itu sendiri.

4.6. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Burnout Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis keempat dapat diketahui bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Sehingga stres kerja mampu menimbulkan perilaku *burnout* pada karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat stres kerja, maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* pada karyawan. Ini terjadi karena stres kerja dapat memicu terjadinya tekanan kerja yang dialami oleh seorang karyawan dalam jangka waktu

yang lama, maka akan mengakibatkan munculnya sikap *burnout* karena keadaan fisik yang tidak mampu membangun kembali kemampuannya untuk menjalani stres yang dirasakan (Lee dan Asforth, 1996).

4.7. Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis kelima dapat diketahui bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Sehingga *burnout* mampu menimbulkan perilaku *turnover intention* pada karyawan. Ini berarti apabila *burnout* yang terjadi pada karyawan tinggi maka akan meningkatkan *turnover intention* pada karyawan. Hal ini berkaitan dengan jam bekerja perbankan yang melebihi batas operasional perusahaan, sehingga pekerjaan yang dilakukan secara berkala dengan waktu yang cukup lama akan mengakibatkan seseorang merasakan jenuh dalam bekerja, serta kejenuhan dalam bekerja sangat berpotensi mengakibatkan karyawan untuk keluar atau berpindah dari pekerjaannya.

4.8. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis keenam maka dapat diketahui bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Sehingga beban kerja belum mampu menimbulkan perilaku *turnover intention* melalui *burnout* pada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout*, karena adanya tingkat kemampuan dan pemahaman yang baik pada setiap karyawan mengenai sifat dan jenis pekerjaan dapat menjadikan karyawan tidak merasa terbebani dengan pekerjaan yang dilakukan.

4.9. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada BNI Cabang Ternate

Hasil pengujian hipotesis ketujuh dapat diketahui bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Sehingga stres kerja mampu menimbulkan perilaku *turnover intention* melalui *burnout* pada karyawan. Ini berarti

semakin tinggi stres kerja di perusahaan, maka tingkat *burnout* dan *turnover intention* karyawan pun menjadi semakin tinggi. Hal ini terjadi karena pada sektor perbankan khususnya di bidang *frontliner* dengan adanya tuntutan pekerjaan yang menuntut untuk bekerja secara cepat, tuntutan dari atasan untuk pelayanan yang prima dan terbaik serta menghadapi berbagai konsumen dengan sopan dan sabar yang terjadi dalam jangka waktu terus-menerus akan memicu munculnya stres kerja sehingga, karyawan akan merasa lelah yang berlebihan dan memiliki niat untuk keluar dari perusahaan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Hal ini berarti beban kerja kurang kuat dalam mempengaruhi *turnover intention*. Sehingga beban kerja belum dapat menjadi predictor terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Hal ini berarti stres kerja kurang kuat dalam mempengaruhi *turnover intention*. Sehingga stres kerja belum dapat menjadi predictor terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate maka akan terciptanya *burnout*.

Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate maka akan terciptanya *burnout*.

Burnout berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate maka akan terciptanya *turnover intention*.

Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout*

pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Artinya bahwa, *burnout* tidak dapat menjadi variabel intervensi antara beban kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *burnout* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate. Artinya bahwa semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan terciptanya *burnout* dan *turnover intention*. Sehingga *burnout* dapat memediasi hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ternate.

6. REFERENSI

- Afrianty, T. W., & Dewi, N. A. (2021). Workload Dan Pengaruhnya Terhadap Burnout Serta Turnover Intention Karyawan Perbankan. *Jurnal Administrasi*, 11(1), 11-20.
- Allen, D. (2004). *Retaining Talent : A Guide To Analyzing And Managing Employee Turnover*. Alexandri, Va: The Shrm Foundation.
- Angwen, D. (2017). Hubungan Antara Lingkungan Fisik Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Pt Panggung Electric Citrabuana. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 577-586.
- Ardiyani, D. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 15-25.
- Aseptia, U. (2022). Pengaruh Job Stress Dan Burnout Syndrome Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Wanita Di Kota Malang. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(1), 34-52.
- Asih, G., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Atmaja, I., & Suana, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 7775 – 7804.
- Dhanita, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 15-23.

- Ekawati, R., & Hadianti, Y. (2021). Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Weaving Pt. Malakasari Textile. *Jurnal Manajemen*, 18(1), 29-37.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal Of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr, J., & Konopaske, R. (2012). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (14th Ed.). Usa: Mcgraw-Hill/Irwin.
- Gonul, K., & Gokce, C. (2014). The Impact Of Job Characteristics On Burnout; The Mediating Role Of Work Family Conflict And The Moderating Role Of Job Satisfaction. *International Journal Of Academic Research In Management*, 3(3), 291-309.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hananta, D. O. (2018). Identifikasi Burnout Karyawan Di Penginapan Allegria Pekalongan. *Jurnal Ekonomi*, 10-19.
- Handoko, T. (2001). *Manajemen* (2 Ed.). Yogyakarta: PT. BPF.
- Harini, S., Sudarijati, & Kartiwi, N. (2018). Workload, Work Environment And Employee Performance Of Housekeeping. *International Journal Of Latest Engineering And Management Research (Ijlemr)*, 3(10), 15-22.
- Hariyono, W., Suryani, D., & Wulandari, Y. (2009). Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta Pdhi Kota Yogyakarta. *Jurnal Kes Mas*, 3(3), 186-197.
- Harnoto. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prehallindo.
- Indriyanto, D., & Solovida, G. T. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Kcp Bank Jateng Di Kabupaten Pemalang). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 179-197.
- Johari, J., Tan, F., & Zulkarnain, Z. (2018). Autonomy, Workload, Work-Life Balance And Job Performance Among Teachers. *International Journal Of Educational Management*, 32(1), 107-120.
- Jufri, A., & Mellanie. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Karyawan Marketing Pt. Jayamandiri Gemasejati Cabang Ciledug). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 14(2), 275-285.
- Kasmir. (2019). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Koviliana, V. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Komitmen Organisasi Dan Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23-33.
- Kusumawati, P., & Dewi, I. (2021). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 209-228.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. 1996. A Meta Analytic Examination of The Correlates of The Three Dimentions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*. *The American Psychology Ass, Inc*. Vol. 81 (123-133).
- Lestari, E., & Ratnasari, S. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt. Viking Engineering Batam. *Jurnal Trias Politika*, 2(2), 163 - 177.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach* (12th Ed.). New York: Mcgraw-Hill/Irwin.
- Mangkunegara, A. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan Kedua Belas Ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *International Journal Of Occupational Behaviour*, 2(1), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout : How Organizations Cause Personal Stress & What To Do*

- About It*. San Fransisco: Jossey – Bass Inc. Z.
- Maslach, C., Leiter, M., & Schaufeli, W. (2008). Burnout: 35 Years Of Research And Practice. *International Journal Of Psychosocial*, 14(3), 204-220.
- Mobley, W. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat Dan Pengendaliannya*. (N. Iman, Trans.) Jakarta: Pt Pustaka Binaman Pressindo.
- Munandar, A. (2014). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Muslim, M. (2021). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Sunggong Logistics Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 24(3), 426-435.
- Mutiawana, M. (2014). Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Teller Pt. Bni (Persero) Tbk, Cabang Bogor. *Jurnal Manajemen*, 1-15.
- Nisa, N. H., Febriyanti, A., & Fauziah. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kelelahan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 97-110.
- Novliadi, F. (2007). *Intensi Turnover Karyawan Ditinjau Dari Budaya Perusahaan Dan Kepuasan Kerja*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Pangesti, A. (2012). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya Burnout Pada Mahasiswa Koass. *Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 1(1), 1-6.
- Papalia, D., Olds, S., & Feldman, R. (2007). *Human Development*. New York: Mcgraw-Hill.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From Tedium To Personal Growth*. New York: The Free Press.
- Rahmawati, W. (2022, Mei 23). *Jumlah Karyawan Bni Menyusut Hingga Maret 2022, Ini Penyebabnya*. Retrieved From Kontan.Co.Id: <https://Keuangan.Kontan.Co.Id/News/Jumlah-Karyawan-Bni-Menyusut-Hingga-Maret-2022-Ini-Penyebabnya>. Diakses pada tanggal 22 September 2022
- Riani, N. T., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11), 5970-5998.
- Rivai, V., & Sagala, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Pt Raja .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15th Ed.). Usa: Pearson.
- Rohyani, I., & Bayuard, P. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Job Insecurity Terhadap Burnout Pada Sopir Pt Berkah Rahayu Indonesia Di Kebumen. *Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(2), 101-107.
- Rosyid, H. F. (1996). Burnout: Penghambat Produktifitas Yang Perlu Dicermati. *Jrnal Psikologi*, 4(1), 19-25.
- Safitri, G. D., Setyowati, T., & Hafidzi, A. H. (2018). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Bni Syariah. *Jurnal Ekonomi*, 1-13.
- Saputro, R., Aima, M., & Elmi, F. (2020). Effect Of Work Stress And Work Load On Burnout And Its Implementation In Turnover Intention Erha Clinic Branch Office. *International Journal Of Management Science*, 1(3), 262-280.
- Schaufeli, W., & Buunk, B. (2003). Burnout: An Overview Of 25 Years Of Research In Theorizing. *The Handbook Of Work And Health Psychology*, 383-425.
- Siagian, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Sintyadewi, N. M., & Dewi, I. A. (2020). Peran Burnout Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Kutabex Beach Front Hotel Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 9(6), 2308-2332.
- Solihin, D., & Wardani, A. K. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Indirect Pt Mitsuba Indonesia Di Tangerang. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(5), 397-407.
- Staveland, L., & Hart, S. (1988). Development Of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. *In Human Mental Workload*, 139-183.
- Subagya. (2016). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas

- Kerja Melalui Variabel Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi*, 1-12.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukwadi, R., & Meliana, M. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dan Turn Over Intention Karyawan Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3(1), 1-9.
- Sutanto, E., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Turnover Intentions. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 76-88.
- Trisnawati, M., Ramantha, I., & Sari, M. (2017). Pengaruh Jenis Role Stress Pada Kinerja Auditor Dengan Burnout Sebagai Intervening. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 22(2), 187-199.
- Vanchapo, A. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Wardati, N. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Dimediasi Oleh Kejenuhan Kerja (Burnout) Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Pulau Baru Group Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2), 117-126.
- World Health Organization. (2019, Mei 28). *Burn-Out An "Occupational Phenomenon": International Classification Of Diseases*: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Diakses pada tanggal 21 September 2022
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.