

**PENGARUH STRES KERJA DAN KELELAHAN KERJA TERHADAP  
KEINGINAN BERHENTI KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL  
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (STUDI KASUS PADA PERAWAT  
PUSKESMAS SE KABUPATEN MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun oleh:

Kiki Wardani Lutfiyah

(1861201030)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAD**

**MALANG**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH STRES KERJA DAN KELELAHAN KERJA TERHADAP  
KEINGINAN BERHENTI KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL  
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (STUDI KASUS PADA PERAWAT  
PUSKESMAS SE KABUPATEN MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun oleh:

Kiki Wardani Lutfiyah

(1861201030)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAD  
MALANG  
2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

*Inspiring, Excellent, Humble*

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus : Perawat Puskesmas se Kabupaten Malang)

Disusun oleh : Kiki Wardani Lutfiyah

NIM : 1861201030

Prodi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji

Malang, 03 Oktober 2022

Mengetahui dan menyetujui.

Kaprodi,

(Adita Nafisa, S.E., M.M)

NIDN. 0724068802

Pembimbing,

(Sinollah, S.Sos., M.AB)

NIDN. 0720057401

**TANDA PENGESAHAN**

TELAH DI PERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI PROGRAM  
STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS,  
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG PADA :

HARI : KAMIS

TANGGAL : 13 OKTOBER 2022

JUDUL : PENGARUH STRES KERJA DAN KELELAHAN KERJA TERHADAP  
KEINGINAN BERHENTI KERJA DENGAN KECERDASAN  
EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (STUDI KASUS  
PADA PERAWAT PUSKESMAS SE KABUPATEN MALANG)

**DINYATAKAN LULUS**

MAJELIS PENGUJI



**R.M. Mahrus Alle, S.Sos., MM**  
NIDN. 0721087601

ANGGOTA



**Erna Resmiatni, SMB., M.Sc**  
NIDN. 0715069004

ANGGOTA



**Sinollah, S.Sos., M.Ab**  
NIDN. 0720057401

**MENGESAHKAN,**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Dekan



**M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M**  
NIDN. 0713047901

## **TANDA PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

Orang Tua Tercinta, adik-adikku, serta keluarga besar saya yang senantiasa  
mendoakan serta mendukung saya.

Persembahkan terakhir untuk diri saya sendiri, karena sudah mau berjuang  
hingga pada titik sekarang ini.

**“You more than what you think”**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya dan pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidanakan dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)).

Malang, 3 Oktober 2022

Yang menyatakan,

A yellow 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'MEDERAI TEMPEL'. The serial number '715AJX261546611' is visible at the bottom of the stamp.

(Kiki Wardani Lutfiyah)

## ABSTRAKSI

**Kiki Wardani Lutfiyah. 2022. Pengaruh Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Terhadap Keinginan Berhenti Kerja dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se Kabupaten Malang (Pembimbing: Sinollah, S.Sos., M.AB)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention* dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderator. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Perawat Puskesmas se Kabupaten Malang, dengan pengambilan sampel sebanyak 89 perawat. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan Moderate Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *burnout*, kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, kecerdasan emosional mengurangi pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: Stres kerja, Burnout, turnover intention, kecerdasan emosional.

## ABSTRACT

**Kiki Wardani Lutfiyah. 2022. *The Effect of Work Stress and Burnout on Turnover Intention with Emotional Intelligence as a Moderator Variable in Public Health Center Nurses in Malang Regency* (Supervisor: Sinollah, S.Sos., M.AB).**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work stress and burnout on turnover intention with emotional intelligence as a moderating variable. This research design uses quantitative research with data collection methods using questionnaires. The population in this study were Public Health Center nurses in Malang Regency, with a sample of 89 nurses. The analysis method in this study uses multiple linear regression and Moderate Regression Analysis (MRA). The results of this study indicate that work stress has a significant effect on burnout. Job stress has no significant effect on turnover intention. Burnout has a significant effect on turnover intention. Emotional intelligence reduces the effect of work stress on burnout, emotional intelligence reduces the effect of work stress on turnover intention, emotional intelligence reduces the effect of burnout on turnover intention.*

**Keywords:** *Job stress, Burnout, turnover intention, emotional intelligence.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: “Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas Kabupaten Malang” ini dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih yang teramat penulis persembahkan kepada Ibu dan Bapak terkasih, atas Do'a dan Kasih tak terhingganya.
2. Bapak Drs. Imron Rosyadi Hamid, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat.
3. Bapak M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Raden Rahmat Malang dan juga selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan saran selama perkuliahan.
4. Ibu Adita Nafisa, S.E., M.M selaku Kaprodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
5. Bapak Sinollah, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berguna bagi penulis.
7. Adik-adikku yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi kepada penulis.
8. Rayon “Penggerak” Gajah Mada, Rumah pertama tempat saya berproses di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII).
9. Teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2018 yang telah kebersamai mulai semester pertama hingga dengan semester akhir di Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

10. Teman-teman saya Nadia Assha, Dilla, Dea, Zukriani (Bujuk), dan Suci yang telah memberikan semangat untuk saya.
11. Perawat Puskesmas Se-Kabupaten Malang yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Keluarga dan semua pihak yang tidak dapat saya tulis satu persatu, yang telah tulus memberikan do'a dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun penulisan ini sehingga memberikan manfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Malang, 15 Juni 2022



(Kiki Wardani Lutfiyah)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan .....	9
1.4. Manfaat .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Kajian Empiris .....	12
2.2. Kajian Teoritis.....	16
2.2.1. <i>Turnover intention</i> .....	16
2.2.1.1. Pengertian <i>Turnover intention</i> .....	16
2.2.1.2. Faktor-faktor <i>Turnover intention</i> .....	18
2.2.1.3. Indikator <i>Turnover intention</i> .....	21
2.2.1.4. Dampak <i>Turnover intention</i> .....	23
2.2.2. Stres Kerja .....	24
2.2.2.1. Pengertian Stres Kerja.....	24
2.2.2.2. Gejala Stres Kerja.....	26
2.2.2.3. Faktor Penyebab Stres Kerja .....	27
2.2.2.4. Indikator Stres Kerja .....	30
2.2.2.5. Dampak Stres Kerja.....	30
2.2.3. <i>Burnout</i> .....	32
2.2.3.1. Definisi <i>Burnout</i> .....	32
2.2.3.2. Faktor-faktor yang menyebabkan <i>Burnout</i> .....	34
2.2.3.3. Dimensi <i>Burnout</i> .....	36
2.2.3.4. Dampak <i>Burnout</i> .....	38
2.2.4. Kecerdasan Emosional.....	39
2.2.4.1. Definisi Kecerdasan Emosional .....	39
2.2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi KE .....	41
2.2.4.3. Indikator Kecerdasan Emosional.....	43
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	44
2.4. Model Konsep .....	50
2.5. Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	53
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.3. Variabel Penelitian.....	54

3.3.1. Variabel Penelitian.....	54
3.3.2. Definisi Operasional Variabel .....	55
3.4. Pengukuran Variabel Penelitian.....	59
3.5. Populasi dan Sampel.....	59
3.5.1. Populasi .....	59
3.5.2. Sampel .....	61
3.6. Sumber Data .....	62
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	63
3.8. Teknik Analisis Data .....	64
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	64
3.8.2. Uji Validitas .....	64
3.8.3. Uji Reliabilitas.....	65
3.8.4. Uji asumsi klasik.....	65
3.8.5. Pengujian Hipotesis.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	71
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	71
4.1.2. Distribusi Jawaban Responden .....	75
4.1.2.1. Distribusi Pertanyaan Tentang Stres Kerja .....	75
4.1.2.2. Distribusi Pertanyaan Tentang <i>Burnout</i> .....	76
4.1.2.3. Distribusi Pertanyaan Tentang <i>Turnover intention</i> ....	77
4.1.2.4. Distribusi Pertanyaan Tentang KE .....	78
4.1.3. Hasil Analisis Data.....	79
4.1.3.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	80
4.1.3.2. Uji Validitas dan Realibilitas .....	81
4.1.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	85
4.1.3.4. Pengujian Hipotesis .....	88
4.2. Pembahasan .....	96
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1. Perbandingan Penelitian .....	15
Tabel 2. Variabel, Indikator dan Item Penelitian .....	56
Tabel 3. Jumlah Perawat di Kabupaten Malang.....	60
Tabel 4. Jumlah Sampel .....	61
Tabel 5. Deskripsi Profile Responden (Jenis Kelamin).....	71
Tabel 6. Deskripsi Profile Responden (Usia).....	72
Tabel 7. Deskripsi Profile Responden (Pendidikan Terakhir) .....	72
Tabel 8. Deskripsi Profile Responden (Masa Kerja).....	73
Tabel 9. Deskripsi Profile Responden (Jumlah Tanggungan).....	74
Tabel 10. Deskripsi Data Demografi Dominan .....	74
Tabel 11. Distribusi Jawaban Item Stres Kerja (X1) .....	75
Tabel 12. Distribusi Jawaban Item Burnout (X2) .....	76
Tabel 13. Distibusi jawaban item turnover intention .....	77
Tabel 14. Distribusi Jawaban Item Kecerdasan Emosional.....	78
Tabel 15. Hasil Analisis Deskriptif.....	80
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Stres Kerja (X1) .....	82
Tabel 17. Hasil Uji Validitas Burnout (X2) .....	82
Tabel 18. Hasil Uji Validitas Turnover intention (Y) .....	83
Tabel 19. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X3) .....	84
Tabel 20. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 22. Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 23. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 24. Hasil Uji Statistic Regresi Linier Berganda .....	89
Tabel 25. Hasil Uji F .....	92
Tabel 26. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	93
Tabel 27. Hasil Uji Moderate Regresion Analysis (MRA) .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian .....	50
Gambar 2 Model Hipotesis .....	51

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam perusahaan atau organisasi untuk menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan atau organisasi dalam menggapai tujuan. Sumber daya manusia ini merupakan aset yang berharga dan penting yang dimiliki oleh perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh elemen manusianya (Soelton *et al.*, 2020). Untuk mencapai keberhasilan ini, perusahaan harus memperhatikan dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi karyawan agar karyawan lebih berprestasi dan karyawan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan atau *Turnover intention*. Menurut Akgunduz & Eryilmaz (2018) *Turnover intention* merupakan kesadaran atau pemikiran karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan perusahaan. Bisa dikatakan bahwa *Turnover intention* merupakan bentuk perilaku menarik diri dalam dunia kerja, sekaligus merupakan hak bagi setiap karyawan untuk menentukan pilihan apakah tetap bekerja atau keluar dari perusahaan tersebut (Lestari, 2018).

*Turnover intention* sebenarnya bukanlah perilaku yang buruk, bisa saja keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan karena mendapatkan peluang yang jauh besar dari perusahaan lain atau karyawan sudah tidak merasa nyaman bekerja di perusahaan tersebut. Namun meningkatnya tingkat turnover karyawan akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan (Lestari, 2018). Peningkatan frekuensi karyawan berhenti menyebabkan kerugian finansial dan kerugian yang lainnya. Seperti, perusahaan harus mengeluarkan biaya

perekrutan dan pelatihan karyawan baru, dan keterlambatan proses operasional perusahaan (Akgunduz & Eryilmaz, 2018). Sehingga *turnover intention* menjadi masalah serius yang dihadapi oleh perusahaan apabila tingkat *turnover intention* yang tinggi dan perusahaan tidak segera menemukan penyebab dan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Avery *et al.* dalam Soelton *et al.* (2020) mengemukakan terdapat aspek yang menjadi pemicu *Turnover intention* pada karyawan, seperti : kepuasan kerja, komitmen afektif, beban kerja, kelelahan kerja (*burnout*), stres kerja, pendapatan pegawai, serta konflik peran. Selain itu pada saat pandemic covid 19 saat ini merupakan waktu yang sangat rawan untuk karyawan untuk keluar dari pekerjaan karena terdapat ketakutan dan kekhawatiran dengan menyebarnya virus covid-19 (Rahayu, 2021). Sehingga karyawan ingin mencari keamanan serta keselamatan untuk melindungi kesehatan diri. Selain itu Pandemi Covid-19 ini menuntut karyawan untuk beradaptasi dan selalu waspada dalam menjalankan pekerjaannya. Terlebih lagi pekerjaan yang menjadi garda terdepan dalam menanggulangi Pandemi Covid-19 ini yaitu tenaga kesehatan atau medis khususnya perawat. Perawat dituntut untuk maksimal dalam merawat pasien umum maupun pasien Covid-19. Dalam merawat pasien ini, perawat terlibat langsung dalam proses diagnosis, pencegahan, pengontrolan dan perawatan pasien secara langsung sehingga memiliki tingkat resiko tertular virus atau penyakit menular lainnya lebih tinggi. Bekerja dalam keadaan cemas dan waspada secara terus menerus ini akan memunculkan tekanan yang akan menimbulkan stres pada karyawan (Putri, 2020).

Stres kerja merupakan tekanan emosional yang dihadapi oleh karyawan sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hambatan dalam pekerjaan serta adanya kesempatan yang dapat mempengaruhi emosi dan pikiran karyawan (Wulandari & Rizana, 2020). Stres kerja merupakan gejala atau

perasaan yang dapat timbul dari seorang karyawan dan akan memberikan dampak secara langsung pada perusahaan atau organisasi, yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan karyawan. Stres Kerja di sebabkan karena adanya beban kerja yang berlebihan, tingginya tekanan dari perusahaan, mengerjakan pekerjaan kurang berkonsentrasi dan target pekerjaan yang tidak tercapai (Nasution, 2017). Gejala yang ditimbulkan akibat dari Stres kerja adalah sering mengalami insomnia, keringat berlebihan, gugup dan menjadi individu yang pemarah. yang apabila dibiarkan terlalu berlarut-larut akan berpengaruh pada kesehatan jiwa karyawan (Kamis *et al.*, 2021). Sehingga stres kerja akan menghambat proses operasional dalam perusahaan seperti, stres kerja dapat meningkatkan ketidakhadiran karyawan, produktivitas karyawan yang rendah dan karyawan akan selalu membuat kesalahan dalam bekerja. Pada Pandemi covid-19 saat ini, merupakan salah satu sumber penyebab dari Stres kerja, dikarenakan karyawan merasa tertekan dan terancam akan tertular virus lingkungan kerja saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Hamouche (2020) menyatakan bahwa pada masa pandemi covid-19 dapat dihubungkan dengan banyak stresor yang bisa membuat kesehatan mental pekerja menyusut sepanjang pandemi ataupun sesudah pandemi ini. menurut pendapatnya, stresor sepanjang masa pandemi ini antara lain ancaman akan resiko penularan, anggapan keselamatan, karantina, serta keadaan kerja.

Stres kerja pada karyawan apabila tidak terselesaikan dan karyawan tidak mampu mengatasi stres-nya maka akan membuat karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan atau *turnover intention* (Manurung dan Ratnawati, 2012). Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitriantini *et al.* (2019) yang mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif Signifikan terhadap *turnover intention* yang artinya stres kerja yang dirasakan oleh karyawan tinggi

maka karyawan cenderung berkeinginan untuk keluar dari perusahaan yang menaunginya. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Rizana (2020) yang mengungkapkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan kata lain stres kerja tidak mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada karyawan. Namun demikian stres kerja pada karyawan harus dapat ditekan atau diturunkan dengan cara mengelola emosi dengan baik, karena stres pada umumnya merupakan respon emosional terhadap suatu keadaan atau kejadian. Sehingga karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat mengurangi stres kerja dan dapat mengendalikan emosi karyawan (Samaei *et al.*, 2017).

Selain stres kerja dapat mempengaruhi keadaan emosional karyawan, stres berkepanjangan bisa menyebabkan *burnout* atau kelelahan fisik, mental dan emosional pada karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Samaei *et al.*, 2017) pada Perawat di Kerman, Iran menemukan adanya hubungan langsung dan bermakna antara stres kerja dan *Burnout*, yang berarti peningkatan stres kerja mengakibatkan peningkatan kelelahan kerja. Lamanya perawat menghadapi stres kerja menyebabkan kecemasan, depresi, ketidaktahuan kepada pasien dan rekan-rekan perawat serta mempengaruhi minat dalam pekerjaan dan meningkatkan syndrome kelelahan kerja (*burnout*).

Menurut Laithier & Maslach (2005) *burnout* merupakan kondisi yang terjadi pada karyawan seperti kehabisan energi (kelelahan fisik, mental dan emosional) dan rasa frustrasi pada karyawan karena merasa tidak dihargai dalam pekerjaannya, serta motivasi dan inisiatif karyawan menurun sehingga menimbulkan perubahan perilaku dan sikap karyawan ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. *Burnout* merupakan respon yang berkepanjangan yang diakibatkan faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi di tempat kerja (Nugroho, 2012). Hal ini sesuai dengan studi mengenai *burnout* yang

menunjukkan bahwa *burnout* tidak tercipta dalam waktu satu hari tetapi diciptakan secara berturut-turut (Esmaili *et al.*, 2018).

Maslach (2008) menerangkan bahwa terjadinya *burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang pertama faktor individu dimana faktor ini berhubungan beberapa komponen antara lain jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan, dan status perkawinan. Yang kedua faktor kepribadian antara lain konsep diri, perilaku, *introvert* dan *locus of control eksternal* (cara pandang di mana segala hasil yang didapat, baik atau buruk, berada di luar kendali mereka). Yang ketiga faktor pekerjaan diantaranya konflik peran atau abiguitas peran. Dan yang keempat faktor organisasi seperti tekanan pekerjaan dan dukungan organisasi. Maslach, *et al* (2001) menyebutkan bahwa *Burnout* memiliki tiga dimensi yaitu, dimensi pertama kelelahan emosional, pada dimensi ini akan memunculkan perasaan frustrasi, putus asa, tertekan dan terbelenggu oleh pekerjaan; dimensi kedua yaitu depresionalisasi, dimensi ini akan memunculkan sikap negative, kasar, menjaga jarak, tidak peduli dengan lingkungan sekitar dan ketiga, dimensi *reduce personal accomplishment* yang ditandai dengan adanya sikap tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan dan bahkan kehidupan. Munculnya *burnout* ini akan merugikan bagi karyawan maupun organisasi itu sendiri.

*Burnout* juga sering dirasakan pada karyawan yang bekerja dibidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) seperti guru, anggota polisi dan perawat rumah sakit. Sepanjang proses pemberian pelayanan ini, perawat menghadapi situasi yang kompleks serta sarat akan beban emosional, seperti perawat mengatasi pasien yang tidak kooperatif (Fanani, 2020). Selain itu selama pandemi Covid-19 yang sedang terjadi mengakibatkan meningkatnya jumlah pasien dan perawat yang menghadapi persoalan berupa terhambatnya penyaluran uang insentif dan jam kerja yang tidak terkendali selama pandemi covid-19 (Sari, 2021). Pada kondisi ini membuat perawat rentan mengalami

*burnout Syndrome*. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti dari Program Studi Magister Kedokteran Kerja Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (MKK FKUI) yang menyatakan bahwa selama masa Pandemi Covid-19 sebanyak 83% tenaga kesehatan di Indonesia telah mengalami *burnout syndrome* dengan derajat sedang dan berat (FKUI, 2020). Pada kondisi ini tenaga kesehatan tidak bisa bekerja dengan baik dan akan menurunkan kualitas pelayanannya. Selain itu *burnout* akan memberikan dampak lainnya seperti *job dissatisfaction* (ketidakpuasan kerja), rendahnya komitmen organisasi, tidak masuk kerja, niat untuk meninggalkan pekerjaan, dan turnover (Maslach & Leiter, 2016).

Untuk mengurangi dampak negatif dari stres kerja dan *burnout syndrome* dibutuhkan cara untuk mengelola *burnout* dengan baik. Sanjaya (2012) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seseorang membuatnya mampu mengelola stres yang dihadapi dan itu mengurangi terjadinya *burnout*. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kondisi yang saat ini dihadapi (Hakkak *et al*, 2015). Selaras dengan pendapat Goleman (2009) mendefinisikan kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan individu yang didalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan *impulsive needs* atau dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesusahan maupun kesenangan, mampu mengatur *reactive needs*, menjaga agar bebas stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain. Menurut Mayer dan Salovey dalam Akduman *et al*. (2015) Kecerdasan emosional adalah subset dari kecerdasan sosial yang mengaitkan keahlian untuk mengelola dan memonitori perasaan serta emosi diri, sehingga akan menghasilkan tindakan yang positif bagi Individu. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi akan menjadi lebih

terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat, lebih ahli dalam memusatkan suatu atensi, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain serta memiliki lebih banyak pengalaman dalam memecahkan permasalahan yang terjadi sehingga akan mampu mengontrol stres dan meminimalisir terjadinya *burnout*.

Menurut Goleman (2002) Kecerdasan emosional meliputi lima dimensi yaitu: yang pertama mengenali emosi (*knowing one's emotion*) merupakan kemampuan merasakan emosi tepat pada waktunya, kedua mengelola emosi (*managing emotions*) merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dan selaras sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu, ketiga memotivasi diri sendiri (*self-motivation*), keempat mengenali emosi orang lain (*recognizing emotions in others*) dan kelima kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain (*handing relationships*).

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang penting untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Melalui kecerdasan emosional ini perawat belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Perawat dalam pekerjaannya sehari-hari selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga perawat dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang tinggi (Rachmelya & Suryani, 2017). Secara khusus perawat membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi karena mereka berinteraksi secara langsung dalam perawatan pasien dan bertanggung jawab atas kenyamanan pasien. Rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh perawat ditandai dengan perilaku perawat yang kurang motivasi sehingga malas bekerja, tidak dapat mengendalikan emosi yang menyebabkan stres hingga *burnout*, serta empati yang kurang terhadap rekan kerja yang dapat menimbulkan konflik. Namun perawat dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan bisa memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain dan dapat memanfaatkan pemahaman ini

untuk meningkatkan perilaku dan sikapnya menuju kearah yang lebih positif sehingga mampu mengendalikan emosi, lebih termotivasi serta mampu mengatasi masalah dengan lingkungan (Samaei *et al.*, 2017)

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator. Penelitian ini dilakukan pada Perawat di Puskesmas se Kabupaten Malang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?
2. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?
3. Bagaimana Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover intention* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?
4. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?
5. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?
6. Bagaimana Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?

## 7. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang?

### 1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
2. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
3. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover intention* pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
4. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
5. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosi sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
6. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover intention* dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator pada Perawat Puskesmas se-Kabupaten Malang.
7. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* terhadap *Turnover intention* Pada Perawat Puskesmas Se-Kabupaten Malang.

#### **1.4. Manfaat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak mengenai pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* (Kelelahan Kerja) terhadap *Turnover intention* (Keinginan Berhenti Kerja) dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator Pada Perawat di Puskesmas Kabupaten Malang. Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah untuk dijadikan sebagai acuan-acuan untuk penelitian dimasa yang akan datang, sehingga bisa dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis maupun penelitian terkait.

##### **1.4.2. Manfaat Praktisi**

###### **a. Bagi Peneliti**

Kegiatan penelitian ini dijadikan sebagai pengalaman yang berharga dalam upaya meningkatkan kemampuan penulis serta mengasah pengetahuan penulis yang diperoleh selama berada di bangku perkuliahan. Sehingga kedepannya dapat menerapkannya dimana penulis berorganisasi.

###### **b. Bagi Insan Akademik**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di perpustakaan khususnya pada ilmu manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan Stres Kerja, *Burnout*, *Turnover intention* dan Kecerdasan emosional.

c. Bagi Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran tentang Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* (Kelelahan Kerja) terhadap *Turnover intention* (Keinginan Berhenti Kerja) dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderator. Dengan demikian pihak manajemen dapat membuat sebuah sistem yang dapat mengurangi tingkat turnover karyawan dengan mengkaji penyebab *turnover* karyawan serta cara menaggulangnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Empiris**

Kajian empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan di bawah ini yakni:

Penelitian Rohayani & Banyuardi (2021) Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Job Insecurity Terhadap Burnout pada Sopir PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Job Insecurity terhadap Burnout (Studi pada sopir PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen). Populasi yang digunakan adalah seluruh sopir pada PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling, yaitu sampel jenuh dengan jumlah 40 sopir. Analisis data yang digunakan analisis regresi linear berganda, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan job insecurity berpengaruh signifikan terhadap burnout. Adapun implikasi penelitian berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa beban kerja dengan hasil 3,665, stres kerja sebesar 3,083 dan job insecurity sebesar 3.072 membuktikan bahwa ke tiga variabel tersebut berpengaruh terhadap *burnout*.

Penelitian Samaei *et al.* (2017) *The Effect of Emotional Intelligence and Job Stress on Burnout: A Structural Equation Model among Hospital Nurses*. Kelelahan kerja dianggap sebagai salah satu masalah terpenting yang memiliki banyak dampak buruk efek pada pekerjaan perawat. Berbagai faktor pribadi,

psikologis dan sosial efektif dalam kelelahan kerja. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja dengan kelelahan kerja perawat yang bekerja di rumah sakit umum Kerman. dilakukan pada 300 perawat yang bekerja di rumah sakit Kerman yang dipilih secara acak dengan metode bertingkat. Kuesioner organisasi dan demografis dan kelelahan kerja, emosional kuesioner kecerdasan dan stres kerja telah digunakan. Model analisis faktor struktural dan konfirmatori adalah digunakan untuk mengukur model penelitian. Kecerdasan emosional dan stres kerja mempengaruhi kelelahan kerja. Di Selain itu, ada hubungan yang bermakna dan negatif antara kecerdasan emosional dan stres kerja ( $P < 0,001$ ) dan peningkatan kecerdasan emosional menghasilkan penurunan stres kerja. Berdasarkan temuan dan signifikansi kelelahan kerja dan efek buruknya pada perawat, salah satu rencana untuk mengurangi sindrom kelelahan kerja pada perawat bisa menjadi konsentrasi pada peningkatan psiko-personal faktor lingkungan kerja termasuk kecerdasan emosional dan stres kerja.

Penelitian Sa'adah & Prasetyo (2018) Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan Pt Internusa Jaya Sejahtera Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT Internusa Jaya Sejahtera Merauke, Papua. Penelitian ini mendapatkan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada 117 karyawan PT Internusa Jaya Sejahtera. Kuesioner yang digunakan memiliki 14 butir pernyataan dan menggunakan skala Likert 6 poin. Teknik yang digunakan pada penelitian kali ini adalah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk menganalisis tingkat stres kerja dan tingkat *turnover intention* pada karyawan. Analisis regresi linier sederhana juga digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel stres kerja dan variabel *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover*

*intention* pada karyawan PT Internusa Jaya Sejahtera. Koefisien determinasi pada penelitian ini memiliki nilai 0.571 yang memiliki arti bahwa tingkat stres kerja terhadap *turnover intention* sebesar 57,1%

Penelitian Soelton *et al* (2019) Pengaruh Konflik Peran dan *Burnout* Terhadap *Turnover intention* pada Industri Perangkat Lunak, Pekerjaan Stres sebagai Variabel Moderasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran, *burnout*, stres kerja dan *Turnover intention* pada karyawan PT. Edi Indonesia. Sample yang digunakan adalah 80 karyawan PT. Edi Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis *structural equation model (SEM) Smart-PLS 3.0*. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention*. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention*. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention*.

Penelitian Kardiawan & Budiono (2018) Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan *Burnout* terhadap *Turnover intention* pada PT. Lotus Indah Textile industries Kabupaten Nganjuk. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan *burnout* terhadap *Turnover intention*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teori Slovin. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 306 responden PT. Lotus Industri tekstil Lotus Indah. Analisis statistic yang digunakan dalam penenelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 23. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja

berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya kepuasan kerja, stres kerja dan kelelahan kerja simultan dengan dampak *turnover intention*.

**Table 1. Perbandingan Penelitian**

No	Tahun	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	2021	Rohayani & Banyuardi	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Job Insecurity Terhadap Burnout pada Sopir PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen.	1. Analisis data Kuantitatif 2. Variabel Stres Kerja, variabel <i>burnout</i>	1. Tempat Penelitian 2. Objek penelitian 3. Variabel beban kerja dan variabel job insecurity 4. Tidak ada variabel moderator kecerdasan emosional
2.	2017	Samaei et al	The Effect of Emotional Intelligence and Job Stress on <i>Burnout</i> . A Structural Equation Model among Hospital Nurses.	1. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner 2. Variabel stres kerja, <i>burnout</i> dan kecerdasan emosional 3. Objek pada penelitian ini Perawat	1. Tempat penelitian 2. Tidak ada variabel <i>turnover intention</i> 3. Tidak ada variabel moderator kecerdasan emosional
3.	2018	Sa'adah dan Prasetyo	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Pada Karyawan Pt Internusa Jaya Sejahtera Merauke.	1. Analisis Data Kuantitatif 2. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner 3. Variabel Stres kerja dan <i>turnover intention</i>	1. Tempat penelitian 2. Objek penelitian 3. Tidak ada variabel <i>burnout</i> dan kecerdasan emosional 4. Tidak ada variabel moderator kecerdasan emosional

Tabel 1. Perbandingan Penelitian (Lanjutan)

4.	2019	Soelton <i>et al</i>	Pengaruh Konflik Peran dan <i>Burnout</i> Terhadap <i>Turnover intention</i> pada Industri Perangkat Lunak, Pekerjaan Stres sebagai Variabel Moderasi	1. Variabel <i>Burnout</i> dan <i>turnover intention</i>	1. Tempat Penelitian 2. Objek penelitian 3. Tidak ada variabel moderator Kecerdasan emosional
5.	2018	Kardiawan & Budiono	Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan <i>Burnout</i> terhadap <i>Turnover intention</i> pada PT. Lotus Indah Textile industries Kabupaten Nganjuk.	1. Analisis data Kuantitatif 2. Instrument penelitian menggunakan kuesioner 3. Teknik pengambilan sampel menggunakan teori Slovin 4. Variabel stres kerja, <i>burnout</i> dan <i>turnover intention</i>	1. Tempat Penelitian 2. Objek penelitian 3. Tidak ada variabel moderator kecerdasan emosional

Sumber: Data Primer diolah, 2022

## 2.2. Kajian Teoritis

### 2.2.1. *Turnover intention*

#### 2.2.1.1. Pengertian *Turnover intention*

Keinginan atau *intention* yaitu niat yang muncul pada Individu untuk melakukan sesuatu. Sedangkan *turnover* merupakan berhentinya seorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Jadi *turnover intention* yaitu kecenderungan karyawan atau niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya atau niat berpindah karyawan ke tempat kerja yang lainnya Zeffane dalam (Halimah *at al*, 2016).

*Turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan sebuah perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan nyata meninggalkan perusahaan tersebut. *Turnover intention* sebagai preferensi pekerja untuk berhenti dari pekerjaannya karena munculnya lingkungan yang tidak kondusif dan kurangnya penghargaan yang mengakibatkan tingginya ketidakpuasan karyawan. *Turnover* merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang akan menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi. Terlebih apabila yang keluar merupakan karyawan yang berkompeten dan berpengalaman sehingga mengganggu aktivitas jalannya perusahaan.

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai arti dari *turnover intention* yang lebih spesifiknya sebagai berikut:

- a. Menurut Tett dan Meyer dalam Chang (2008) mendefinisikan *turnover intention* merupakan "*conscious willfulness to seek for other alternatives in other organization*" yang artinya kesadaran untuk memiliki keinginan mencari alternatif pekerjaan di organisasi lain.
- b. Menurut Whitman dalam Chang (2008) mendefinisikan "*turnover intentions are the thoughts of the employees regarding voluntary leaving the organization*" yang artinya *turnover intention* adalah pikiran karyawan tentang meninggalkan organisasi dengan sukarela.
- c. Menurut Akgunduz & Eryilmaz, (2018) *turnover intention* merupakan kesadaran atau pemikiran karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan perusahaan.
- d. Menurut Mathis dan Jackson, (2011) *turnover intention* merupakan suatu proses ketika karyawan meninggalkan suatu perusahaan atau meninggalkan

pekerjanya dalam perusahaan dan dimana posisi tersebut digantikan oleh orang lain.

- e. Menurut Bluedorn dalam Grant *et al.* (2001) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaan.

Dari penjelasan pengertian ini dapat diartikan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan atau niat karyawan untuk meninggalkan atau keluar dari pekerjaannya secara sukarela untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik di perusahaan atau organisasi lainnya.

#### **2.2.1.2. Faktor-faktor *Turnover intention***

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* cukup beragam dan berkaitan satu dengan lainnya. Menurut Avery dalam Soelton *et al.* (2020) faktor yang menyebabkan karyawan ingin berpindah atau *turnover intention* adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah sejauh mana seorang individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan, yang merupakan respon emosional terhadap tugas seseorang serta kondisi fisik dan sosial di tempat kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkatan kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai pada nilai yang berlaku pada diri individu. Karyawan yang memiliki ketidakpuasan kerja akan mengarah pada perilaku untuk meninggalkan organisasi atau *turnover intention*. Dalam hal ini kepuasan kerja meliputi kepuasan terhadap promosi,

kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap penyelia, kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

b. Komitmen Afektif

Komitmen afektif adalah hal yang penting bagi sebuah perusahaan untuk menciptakan kelangsungan hidup dan mencapai tujuannya apapun bentuk organisasi tersebut. Komitmen afektif biasanya diartikan sebagaimana individu merasa terhubung dengan organisasi secara emosional dalam hal ini individu memiliki keterikatan emosional terhadap organisasi. Komitmen afektif terjadi ketika karyawan merasa senang berada dalam perusahaan, percaya dan nyaman terhadap organisasi, dan mau melakukan sesuatu untuk kepentingan organisasi. Karyawan yang tidak puas dengan aspek pekerjaan ini dan tidak memiliki komitmen terhadap organisasinya maka akan cenderung mencari pekerjaan pada organisasi lain atau keluar dari organisasi tersebut.

c. Beban Kerja

Beban kerja merupakan permintaan pekerjaan yang ditugaskan pada individu yang melebihi kemampuannya untuk dapat dikerjakannya dalam hal ini meliputi kekurangan waktu dan kemampuan sumber daya manusia. Beban dapat berupa fisik dan mental, beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan fisiknya dan beban mental dapat dilihat seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan mengingat hal-hal yang memerlukan konsentrasi, mendeteksi permasalahan mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan yang tepat yang berkaitan dengan pekerjaannya. Tingginya beban kerja yang dimiliki oleh karyawan menjadi salah satu penyebab terjadinya keinginan berpindah kerja atau *Turnover intention*.

d. Kelelahan Kerja (*Burnout*)

Kelelahan kerja merupakan kondisi yang menunjukkan keadaan tubuh secara fisik dan mental yang mengakibatkan penurunan daya kerja serta ketahanan

tubuh. Tuntutan kerja yang terus-menerus dialami oleh karyawan akan berdampak pada kondisi fisik dan psikis yang mengakibatkan karyawan mengalami kelelahan dan mengakibatkan tingginya keinginan untuk pergi dari perusahaan atau *Turnover intention*.

e. Stres Kerja

Stres sebagai akibat dari ketidak seimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stres yang dialami oleh individu. Individu yang mengalami stres dalam pekerjaannya memiliki kecenderungan untuk keluar dari pekerjaannya (*Turnover intention*).

f. Gaji Staf

Gaji merupakan bentuk pembayaran periodik dari seorang atasan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja. Gaji merupakan salah satu faktor dari kepuasan kerja. Dalam menjalankan pekerjaannya karyawan pasti menginginkan jumlah gaji yang adil dan sesuai untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila gaji karyawan tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya dan akan memiliki kecenderungan untuk berpindah dari pekerjaan sekarang.

g. Konflik Peran

Konflik peran merupakan konflik antar peran yang muncul karena terdapat tekanan dari salah satu peran. Konflik peran terjadi ketika perhatian dan waktu terlalu terpusat pada satu peran sehingga peran yang lainnya tidak dapat terpenuhi secara optimal. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda selain menjadi karyawan juga memiliki peran di keluarga, lingkungan, dan lain-lain. Peran-peran inilah yang dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya konflik peran dalam diri karyawan akan

menyebabkan karyawan memiliki kecenderungan untuk keluar dari perusahaan.

### **2.2.1.3. Indikator *Turnover intention***

Menurut Mobley dalam Halimah *et al.* (2016) indikator pengukuran *Turnover intention* antara lain:

a. Berfikir untuk berhenti dari pekerjaan (*Thinking of Quitting*)

Dalam hal ini individu berfikir untuk keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Pemikiran ini diakibatkan adanya ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, sehingga karyawan mulai berfikir untuk keluar dari pekerjaannya saat ini.

b. Berniat mencari alternatif pekerjaan baru (*Intention to Search for Alternatives*)

Dalam hal ini individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan di organisasi lain. Apabila karyawan terus berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba untuk mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik dari perusahaan saat ini.

c. Berniat untuk meninggalkan pekerjaan (*Turnover intention*)

Dalam hal ini individu memiliki niat untuk keluar dari perusahaan. Karyawan yang memiliki niat untuk keluar apabila telah mendapatkan alternatif pekerjaan yang lebih baik, nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk keluar atau tetap tinggal di perusahaan atau organisasi.

Indikasi-indikasi yang dapat digunakan sebagai acuan untuk memprediksi *Turnover intention* karyawan dalam perusahaan menurut Harnoto & Sahro (2016) adalah sebagai berikut:

1. Absensi yang meningkat

Karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan biasanya ditandai dengan tingkat absensi yang tinggi. Pada fase ini tingkat tanggung jawab karyawan sangat berkurang dibandingkan dengan sebelumnya.

2. Mulai malas untuk bekerja

Karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan, akan mudah jenuh dan malas bekerja. Pada orientasi ini karyawan memiliki pandangan bahwa bekerja di tempat lain akan lebih mampu untuk memenuhi kebutuhan karyawan yang bersangkutan.

3. Sering melanggar tata tertib kerja

Karyawan yang berniat untuk keluar dari perusahaan, akan sering melanggar tata tertib atau peraturan dalam lingkungan organisasi. Karyawan akan lebih dering untuk meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja berlangsung maupun pelanggaran lainnya.

4. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, akan lebih sering protes terhadap kebijakan perusahaan kepada atasan. protes ini biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lainnya yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Dalam hal ini hanya berlaku untuk karyawan yang memiliki karakteristik positif. Karyawan ini memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang dibebankan. Dan apabila perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan bahwa karyawan ini memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaanya (*Turnover intention*)

#### 2.2.1.4. Dampak *Turnover intention*

Berpindahnya Karyawan dari perusahaan pasti akan memberikan dampak pada perusahaan. Dampak yang paling utama adalah kosongnya posisi yang ditinggalkan dan sangat berdampak pada biaya. Tingginya tingkat turnover karyawan akan menimbulkan dampak yang berbahaya bagi perusahaan. Menurut Suryani (2011) efek pemborosan biaya dikarenakan keluarnya karyawan dari perusahaan dan kemudian perusahaan harus mengeluarkan biaya *recruitment*, orientasi, lembur, biaya pelatihan dan pengawasan.

Selain berdampak pada biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dampak *turnover intention* pada perusahaan adalah berkurangnya keefektifan berjalanya suatu organisasi akibat posisi yang ditinggalkan. Menurut Moblely dalam Halimah (2016) tinggi rendahnya *turnover intention* akan memberikan dampak kepada karyawan maupun perusahaan diantaranya:

a. Beban Kerja

Apabila tingkat *turnover* yang tinggi, maka beban kerja untuk karyawan bertambah dikarenakan jumlah karyawan yang berkurang. Semakin besar keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, maka semakin besarpula beban kerja karyawan, hal ini dapat memicu semakin tingginya keinginan keluar karyawan.

b. Biaya penarikan karyawan

Biaya ini menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari pergantian karyawan yang mengundurkan diri.

c. Biaya pelatihan

Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Apabila *turnover intention* tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari pekerjaanya, maka akan

mengakibatkan semakin tinggi pula biaya yang harus dikeluarkan untuk pelatihan

- d. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan

Semakin berkurangnya karyawan pada perusahaan semakin kurang juga jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Terlebih jika karyawan yang keluar sangat berkompeten dan memiliki tingkat produktivitas kerja yang tinggi.

- e. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru

Akibat dari tingginya turnover karyawan membuat organisasi harus mengeluarkan biaya-biaya yang sebenarnya bisa dihindari apabila dapat mengelola SDM dengan baik agar karyawan dapat bertahan di organisasi.

- f. Memicu stres karyawan

Stres karyawan terjadi akibat karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan yang baru. Dampak terburuk dari stres ini adalah dapat memicu karyawan untuk memiliki niat keluar dari perusahaan atau menetap di perusahaan.

## **2.2.2. Stres Kerja**

### **2.2.2.1. Pengertian Stres Kerja**

Luthans (2008) menjelaskan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologi, sebagai akibat dari situasi atau peristiwa yang banyak memanasikan tuntutan psikologi dan fisik individu. Sedangkan menurut Robbins & Coulter dalam Asih *et al.* (2018) stres diartikan sebagai reaksi negative dari orang-orang yang mengalami tekanan terlebih apa yang dibebankan kepada mereka sebagai akibat dari tuntutan, hambatan atau peluang yang terlampaui banyak. Jadi bisa diartikan bahwa stres merupakan kondisi

ketegangan dan tekanan yang dialami oleh individu yang dapat mempengaruhi proses berfikir, emosi dan kesehatan individu sebagai akibat dari kondisi yang banyak memberikan tuntutan psikologi dan fisik.

Zafar *et al.* (2015) mengategorikan stres menjadi dua jenis yaitu yang pertama *eutress* dimana respon terhadap stres yang bersifat lebih sehat, positif dan membangun, sehingga stres ini dapat merangsang kinerja karyawan dan secara positif dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Yang kedua *distress* dimana respon terhadap stres bersifat tidak sehat, negative dan merusak, sehingga akan menghasilkan efek negatif bagi Kesehatan dan kinerja karyawan.

Stres kerja bisa diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang mengakibatkan reaksi seseorang berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku (Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2018). *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Waluyo, 2009). Ada beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli yang lebih spesifik antara lain:

- a. Menurut Effendi (2002) mendefinisikan Stres Kerja merupakan ketegangan atau tekanan emosional yang dialami individu yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.
- b. Menurut Anoraga (2008) Stres kerja merupakan respon seseorang baik fisik maupun mental terhadap perubahan di lingkungannya yang dapat mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.
- c. Menurut Robbins (2006) stres kerja merupakan situasi yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh

perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

- d. Menurut Siagan (2013) stres kerja didefinisikan sebagai suatu tanggapan dalam penyesuaian diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Dari pendapat para ahli ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana adanya ketegangan dan tekanan emosional yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental individu sebagai akibat dari banyaknya tuntutan yang menekan serta hambatan-hambatan yang terjadi di lingkungan kerja.

#### **2.2.2.2. Gejala Stres Kerja**

Karyawan yang mengalami gejala positif akibat stres kerja akan menghasilkan kinerja yang optimal untuk perusahaan. Sebaliknya apabila karyawan mengalami gejala stres yang negatif maka karyawan akan merasa terhambat oleh berbagai sebab di luar kontrol dalam mencapai tujuan. Gejala stres juga diungkapkan oleh Robbins dan Timothy (2008) sebagai berikut:

- a. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala yang dapat diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu Kesehatan. Stres dapat menciptakan perubahan pada metabolisme tubuh, peningkatan fungsi jantung dan tingkat pernapasan, tekanan darah, menyebabkan sakit kepala dan dapat menimbulkan serangan jantung.

#### b. Gejala Psikologis

Pada gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan, hal ini merupakan efek psikologis yang sederhana dan paling jelas. Selain memunculkan ketidakpuasan akan memunculkan keadaan psikologis lainnya seperti muncul kecemasan, ketegangan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda pekerjaan. Apabila karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi, saling bertentangan, dihadapkan ketidakjelasan tugas, tanggung jawab dan wewenang, maka ketidakpuasan dan stres kerja akan meningkat.

#### c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku dapat dilihat dari penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, gelisah, dan gangguan tidur.

### 2.2.2.3. Faktor Penyebab Stres Kerja

Stres pada karyawan ditimbulkan akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stres pada ini dapat mengancam kemampuan karyawan dalam menghadapi lingkungannya. Stres kerja pada karyawan harus sedini mungkin diatasi oleh pimpinan supaya hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dapat diatasi. Dalam hal ini pimpinan harus mengetahui sumber atau potensi yang dapat memicu terjadinya stres kerja. Berikut ini beberapa faktor yang dikemukakan oleh (Amalia *et al*, 2018) sebagai berikut :

#### 1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian ini dapat mempengaruhi tingkat stres dikalangan karyawan di dalam organisasi, ketidakpastian ini meliputi:

- a. Ketidakpastian ekonomis, yang disebabkan karena perusahaan dalam daur bisnis sehingga dapat menimbulkan rasa khawatir karyawan untuk pekerjaannya
- b. Ketidakpastian politik, hal ini disebabkan karena kondisi politik suatu negara tidak stabil, sehingga dapat berpengaruh kedalam aspek kehidupan karyawan.
- c. Kemajuan Teknologi, dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat maka akan membuat sistem yang baru. Hal ini akan membuat karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu. karyawan yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi ini akan menimbulkan stres dan tidak nyaman dalam bekerja.

## 2. Faktor Organisasional

Banyak faktor didalam organisasi yang dapat menimbulkan stres, diantaranya tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar personal.

- a. Tuntutan tugas merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, pada faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja dan tata letak kerja fisik.
- b. Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dan peran tertentu yang dimainkan organisasi. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barang kali sulit dirujukkan atau dipuaskan.
- c. Tuntutan antar pribadi merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya antar karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.

Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dimana keputusan itu diambil. Aturan

berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan akan berdampak pada karyawan dalam hal ini merupakan potensi sumber stres

### 3. Faktor Individu

Faktor individu karyawan mencakup faktor ekonomi, keluarga dan karakteristik kepribadian dan karakter yang melekat pada diri seseorang. Stres kerja di lingkungan pekerjaan terjadi karena berbagai hal yang berasal dari lingkungan pekerjaan maupun dari luar lingkungan pekerjaan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan sehingga dapat menciptakan stres pada individu.
- b. Hubungan pribadi dan keluarga merupakan sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan, dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ketempat kerja.
- c. Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang kesulitan mengelola sumber daya keuangan mereka, hal ini merupakan salah satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja
- d. Karakteristik kepribadian bawaan, faktor individu yang mempengaruhi stres adalah kecenderungan dasar seseorang. Yang artinya gejala stres diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian individu tersebut.

Stres kerja timbul karena adanya interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu stres muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, psikologis, dan pikiran kepada kondisi, situasi dan peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap individu dalam pekerjaannya.

#### **2.2.2.4. Indikator Stres Kerja**

Menurut Robbins (2006) indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

- a. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja dan tata kerja
- b. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
- c. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain
- d. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.
- e. Kepemimpinan organisasi, memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi melibatkan ketegangan, kecemasan dan ketakutan kepada karyawan.

#### **2.2.2.5. Dampak Stres Kerja**

Dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan (Gitosudarmo, 2000). Dampak stres kerja dapat dilihat baik dari sisi individu maupun dari sisi organisasi. Dampak stres pada individu terlihat dari reaksi terhadap pekerjaannya, terlihat dalam proses penyelesaian pekerjaannya dan dari hasil pekerjaan itu sendiri (Bachroni & Asnawi, 1999). Dampak yang diakibatkan stres banyak dan bermacam-macam, Menurut Cox (2006) sebagian dampak dan akibat yang muncul karena stres kerja, antara lain:

a. Dampak subjektif (*Subjective effect*)

Dampak ini dalam bentuk kekhawatiran atau kegelisahan, kelusuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, penghargaan diri yang rendah, gugup dan merasa kesepian

b. Dampak perilaku (*Behavioral effect*)

Dampak ini berakibat pada perilaku dalam bekerja. Seperti emosi yang meledak-ledak, perilaku impulsif, makan dan merokok dengan berlebihan dan mudah mengalami kecelakaan saat bekerja.

c. Dampak kognitif (*Cognitive effect*)

Dampak ini berupa ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian atau rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik atau kecaman dan hambatan mental.

d. Dampak fisiologis (*Physiological effect*)

Pada dampak ini kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

e. Dampak Kesehatan (*Health effect*)

Dampak Kesehatan yang diakibatkan stres kerja adalah sakit kepala dan *migrain*, mimpi buruk, sulit tidur dan gangguan *psikosomatis*.

f. Dampak organisasi (*Organizational effect*)

Dampak stres bagi organisasi adalah Produktivitas menurun atau rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

### 2.2.3. *Burnout*

#### 2.2.3.1. Definisi *Burnout*

*Burnout* merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk menunjukkan salah satu jenis stres dan merupakan suatu fenomena yang berkaitan erat dengan tekanan pekerjaan yang dihadapi karyawan terhadap pekerjaannya. *Burnout* pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog Herbert J. Freudenberger pada tahun 1974. Freudenberger dan beberapa sukarelawan mulai merasakan penurunan emosional disertai dengan gejala pada karyawan seperti karyawan mudah menangis, mudah marah dan mulai muncul perilaku mencurigakan diikuti dengan perasaan bahwa mereka merasa menjadi korban, hal inilah yang saat ini kita kenal sebagai *burnout syndrome* (Freudenberger, 1974).

*Burnout* sebagai suatu proses dimana sikap dan tingkah laku individu berubah menjadi negatif dalam merespon suatu pekerjaan. Proses perubahan ini akan membuat suasana didalam pekerjaannya menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang dan prestasi kerja menjadi tidak maksimal. Sehingga *burnout* merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan produktivitas kerja (Setyawati dalam Widanti, 2010). *Burnout* merupakan suatu hal yang kompleks yang dapat dilihat dari reaksi secara psikologi, pikiran, fisik dan tingkah laku atas suatu pekerjaan sehingga dapat merugikan individu dan juga organisasi.

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai *burnout* yang lebih spesifik antara lain:

- a. Menurut Ulfa, *et al* (2007) definisi *burnout* adalah kondisi emosional saat seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental maupun fisik sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat.

- b. Menurut Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan bahwa *burnout* merupakan perasaan umum dari kelelahan yang berkembang ketika seseorang pada saat yang sama mengalami terlalu banyak tekanan dan terlalu sedikit sumber kepuasan.
- c. Menurut Pines dan Aronson dalam Enzman dan Schaufeli (1998) *burnout* didefinisikan sebagai kelelahan fisik, emosional dan mental sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi yang penuh dengan tuntutan secara emosional.
- d. Menurut Laithier dan Maslach (2005) *burnout* merupakan kondisi yang terjadi pada karyawan seperti kehabisan energi (kelelahan fisik, mental dan emosional) dan rasa frustrasi pada karyawan karena merasa tidak dihargai dalam pekerjaannya, serta motivasi dan inisiatif karyawan menurun sehingga menimbulkan perubahan perilaku dan sikap karyawan ketika menghadapi tuntutan pekerjaan.
- e. Cherniss dalam Shaufeli dan Buunk (1996) menjelaskan *burnout* sebagai perubahan sikap dan perilaku dengan penarikan diri secara psikologis, sering terlambat, menjaga jarak dengan orang lain dan bahkan memiliki keinginan untuk berhenti bekerja.

Dari pendapat para ahli ini dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi dimana kelelahan fisik, mental dan emosional yang timbul akibat tuntutan pekerjaan dengan melibatkan emosional yang tinggi secara intens dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan dampak negatif bagi karyawan itu sendiri maupun bagi organisasi.

### 2.2.3.2. Faktor-faktor yang menyebabkan *Burnout*

*Burnout* terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara karyawan dengan pekerjaannya. Ketika adanya ketidaksesuaian antara karyawan dengan pekerjaannya akan dapat mempengaruhi performa kerja. Selain itu *burnout* dapat dipengaruhi oleh stres yang berlebihan yang sudah terakumulasi akibat tuntutan pekerjaan dalam waktu yang lama (Maslach *et al.*, 2001). Hamama (2012) menyebutkan faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout* yaitu:

#### 1. Faktor Eksternal (Lingkungan kerja)

##### a. Berhadapan dengan publik

Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik akan sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut akan membutuhkan banyak energi karena diharuskan bersabar dalam menghadapi masalah yang timbul saat melayani publik. Dalam melayani publik karyawan harus aktif menjelaskan permintaan dan harapan publik dengan sabar dan harus menunjukkan keahlian sosial yang tepat tanpa menghiraukan perasaan diri sendiri.

##### b. Konflik peran

Terdapat dua konflik yang dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Yang pertama konflik individu dengan pekerjaannya, yaitu ketidaksesuaian individu dengan pekerjaan. Kedua, konflik antara nilai-nilai yang dimiliki individu dengan tuntutan pekerjaannya.

##### c. Peran yang ambigu

Ambiguitas peran merupakan ketidakjelasan mengenai harapan pekerjaan dan tanggung jawab. Ambiguitas peran diidentifikasi sebagai faktor utama penyebab kelelahan.

d. Beban kerja yang berlebihan

Telalu panjangnya jam kerja, telalu banyak tanggung jawab yang harus dikerjakan diidentifikasi sebagai faktor yang menyebabkan *burnout*. Stres akan meningkat Ketika seseorang gelisah dengan tenggang waktu pekerjaannya. Stres yang terus meningkat dapat memicu timbulnya *burnout*.

2. Faktor Internal (Pribadi)

a. Perfeksionis

Perfeksionis merupakan seseorang yang ingin mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Kebutuhan untuk selalu sempurna ini akan membuat seseorang memikirkan ekspektasi yang tidak realistis. Hal inilah yang akan mengakibatkan frustrasi sehingga seseorang akan mengalami *burnout*.

b. Kurangnya dukungan

Kurangnya dukungan dari rekan kerja, keluarga dan teman akan menyebabkan *burnout* pada seseorang. Seseorang yang menarik dirinya dari kehidupan sosial akan cenderung mengalami *burnout*. Sebaliknya seseorang yang memiliki banyak dukungan dan kesempatan dari sekelilingnya akan mengurangi kemungkinan munculnya *burnout*.

3. Faktor Demografis

a. Jenis kelamin

Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang dalam menghadapi masalah di tempat kerja. hal ini terjadi karena pria dan wanita dibesarkan dengan cara yang berbeda. Pria diajarkan untuk bertindak tegas dan berani sedangkan Wanita diajarkan untuk selalu penuh kelembutan dan kasih sayang. Tuntutan pekerjaan yang harus memaksa mereka bersifat maskulin atau feminisme menyebabkan mereka mengalami tekanan.

Pekerja yang tidak dapat mengatasi tekanan tersebut akan mudah terkena *burnout*.

b. Usia

Usia mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Karyawan dengan usia yang lebih muda akan rentan mengalami *burnout* dibandingkan dengan usia yang lebih tua. Hal ini dikarenakan karyawan yang berusia lebih muda masih mengalami proses adaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan kerja sehingga proses ini merupakan salah satu penyebab terjadinya *burnout*. Sedangkan semakin bertambahnya usia maka karyawan akan lebih stabil, lebih matang dan lebih teguh, memiliki pandangan yang realistis dan tentunya memiliki lebih banyak pengalaman dalam bekerja sehingga resiko mengalami *burnout* lebih rendah (Sari, 2015).

c. Pendidikan

Menurut Maslach (1992) pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* dibandingkan tidak berpendidikan tinggi. Karyawan yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang tinggi sehingga apabila dihadapkan pada realitas bahwa terjadi kesenjangan antara aspirasi dengan kenyataan maka muncul kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout* (Sari, 2015).

### 2.2.3.3. Dimensi *Burnout*

Maslach (2001) menyebutkan bahwa *Burnout* memiliki tiga dimensi yaitu:

1. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Dimensi kelelahan emosional adalah dimensi yang mengarah pada persaan berlebihan secara emosional dan kehilangan sumber daya emosional. Ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan secara mental, fisik dan

emosional. Ketika karyawan merasakan kelelahan (*exhausting*), karyawan akan cenderung berperilaku berlebihan baik secara emosional maupun fisik. Kelelahan ini dapat terjadi karena beban kerja yang berlebihan serta konflik pribadi dengan lingkungan kerja. *emotional exhaustion* mengakibatkan depresi, merasa tidak berdaya, tetap merasa Lelah meskipun sudah beristirahat yang cukup.

## 2. *Depersonalisation*

Dimensi depersonalisasi merupakan dampak dari masalah interpersonal yang mengacu pada respons negatif, tidak berperasaan atau memiliki jarak berlebihan dengan orang lain yang meliputi hilangnya idealisme. Dimensi ini ditandai dengan sikap sinis dan cenderung melakukan penarikan diri dari lingkungan kerja. sinis merupakan cara untuk menghindari rasa kecewa, perilaku negatif ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

## 3. Penurunan prestasi pribadi (*Reduced personal accomplishment*)

Dimensi ini mengacu pada penurunan rasa berkompetisi dan pencapaian keberhasilan di tempat kerja. dalam hal ini akan menurunkan rasa *self-efficacy*. *Self-efficacy* merupakan tingkat kepercayaan atau keyakinan individu pada kemampuan untuk berhasil melakukan tugas tertentu. Penurunan rasa *self-efficacy* dikaitkan dengan depresi, ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Karyawan yang tidak memiliki kompeten dalam bekerja cenderung akan kehilangan kemampuan untuk bekerja. Karyawan akan merasa dirinya tidak berharga. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa karyawan memiliki skor yang tinggi mengenai *reduce personal accomplishment*.

#### 2.2.3.4. Dampak *Burnout*

Dampak *burnout* memiliki konsekuensi yang sangat negatif baik mempengaruhi kesehatan fisik maupun kesehatan mental seseorang. Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung bersikap apatis dan malas dalam menyelesaikan tugas sehingga berdampak pada penurunan produktivitas kerja. Maslach (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* berdampak bagi individu, orang lain dan organisasi.

- a. Dampak bagi individu terlihat dengan adanya gangguan fisik seperti sulit tidur, rentan terhadap penyakit, munculnya gangguan *psikosomatik*. Selain itu *burnout* juga terlihat adanya gangguan psikologis yang meliputi penilaian buruk terhadap diri sendiri yang dapat menyebabkan terjadinya depresi pada individu.
- b. Dampak *burnout* terhadap orang lain yaitu karyawan cenderung untuk menghindari sesama rekan kerja. pada kondisi ini akan sulit untuk bersosialisasi pada orang lain sehingga akan menghambat operasional pekerjaan.
- c. Dampak *burnout* pada organisasi yaitu meningkatkan frekuensi tidak masuk kerja, niat untuk berhenti dari pekerjaan, sehingga akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja pada organisasi.

Menurut Shaufeli dalam Asih, *et al* (2018) *burnout* dimanifestasikan menjadi enam dampak yaitu dampak secara mental, fisik, perilaku, sosial, perubahan sikap dan organisasi.

1. Dampak mental dapat berwujud pada kelelahan emosional karena merasa sendiri dan terjebak dalam suasana yang tidak berdaya. Seseorang yang mengalami *burnout* akan merasa tidak memiliki harapan, tidak suka membantu orang lain dan depresi.

2. Dampak fisik, akan timbul gejala seperti sakit kepala, sering mual, otot menjadi tegang, sering sakit pada punggung hal ini yang dirasakan akibat *burnout*. Pada kondisi tertentu akan mengakibatkan permasalahan pada orientasi seksual, hilangnya nafsu makan dan susah untuk tidur. Apabila kondisi kelelahan sudah mencapai tahap kronis akan muncul gejala seperti gangguan psikosomatis hingga jantung.
3. Dampak sosial, relasi interpersonal yang tidak baik dengan orang lain seperti klien, rekan kerja dan atasan. dampak selanjutnya adalah individu akan cenderung menarik diri dari lingkungannya.
4. Dampak perubahan, perubahan sikap yang menonjol adalah kurangnya berempati, tidak bersikap manusiawi, apatis dengan klien serta bersikap sinistik. Selanjutnya akan berdampak pada penurunan motivasi untuk bekerja.
5. Dampak organisasi, kecenderungan karyawan untuk pindah dari pekerjaan semakin tinggi, individu akan menjadi kurang teliti dalam mengerjakan tugas sehingga berdampak pada penurunan produktivitas dan profitabilitas organisasi.

#### **2.2.4. Kecerdasan Emosional**

##### **2.2.4.1. Definisi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata cerdas yang artinya sempurnanya perkembangan akal dan budi untuk berpikir, mengerti atau tajam pikiran. Menurut Mahanggoro (2018) kecerdasan merupakan bentuk kemampuan dalam mendapatkan solusi atau menciptakan sesuatu yang bernilai. Dengan kecerdasan individu dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidup yang semakin kompleks, melalui proses berfikir dan belajar terus menerus.

Emosional berasal dari kata emosi yang merupakan hasil manifestasi dari keadaan fisiologis dan kognitif manusia yang juga merupakan cerminan dari pengaruh kultur budaya dan sistem sosial (Kurniawan & Hasanat, 2007). Goleman (2002) memaknai emosi sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat dan meluap-luap, serta menyebutkan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkah laku individu. Kemampuan individu dalam mengarahkan dan menyesuaikan emosi terhadap situasi akan berpengaruh pada perilaku dan hubungan sosial. Sehingga penting sekali untuk meningkatkan kecerdasan emosional agar dapat melakukan suatu hal yang dianggap benar termasuk dalam hal komunikasi positif.

Kecerdasan emosional pertama kali pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Savoley dan John Mayer untuk menerangkan kualitas dan kuantitas emosional yang tampak penting bagi keberhasilan. Savoley dan Mayer menjelaskan bahwa kecerdasan emosional atau EQ sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan kepada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan (Yulisubandi, 2009). Kecerdasan emosional berdasar pada hubungan antara perasaan, watak, dan naluri moral yang mencakup pengendalian diri, kemampuan memecahkan masalah pribadi, mengendalikan amarah serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (Ariska, 2021).

Beberapa pendapat para ahli tentang definisi kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

1. Goleman (2002) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seorang untuk mengatur kehidupan emosional dengan kecerdasan (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotional and its expression*); melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.
2. Sugiarti at al (2016) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengembangkan kesadaran diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan mengembangkan motivasi diri, kemampuan mengembangkan pengaturan diri, kemampuan mengembangkan empati dan dengan kriteria yang baik.
3. Fauziah (2015) Kecerdasan emosional merupakan sisi lain dari kecenderungan kognitif yang berperan dalam aktifitas manusia, meliputi kesadaran diri dan kendali diri, semangat dan motivasi diri, empati dan kecakapan sosial.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang mengharuskan seseorang untuk menghargai dan mengakui perasaan diri sendiri dan orang lain, menjaga keselarasan emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari, serta kemampuan untuk memotivasi diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan mengembangkan empati dan kemampuan mengembangkan keterampilan sosial.

#### **2.2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan atau intelegensi setiap individu berbeda-beda, karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Walgito (2009) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional adalah

1. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang ada di dalam individu itu sendiri. Berasal dari sumber jasmani dan psikologis. Sumber jasmani diukur dari kesehatan individu itu sendiri, apabila kesehatan individu baik, maka kecerdasan emosional individu akan baik, dan sebaliknya. Sementara sumber psikologis mencakup pengalaman, kemampuan berfikir dan motivasi.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar pribadi individu itu sendiri, tersiri dari stimulus dan lingkungan. Apabila terjadi kejenuhan stimulus maka akan mempengaruhi keberhasilan individu dalam kecerdasan emosional tanpa penyimpangan. Sedangkan lingkungan atau situasi akan mempengaruhi pada proses yang melatar belakangi kecerdasan emosional.

Selain itu menurut Agustian (2007) faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

1. Faktor Psikologis

Faktor ini terdapat dalam diri individu. faktor internal membantu individu agar dapat mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan emosi individu dengan efektif

2. Faktor Pelatihan Emosi

Kegiatan yang dilakukan secara terus menerus akan menciptakan kebiasaan, kemudian menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai.

3. Faktor Pendidikan

Individu akan mengenali emosi hingga mengelola emosi melalui Pendidikan yaitu keluarga, sekolah dan masyarakat.

### 2.2.4.3. Indikator Kecerdasan Emosional

Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2002) yaitu:

#### 1. Mengenal emosi diri (*Self-awareness*)

mengenal emosi diri sendiri adalah suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yaitu kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Individu yang dapat mengenali dan merasakan emosi dirinya, akan dapat memahami penyebab perasaan yang timbul, dapat mengenali perbedaan perasaan dengan tindakan yang ada pada diri individu tersebut.

#### 2. Mengelola emosi (*self-management*)

Mengelola emosi adalah kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat dan selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat yang ditimbulkan serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

#### 3. Memotivasi diri sendiri (*motivation*)

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan pengendalian dorongan hati, serta memiliki perasaan memotivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

#### 4. Mengenal emosi orang lain (*empathy*)

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain atau peduli menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain. Sehingga individu tersebut akan mampu

menerima sudut pandang dari orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengar orang lain.

#### 5. Membina hubungan (*relationship management*)

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan kemampuan individu untuk berinteraksi dan membangun hubungan yang baik dengan orang lain. Saat individu mampu mempererat hubungan maka akan dapat menyelesaikan masalah dan mendiskusikan secara baik-baik jalan keluar dari permasalahan tersebut. Individu juga akan mendapatkan keterampilan dalam berkomunikasi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membangun hubungan. Hubungan yang baik akan dapat menjadikan sumberber kebaikan yang berguna dimasa yang akan datang.

### 2.3. Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 2.3.1. Pengaruh stres kerja terhadap *Burnout*

*Burnout* bukanlah suatu gejala yang datang secara tiba-tiba. Individu yang mengalami *burnout* melalui beberapa tahap yaitu beban kerja yang berlebihan, menarik diri dari lingkungan sosial dan pekerjaan, mengalami gejala fisik dan perilaku negatif (Hamama, 2012). selain itu stres kerja merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya kondisi *burnout* pada karyawan (Samaei *et al.*, 2017). Hal ini disebabkan karena beberapa individu tidak dapat menguasai atas suatu periode waktu karena stres kerja. Stres kerja secara terus-menerus dapat mengakibatkan kelelahan dan keletihan diantara karyawan sehingga menimbulkan kepuasan kerja yang rendah. Ketika individu menjadi letih dan merasa tidak ada suatu hal positif yang dapat dikerjakan, mereka menunjukkan sebuah gejala yang disebut dengan *burnout*.

Penelitian yang dilakukan Rohyani & Bayuardi (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi tingkat *burnout* pada karyawan. Semakin tinggi tingkat stres pada individu maka semakin tinggi kecenderungan individu akan mengalami kondisi *burnout*.

Berdasarkan pengaruh stres kerja terhadap *burnout* diatas dapat ditarik hipotesis yaitu:

**H1: Stres Kerja Berpengaruh Signifikan terhadap *Burnout*.**

### **2.3.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover intention***

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, baik mempengaruhi mental maupun fisik seseorang. Stres kerja terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan dan ketidakcocokan antara kepribadian seseorang dengan lingkungan sehingga tidak mampu menghadapi tuntutan yang ada akan memicu ketidakpuasan kerja karyawan (Munandar, 2001). Dampak yang di akibatkan stres kerja antara lain dapat meningkatkan ketidakhadiran karyawan, produktivitas yang rendah dan seringnya membuat kesalahan dalam bekerja. Akibat-akibat yang ditimbulkan oleh stres kerja yang berkepanjangan diatas dapat mengakibatkan *turnover intention* (Kamis & Sabuhari, 2021). *Turnover intention* merupakan kesadaran atau pemikiran karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan perusahaan (Akgunduz & Eryilmaz, 2018).

Penelitian yang dilakukan Dewi & Sriathi (2019) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* yang dirasakan karyawan. Dalam penelitiannya disebutkan stres kerja sebagian besar disebabkan karena

pekerjaan yang diberikan bersifat khusus dan adanya desakan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga menyebabkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan sehat akan mengurangi stres kerja pada karyawan, hal ini pula akan mempengaruhi berkurangnya *turnover intention* pada karyawan.

Berdasarkan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Stres Kerja Berpengaruh Signifikan terhadap Turnover Intention.**

### **2.3.3. Pengaruh *burnout* terhadap *Turnover intention***

Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan bahwa *burnout* merupakan perasaan umum dari kelelahan yang berkembang ketika seseorang pada saat yang sama mengalami terlalu banyak tekanan dan terlalu sedikit sumber kepuasan. Karyawan yang berada pada lingkungan kerja dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi, ketika sumber daya yang dimiliki perusahaan rendah akan menyebabkan karyawan menjadi kehabisan energi, merasa tidak mampu, merasa tidak termotivasi dan kehilangan tanggung jawabnya dalam bekerja (Demerouti & bakker, 2007). Selain itu *burnout* merupakan salah satu faktor yang diindikasikan mempengaruhi *turnover intention* (Ema, 2004).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Kardiawan & Budiono (2018) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *burnout* terhadap *Turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *burnout* yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* diatas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

**H3 : *Burnout* Berpengaruh Signifikan terhadap Turnover Intention.**

#### **2.3.4. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seorang untuk mengatur kehidupan emosional dengan kecerdasan, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman, 2002). Individu yang memiliki kecerdasan emosional dalam situasi yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaan (stressor) akan lebih menyadari perasaan mereka sendiri dan lebih mampu mengenali perasaannya (Salovey & Mayer, 1990). Dengan demikian individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan tingkat stres karena individu tersebut memahami faktor yang menyebabkan stres sehingga individu dapat mengendalikan faktor penyebab stres tersebut (Burnett dan Pettijohn, 2015).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Andewi *et al.* (2016) menyebutkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. hal ini menunjukkan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka stres kerja dialami individu akan semakin rendah, sebaliknya individu yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah maka stres kerja yang dialami individu akan semakin tinggi.

#### **2.3.5. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout***

*Burnout* dapat didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang meliputi *emotional exhaustion*, (*cynicism*) dan *reduce personal accomplishment* (*inefficacy*) yang muncul akibat stressor yang berlangsung terus menerus atau

kronis dalam pekerjaan (Maslach, 2001). Aspek utama pemicu terjadinya *burnout* adalah kelelahan emosional (Maslach, 2001). Cherniss, Maslach & Sullivan dalam (Guo, dkk., 2016) menjelaskan bahwa *burnout* berkaitan dengan buruknya kemampuan individu dalam mengelola emosi. maka penting bagi individu memiliki kecerdasan emosional agar mampu mengelola emosi yang dirasakan. kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengembangkan kesadaran diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan mengembangkan motivasi diri, kemampuan mengembangkan pengaturan diri, kemampuan mengembangkan empati dan dengan kriteria yang baik (Sugiarti *at al.*, 2016). Dengan demikian kecerdasan emosional dapat mengurangi sumber-sumber stres dan *burnout*.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Sastika & Rustika (2021) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat menurunkan taraf *burnout* pada individu, karena Individu dengan taraf kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengenali emosi-emosi negatif serta mengelola emosi negatif tersebut untuk mengatasi situasi stres secara efektif sehingga berhubungan dengan rendahnya tingkat *burnout*.

### **2.3.6. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Turnover intention***

Meningkatkan kecerdasan emosional sangat penting bagi individu, karena kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat mempengaruhi kinerja individu menjadi lebih baik dalam pekerjaannya dan mengurangi tingkat *turnover intention* pada individu (Robbins & Judge, 2008). *Turnover intention* terjadi karena emosi-emosi negatif yang terjadi didalam diri individu sehingga menciptakan ketidakpuasan kerja. Dengan kecerdasan emosional yang tinggi individu akan

berfikir secara positif dan menekan emosi-emosi negatif sehingga kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaan akan semakin kecil (Goleman, 2016).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Hakim & Anggraeni (2019) dan Prasetya (2019) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya kecerdasan emosional yang baik akan dapat menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

**H4: Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *burnout*.**

**H5: Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.**

**H6: Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*.**

### **2.3.7. Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* terhadap Turnover Intention**

Keinginan karyawan untuk berpindah kerja atau turnover intention merupakan persoalan serius yang dihadapi oleh organisasi. Dikarenakan Keinginan untuk berpindah dari pekerjaan (*turnover intention*) merupakan pertanda awal terjadinya turnover karyawan didalam organisasi (Widodo, 2010). Faktor yang menyebabkan terjadinya turnover intention menurut Soelton *et al.* (2020) adalah stres kerja dan *burnout*. Kemunculan stres kerja dan burnout pada karyawan akan mempengaruhi kondisi psikologis karena merasa tidak puas dengan pekerjaannya akibatnya karyawan akan cenderung memilih untuk berhenti dari pekerjaan. Selain itu dampak lain yang disebabkan stres kerja dan *burnout* sebagai akibat dari ketidakstabilan emosional ini adalah sering tidak masuk bekerja, sering datang terlambat, sering melanggar tata tertib di

perusahaan hingga turnover pada karyawan (Harnoto & Sahro, 2016). Hal ini tentunya akan berakibat buruk pada perusahaan.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asepta & Pramitasari (2022) menunjukkan bahwa job stress dan *burnout* syndrome berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini memiliki arti bahwa semakin besar tingkat job stress dan *burnout* syndrome yang dialami oleh karyawan, maka semakin tinggi *turnover intention* pada karyawan.

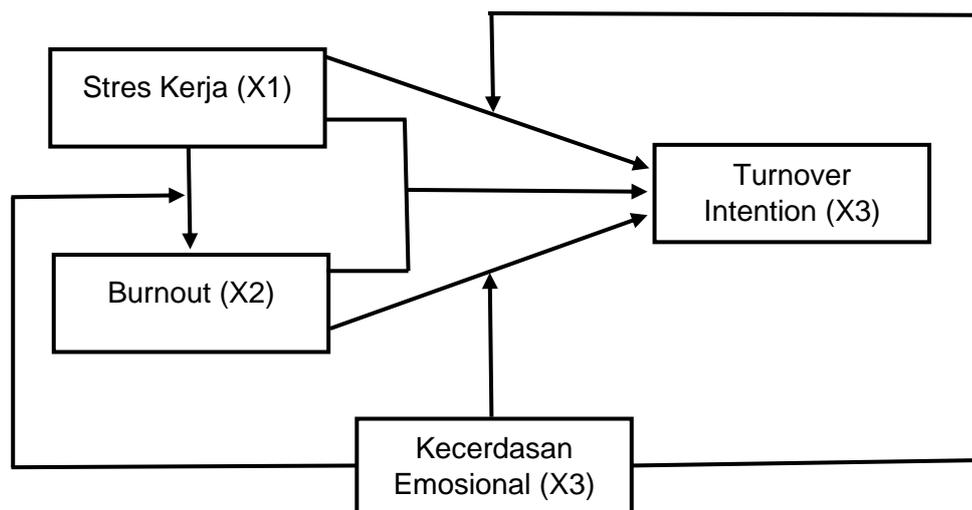
Dari penjelasan diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

**H7: Stres Kerja dan Burnout berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention.**

#### 2.4. Model Konsep

Berdasarkan pembahasan terkait dengan hubungan antara stress kerja dan *burnout* dengan *Turnover intention* yang dimoderatori oleh kecerdasan emosional, maka model konsep dalam penelitian ini nampak seperti gambar sebagai berikut:

**Gambar 1 Model Penelitian**



Gambar 1. Kerangka Konseptual

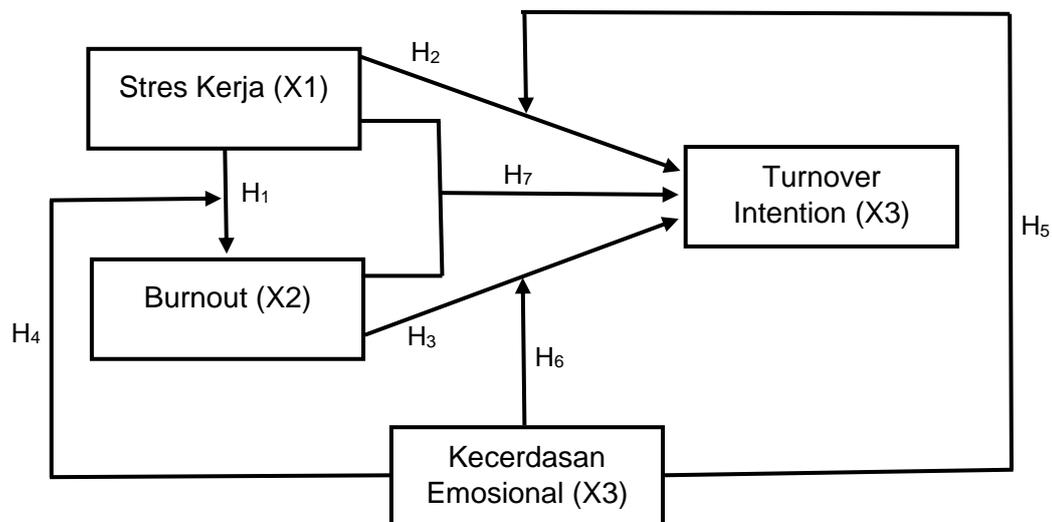
Sumber: Teori serta penelitian terdahulu dan data diolah, 2022

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2012) hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian yang kebenarannya dibuktikan dalam penelitian. Setelah melalui pembuktian dari hasil penelitian, maka hipotesis dapat benar atau juga salah. Hipotesis merupakan pernyataan tentang dugaan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih yang selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan secara umum maupun khusus menghubungkan variabel yang satu dengan yang lainnya (Rosjidi *et al.*, 2017).

Berdasarkan uraian hubungan antar variabel dan hasil penelitian terdahulu sebagai bukti empiris pada penelitian ini, dan merujuk pada gambar 1 diatas maka model hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2. Model Hipotesis**



Sumber: Teori serta penelitian terdahulu dan data diolah, 2022

Berdasarkan model hipotesis yang pada gambar 2 diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.

2. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.
3. *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.
4. Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *burnout* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.
5. Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.
6. Kecerdasan emosional mengurangi pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.
7. Stres kerja dan *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat di puskesmas se Kabupaten Malang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih (Sugiyono 2003) penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Metode kuantitatif digunakan karena data yang digunakan akan menganalisis hubungan antara variabel yang dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap *turnover intention* yang dimoderatori oleh kecerdasan emosional.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas se-Kabupaten Malang. Alasan penulis melakukan penelitian di puskesmas karena pada saat ini puskesmas saat ini pelayanan rawat inap dan membuka pelayanan 24 jam, hal ini berarti fasilitas yang disediakan untuk pasien rawat inap sudah lengkap. Sehingga puskesmas bisa menjadi tempat pertolongan pertama bagi masyarakat terdekat untuk menangani penyakit ringan maupun berat sebelum dirujuk ke rumah sakit. Dengan penulis menggunakan objek perawat sebagai penelitian dikarenakan perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar pada keselamatan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat sehingga perawat rentan mengalami stres kerja dan *burnout*, belum lagi berhadapan dengan keluarga pasien