

**PERANAN TUNTUTAN PEKERJAAN DAN KELELAHAN EMOSIONAL
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN PROMOTOR
SYIHAB PHONE**

Skripsi

**Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Psikologi
Universitas Lambung Mangkurat**



Oleh

Abd Halim

1710914210001

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
Juli, 2023**

Skripsi

**PERANAN TUNTUTAN PEKERJAAN DAN KELELAHAN EMOSIONAL
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN PROMOTOR
SYIHAB PHONE**

dipersiapkan dan disusun oleh


Abd. Halim


telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain


Dr. Silvia Kristanti T. F., M.Psi., Psikolog
NIP. 198302172008121001


Neka Erlyani, M.Psi., Psikolog
NIP. 198312262008122001

Pembimbing Pendamping


Dr. Ermma Istiqomah, M.Psi., Psikolog
NIP. 197009192005012002


Dr. M. Abdan Shadiqi, S.Psi, M.Si
NIP. 199102232019031008

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi


Sukma Nola Akbar, M.Psi., Psikolog
NIP. 198104212008121005
Koordinator Program Studi Psikologi

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa data dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 21 Juli 2023



Abd. Halim

NIM. 171091421001

ABSTRAK

PERANAN TUNTUTAN PEKERJAAN DAN KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN PROMOTOR SYIHAB *PHONE*

Abd. Halim

Penjelasan empiris yang menjelaskan *turnover intention* (niat berhenti) masih sedikit dilakukan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran tuntutan pekerjaan dan kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan promotor syihab *phone*. Studi ini memperoleh 75 partisipan melalui survei daring dan menggunakan teknik simple random sampling dengan kriteria sampel sebagai karyawan promotor syihab *phone* dan telah bekerja selama 6 bulan. Instrumen alat ukur yang melalui tahapan proses adaptasi lintas budaya dan terbukti memiliki reliabilitas serta validitas yang memuaskan. Hasil hipotesis regresi berganda secara simultan menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan dan kelelahan emosional signifikan memprediksi *turnover intention*. Kemudian, secara parsial hanya tuntutan pekerjaan signifikansi memprediksi *turnover intention*, sementara variabel kelelahan emosional tidak signifikansi. Hasil riset ini dapat disimpulkan bahwa individu yang merasakan tuntutan pekerjaan tinggi dan kelelahan emosional secara bersama-sama akan cenderung melakukan *turnover intention*. Tetapi, apabila individu yang hanya melibatkan kelelahan secara emosional akan cenderung tidak terlibat untuk *turnover intention*.

Kata kunci: *Turnover intention*, kelelahan emosional, tuntutan pekerjaan

ABSTRACT

THE ROLE OF JOB DEMANDS AND EMOTIONAL EXHAUSTION IN TURNOVER INTENTION AMONG SALES PROMOTERS AT SYIHAB PHONE STORE

Abd. Halim

Empirical analyses describing turnover intention in Indonesia are still limited. This study aims to investigate the role of job demands and emotional exhaustion in turnover intention among the sales promoters at Syihab Phone store. There were 75 participants selected through online survey and using the simple random sampling technique with the sample criteria of being sales promoters at Syihab Phone store and having worked there for 6 months. The measurement instruments went through the stages of cross-cultural adaptation process and were proven to have the satisfactory reliability and validity. The results of the simultaneous multiple regression of hypothesis showed that job demands and emotional exhaustion significantly predicted turnover intention. Partially, job demands significantly predicted turnover intention, while emotional exhaustion had no significance. It can be concluded that individuals who simultaneously experience high job demands and emotional exhaustion will tend to have turnover intention. However, individuals who only experience emotional exhaustion will not tend to have turnover intention.

Keywords: Turnover intention, emotional exhaustion, job demands

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan saya kekuatan dan kesempatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas penelitian untuk skripsi dengan judul “Peranan Tuntutan Pekerjaan dan Kelelahan Emosional Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Promotor Syihab Phone” sesuai waktu yang ditentukan.

Pada penelitian ini, peneliti menemui tidak sedikit hambatan yang dihadapi, tetapi tidak lain berkat bantuan dan bimbingan Tuhan Yang Maha Esa serta doa dari Teman-teman dan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Dr. dr. Istiana, M.Kes yang telah membantu dalam hal kebijakan yang positif mengenai penelitian skripsi hingga dapat berjalan dengan baik.
2. Ketua Program Studi Psikologi FK ULM saat ini yakni Bapak Sukma Noor Akbar, M.Psi, Psikolog yang telah secara bersama membantu, memberikan kesempatan, izin, hingga berbagai kebijakan yang berperan dalam lancarnya penelitian skripsi ini.
3. Kedua pembimbing penulis yakni, Ibu Dr. Silvia Kristanti Tri Febriana, M.Psi, Psikolog dan Ibu Dr. Ermina Istiqomah, M.Si, Psikolog yang telah memberikan banyak waktu dan tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memberikan

semangat, motivasi, wejangan yang sangat berguna bagi penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Kedua dosen penguji yaitu, Ibu Neka Erlyani, M.Psi Psikolog serta Bapak Dr. Muhammad Abdan Shadiqi, S.Psi, M.Si yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran-saran yang berguna dalam menyelesaikan penelitian ini agar menghasilkan sebuah penelitian yang baik.
5. Dosen pembimbing akademik penulis yakni Ibu Rooswita Santia Dewi, S.Psi, M.Si, Psikolog yang selama ini selalu setia memberikan bimbingan, arahan, motivasi, pengalaman, dan ilmu yang berguna kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Seluruh dosen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat telah mengajar penulis dari awal perkuliahan hingga menuju akhir masa perkuliahan ini yang sangat berperan dalam membentuk dan mengembangkan penulis.
7. Seluruh Staff Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat yang telah berpartisipasi dalam membantu kelancaran penelitian yang dilakukan penulis baik dari surat perizinan, maupun berkas-berkas penting yang diperlukan.
8. Perusahaan PT. Sinar Jaya Komunika (Gadget Mart) dan CV. Zed Group (Syihab Phone) yang telah membantu kelancaran penelitian baik Branch Manager, Supervisor, tim Human Resource, dan para karyawan terkhusus Promotor didalamnya atas kerjasama dan restu untuk dilakukan penelitian.

9. Kedua Orang Tua penulis, yakni (Alm) Bapak Suriyani dan Hj Noor Jenah, Serta Orang Tua Angkat saya Bapak Sukarno dan Ibu Fitriyah dan saudara penulis Hasannudin dan Siti Rahimah yang tak henti-hentinya untuk mendukung, mendoakan, memberikan nasehat, motivasi yang begitu penting bagi penulis demi kelancaran perkuliahan dan penelitian skripsi.
10. Teman-teman penulis diluar perkuliahan, seperti Surya, Anjani, Rahmah, Abun, Uti, Posan, Rama Eler, Rama Jess, Ibnu, Muhtadi, Rifai, Rizkiannor, Bayu, Tazkia, Reno, Thoriq, yang selalu mendoakan, menghibur dan memotivasi untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Teman-teman penulis didalam perkuliahan seperti, Dita Oktaviana, Lola Vitaloka, Minda Rizkia Alhamidi, Miftah Sabilla Azra, Najmita Ismiawan dan masih banyak teman-teman lain yang sedikit banyak terlibat dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
12. Teman-teman Psikologi angkatan 2017 yang kebersamaan sejak masuk dalam dunia perkuliahan di Program Studi Psikologi Universitas Lambung Mangkurat.
13. Kakak tingkat 2014,2015,2016 serta adik tingkat 2018, 2019, 2020,2021 yang juga membantu dalam proses perkuliahan dari awal hingga akhir ini, serta semua pihak-pihak terkait yang membantu dalam proses perkuliahan dan penyelesaian penelitian skripsi ini dan yang tidak bisa disebutkan satupersatu oleh penulis, semoga Tuhan selalu memberkati semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Melalui kata pengantar ini Peneliti lebih dahulu meminta maaf apabila isi penelitian untuk skripsi ini jauh dari kata sempurna dan terdapat tulisan yang saya buat kurang tepat atau terdapat kalimat yang menyinggung suatu individu maupun kelompok. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar Peneliti dapat menulis dan menghasilkan skripsi yang lebih baik lagi. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Peneliti dan pembacanya, Aamiin.

Banjarbaru, 21 Juli 2023

Abd. Halim

NIM. 171091421001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmar
PERNYATAAN.....	Error! Bookmar
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmar
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmar
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmar
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmar
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmar
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmar
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmar
1.5 Signifikansi dan Keunikan Penelitian	Error! Bookmar
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmar
2.1 <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar
2.1.1 Definisi <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar
2.1.2 Aspek-aspek <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar
2.1.3 Jenis-jenis <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar

2.2 Tuntutan Pekerjaan.....	Error! Bookmar
2.2.1 Definisi Tuntutan Pekerjaan.....	Error! Bookmar
2.2.2 Dimensi Tuntutan Pekerjaan	Error! Bookmar
2.2.3 Dampak Tuntutan Pekerjaan	Error! Bookmar
2.3 Kelelahan Emosional.....	19
2.3.1 Definisi Kelelahan Emosional.....	19
2.3.2 Dimensi Kelelahan Emosional	Error! Bookmar
2.3.3 Dampak Kelelahan Emosional	Error! Bookmar
2.4 Peranan antara Tuntutan Pekerjaan dan Kelelahan Emosional dengan <i>Turnover Intention</i>	Error! Bookmar
2.5 Landasan Teori	Error! Bookmar
2.6 Hipotesis	Error! Bookmar
2.6.1 Hipotesis Mayor	Error! Bookmar
2.6.2 Hipotesis Minor.....	Error! Bookmar
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmar
3.1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmar
3.2 Identifikasi, Konseptualisasi, dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmar
3.2.1 Identifikasi Variable Penelitian.....	Error! Bookmar
3.2.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variable Penelitian.....	Error! Bookmar
3.3 Subjek dan Tempat Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmar
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmar
3.4.2 Seleksi Aitem, Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	38
3.5 Pelaksanaan Uji Coba.....	Error! Bookmar
3.5.1 Hasil Uji Validitasi: Uji Keterbacaan dan Penilaian Ahli.....	Error! Bookmar

3.5.2 Hasil Uji Seleksi Aitem dan Reliabilitas.....	Error! Bookmar
3.6 Analisis Data	Error! Bookmar
3.6.1 Uji Asusmsi Klasik.....	Error! Bookmar
3.6.2 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmar
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmar
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	Error! Bookmar
4.2 Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmar
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Deskripsi Data Penelitian	47
4.3.2 Hasil Analisis Data Peneltian.....	Error! Bookmar
4.4 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN.....	Error! Bookmar
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmar
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmar
LAMPIRAN.....	Error! Bookmar

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Penerjemah.....	33
Tabel 3.2 <i>Blueprint Turnover Intention Scale</i>	34
Tabel 3.3 <i>Blueprint Job demands-resources model scale</i>	36
Tabel 3.4 <i>Blueprint Emotional Exhaustion Scale</i>	37
Tabel 4.1 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Usia.....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja	46
Tabel 4.4 Rumus Perhitungan Skor Hipotetik	48
Tabel 4.5 Perbandingan Perhitungan Skor Hipotetik dan Skor Empirik	48
Tabel 4.6 Rumsan Norma Kategorisasi Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel Penelitian	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Residual <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	55
Tabel 4.13 Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.14 <i>Model Summary</i>	56
Tabel 4.15 Uji F Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.16 Uji T Regresi Linear Berganda.	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuisisioner Penelitian.....	74
B. Rincia Skala	81
C. Laporan Adaptasi Alat Ukur	87
D. Penilaian Hasil Uji Keterbacaan	100
E. Hasil Uji Reliabilitas dan Seleksi Aitem	102
F. Data Penelitian	107
G. Hasil Deskriptif Penelitian	113
H. Hasil Analisis Data	114
I. Surat Izin Penelitian	117
J. Surat Balasan Penelitian.....	118
K. Surat Izin Pengambilan Data <i>Try Out</i>	119
L. Surat Balasan Pengambilan Data <i>Try Out</i>	120
M. Surat Kelayakan Etik.....	121
N. Lembar Uji Plagiasi	122
O. Formulir Cek Referensi.....	123
P. Formulir Cek Format.....	124
S. Catatan Bimbingan Skripsi	125

