

**PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN HOTEL MERCURE KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



OLEH :

NELLA WIDAYANTIE MINJA

16059111

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN HOTEL MERCURE KOTA PADANG

NAMA : NELLA WIDAYANTIE MINJA
NIM/TM : 16059111/2016
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

Padang, Februari 2021

Disetujui Oleh :

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D
NIP. 198801232015042002

Pembimbing


Dr. Syahrizal, S.E, M.Si
NIP. 197209021998021001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

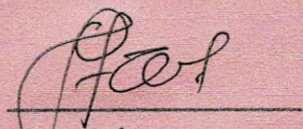
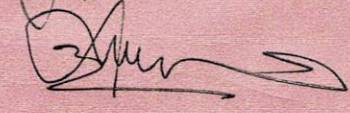
PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN HOTEL MERCURE KOTA PADANG

NAMA : NELLA WIDAYANTIE MINJA
NIM/TM : 16059111/2016
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2021

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
Dr. Syahrizal, S.E, M.Si	(Ketua)	
Dr. Sulastri, M.Pd, M.M	(Anggota)	
Chichi Andriani, S.E, M.M	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: Nella Widayantie Minja
NIM/TM	: 16059111/2016
Tempat/Tanggal Lahir	: Sungai Tambang / 28 oktober 1997
Jurusan	: Manajemen
Keahlian	: MSDM
Fakultas	: Ekonomi
Alamat	: Jorong Sungai Tambang 1
No. Hp/Telephone	: 082288406755
Judul Skripsi	: Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap <i>Turnover intention</i> dengan Komitmen Organisasional Sebagai variabel Pemediasi.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi.



Padang, Januari 2021
Penulis

NELLA WIDAYANTIE MINJA

NIM. 16059111

ABSTRAK

**Nella Widayantie Minja : Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap
(2016/16059111) Turnover Intention Dengan Komitmen
Organisasional Sebagai Variabel Pemediasi
Pada Karyawan Hotel Mercure Kota
Padang**

Dosen Pembimbing : Dr. Syahrizal, SE.,M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada Mercure hotel padang. (2) kelelahan emosional terhadap komitmen organisasional karyawan pada Mercure hotel padang. (3) Pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Mercure hotel padang. (4) kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan Mercure hotel padang melalui komitmen organisasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Mercure hotel padang yang berjumlah 143 orang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 105 orang dengan menggunakan *purposive cluster random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kelelahan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Mercure hotel padang. (2) kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional kerja karyawan Mercure hotel padang. (3) Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Mercure hotel padang. (4) kelelahan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai variabel pemediasi pada karyawan Mercure hotel padang.

Kata Kunci: Kelelahan Emosional, Komitmen organisasional dan *Turnover Intention*.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap *Turnover Intention* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemediasi Pada Karyawan Hotel Mercure Kota Padang”**. Salam dan salawat kepada Rasullullah SAW sebagai figur yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menuju ridha-Nya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Sulastri, M.Pd., M.M selaku Penguji I dan penguji 2 ibu Chichi Andriani, SE.,MM yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Arief Maulana, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan masukan dan motivasi.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Perengki Susanto, SE.,M.Sc.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis melaksanakan perkuliahan, serta kepada karyawan dan karyawan staf yang telah membantu di bidang administrasi..
8. Bapak dan Ibu Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
9. Teristimewa Ibunda Yas Neli dan Ayahanda Widadi Wibowo tercinta, dan juga abang Bindo Pangestu adik Rheina Minja Clarence, serta keluarga besar yang telah berkorban baik materil maupun moril dan memberikan motivasi serta mendoakan penulis demi terwujudnya cita-cita penulis.
10. Orang-orang tersayang Ninda Reflisia, Teddy Agustian S.E, Afyka sakinah Iwanda, Yolanda oktaviani , Cyintya novri handayani S.E, Wila trihandayani S.E, yang telah memberi motivasi, berjuang bersama juga dorongan bantuan agar terselesaikannya skripsi ini.
11. Orang-orang tersayang berikutnya The Ghibs Family, Yungsi Aini, Endang Ihartini, Uly Mentari yang juga selalu memberikan kebahagiaan maupun kesedihan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Rekan-rekan angkatan 2016 khususnya jurusan Manajemen konsentrasi Sumber Daya Manusia yang seperjuangan, senior dan adik-adik junior serta semua pihak yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu.

Dengan pengetahuan serba terbatas, penulis berusaha menyajikan skripsi ini walaupun dapat dikatakan jauh dari sempurna dan penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis khususnya. Amin.

Padang, Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	viii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Turnover intention</i>	11
2. Kelelahan emosional	16
3. Komitmen Organisasional	19
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Konseptual.....	29
C. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	34

D. Jenis Dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	38
G. Instrumen Penelitian	41
H. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Deskriptif	44
J. Analisis Statistik Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
2. Visi Perusahaan	54
3. Misi Perusahaan	54
4. Kebijakan Perusahaan	55
5. Struktur Organisasi	58
B. Hasil Penelitian	63
1. Deskripsi Responden	64
2. Deskripsi Variabel	65
C. Analisis data	72
1. Pengukuran Model (Outer Model)	74
2. Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	75
3. Pengujian Hipotesis	78
D. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90

B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Turnover intention Hotel Mercure koa Padang	4
Tabel 2 : Penelitian Relevan	29
Tabel 3 : Rekapitulasi Jumlah Karyawan Pada Hotel Mercure kota Padang	35
Tabel 4 : Rekapitulasi sampel Karyawan Hotel Mercure Kota Padang	38
Tabel 5 : Variabel Dan Indikator Penelitian	42
Tabel 6 : Daftar Skor Setiap Pertanyaan	43
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang pendidikan	65
Tabel 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan	66
Tabel 12 :Distribusi Frekuensi <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 13 :Distribusi Frekuensi Kelelahan Emosional	69
Tabel 14 : Distrubusi Frekuensi Komitmen Organisasional	71
Tabel 15 : Dimensi variable <i>Turnover intention</i> , Kelelahan emosional dan Niat Berpindah yang didrop	75
Tabel 16 :Hasil Analisis <i>Square Root of Average (AVE)</i>	77
Tabel 17 : Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 18 : Hasil Analisis <i>R-square</i>	78
Tabel 19 : Hasil Analisis Inner Model	79
Tabel 20 : Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung	81
Tabel 21: Pengaruh (X), (Y) (Z)	82

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Kerangka konseptual Penelitian	31
GAMBAR 2 : Model struktural	51
GAMBAR 3 : Model Awal Hubungan Variabel Yang Diteliti	75
GAMBAR 4 : Model Akhir Hubungan Variabel Yang Diteliti	76

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kemajuan perkembangan dunia usaha mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan dengan era sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari segi kontribusi perusahaan terhadap perekonomian Indonesia. Dalam menghadapi persaingan dunia, maka setiap perusahaan harus memiliki cara khusus agar keberadaan perusahaan berjalan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal terutama mengelola sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan. SDM dapat berpindah ke perusahaan lain jika tidak diperhatikan dan dijaga dengan baik. Dimana fenomena keluarnya SDM dari perusahaan dikenal dengan *turnover*.

Disinilah dituntut adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting disebuah organisasi. Organisasi perlu *me-manage* sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis et al., 2014).

Perpindahan karyawan atau turnover adalah suatu fenomena yang sering terjadi dalam perusahaan. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi

suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi disuatu perusahaan..

Turnover dapat terjadi tidak secara sukarela (*involuntary turnover*) dan sukarela (*voluntary turnover*). Thomas (2009) menyatakan bahwa *voluntary turnover* merugikan karena berpotensi menimbulkan banyak biaya dan konsekuensi produktivitas bagi perusahaan. *Voluntary turnover* dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti ketidak senangan karyawan pada atasan, ketidak mampuan karyawan beradaptasi dengan budaya perusahaan, ketertarikan karyawan pada perusahaan lain yang memberikan manfaat yang lebih tinggi dari perusahaan saat ini.

Peristiwa (*voluntary turnover*) tidak timbul seketika, melainkan melalui gejala-gejala berupa keinginan karyawan yang tidak diungkapkan secara nyata untuk berpindah ke perusahaan lain. Keinginan karyawan berpindah ini dikenal dengan istilah *turnover intention*.

Fenomena *turnover intention* dapat terjadi pada banyak perusahaan, termasuk juga pada Hotel. Banyak hal yang menyebabkan karyawan hotel memiliki *turnover intention*, diantaranya ketidak sesuaian dengan gaji pokok, hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis, dan adanya kesempatan berkarir di tempat lain. Salah satunya hotel di Kota Padang adalah Hotel Mercure.

Turnover karyawan yang terjadi salah satu Hotel berbintang 4 (empat), Hotel Mercure yang berlokasi di Jalan Purus IV No 8, Purus, Padang barat, Kota Padang, Sumatera Barat adalah Hotel yang terkenal dan ramai dikunjungi pengunjung baik *domestic* maupun asing. Hotel ini merupakan hotel berbintang empat dengan 186 jumlah kamar dan berbagai fasilitas lainnya, yang memiliki kurang lebih 143 karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 29 Januari 2020 di Hotel Mercure kota Padang terhadap HRD dan salah satu karyawan. Subjek mengatakan bahwa Hotel Mercure melakukan rekrutmen karyawan pertahun sebanyak 4-6 kali. Perekrutan karyawan di hotel tersebut adalah dengan sistem kontrak. Karyawan dikontrak untuk bekerja selama 2 (dua) tahun, dengan masa percobaan 3-6 bulan dan setelah itu baru dilakukan evaluasi untuk memutuskan apakah karyawan yang bersangkutan akan diangkat menjadi karyawan tetap, tetap dalam posisi kontrak sebagai karyawan atau diadakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan tersebut. Sistem seperti inilah yang merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap tingkat *turnover* yang relatif tinggi pada perusahaan tersebut.

Gambaran ini menunjukkan jumlah karyawan yang meninggalkan Hotel Mercure. Berikut adalah nilai prosentase (%) *turnover* karyawan Hotel Mercure tahun 2014 - 2018, yang diformulasikan berdasarkan tabel berikut :

Data rata-rata *Turnover* karyawan Hotel Mercure Kota Padang.

Tabel 1. Data Turnover intention Hotel Mercure koa Padang

2014			2015			2016			2017			2018			Rata-rata keluar
Jml	Out	(%)	Jml	Out	(%)	Jml	Out	(%)	Jml	Out	(%)	Jml	Out	(%)	
161	10	6.21	211	52	24.64	193	107	55.44	153	67	43.79	142	32	22.54	31.16

Sumber : Departemen HRD Hoter Mercure Padang

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa sejak 2014 sampai dengan 2018, angka *turnover* karyawan Hotel Mercure tergolong tinggi. Pada Tahun 2016 mengalami peningkatan pesat dari tahun 2015 mencapai 55.44%. Dan terhitung dari tahun 2014 sampai dengan 2018, karyawan Hotel Mercure Kota Padang yang keluar mencapai angka 268 orang (31,16 %) dari keseluruhan karyawan.

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Budiyono (2016) menjelaskan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sikap emosional karyawan akan berpengaruh terhadap niat keluarnya karyawan. *Turnover intention* merupakan masalah yang sering timbul pada sebuah organisasi yang menyangkut keinginan keluarnya karyawan dalam sebuah organisasi Ksama (2016). Menurut Detienne *et al.*, (2012) menyatakan bahwa *turnover intention* menjadi masalah penting karena biaya untuk mengganti individu yang keluar akan berdampak pada pendapatan perusahaan. *Turnover intention* dikatakan mahal karena menimbulkan biaya perekrutan, biaya pelatihan, dan biaya lainnya Khan *et al.*, (2014). Putra (2016) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan seseorang keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya.

Telah banyak penelitian yang telah menguji faktor-faktor penyebab timbulnya *turnover intention*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cropanzano, Rpp, & Byrne (2003); Kraemer dan Gouthier (2013) tentang pengaruh kelelahan emosional pada *turnover intention*, ditemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh positif pada *turnover intention*.

Kelelahan emosional merupakan kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi (Churiyah, 2011: 146). Kelelahan emosional selalu didahului oleh satu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja. Kebiasaan buruk ini mengubah individu menjadi frustrasi atau marah pada diri sendiri. Rasa cemas setiap ingin memulai bekerja merupakan suatu proses kelelahan emosional. Sebagai dimensi sentral proses lain yaitu yang menjelaskan perilaku dalam menyikapi perasaan kelelahan yang tinggi pada diri seorang karyawan Bebakus *et al.*, (1999).

Selain itu, ditemukan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan emosional yang berupa kelelahan fisik, emosi, dan mental yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan meningkatkan *turnover intention* karyawan. Pada akhirnya studi menunjukkan bahwa kelelahan emosional secara signifikan berhubungan dengan *turnover intention* Wright *et al.*, (1998). Penelitian Firth *et al.* (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kelelahan emosional dan stres selain berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja juga berpengaruh besar secara langsung terhadap *turnover intention* pada seseorang karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Faktor lainnya yang dapat memicu timbulnya *turnover intention* adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan sikap positif karyawan untuk tetap bergabung dengan organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasional merupakan bentuk loyalitas karyawan pada organisasinya. Banyak penelitian yang menjelaskan hubungan negatif antara komitmen organisasional dengan *turnover intention*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*. Sidharta dan Meily (2011), Hussain dan Asif (2012), serta Jehanzeb *et al.* (2013) menambahkan bahwa komitmen organisasional juga berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat komitmen yang dimiliki oleh seorang karyawan, maka semakin rendah tingkat absensi dan *turnover intentions* dari karyawan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menempatkan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi dari kelelahan emosional terhadap *turnover intention*. Artinya, komitmen organisasional menjadi mekanisme pengaruh kelelahan emosional pada *turnover intentions*. Sehingga komitmen organisasional yang tinggi dapat mengurangi masalah yang terdapat dalam suatu perusahaan tersebut. Maka niat untuk keluar dari pekerjaannya pun lebih rendah begitupun dengan kelelahan emosional. Agus Putu *et al.*, (2014) juga menjelaskan bahwa kelelahan emosional terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cho *et al.*, (2012) menemukan adanya pengaruh negatif dari kelelahan emosional

terhadap komitmen organisasional. Menurut Luthans (2005) kelelahan emosional merupakan suatu konsekuensi akibat dari stres yang berkepanjangan, namun kelelahan emosional sendiri telah berdiri sebagai variabel yang dapat dikembangkan. Penelitian Riana (2016) serta Xiaoming (2014) masing-masing yang menghasilkan bahwa stres kerja dan kelelahan emosional dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan mempengaruhi *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Allen dan Mayer (1996) bahwa intensi keluar berhubungan secara negatif terhadap komitmen organisasi. Pada penelitian Hersusdadi kawati (2014) dan Erista (2013), mengatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan negatif terhadap keinginan untuk pindah, semakin tinggi komitmen organisasinya maka semakin rendah keinginannya untuk pindah dari tempat kerjanya semakin kecil, begitu juga sebaliknya semakin rendah komitmen organisasinya maka semakin tinggi keinginannya untuk pindah dari tempat kerjanya.

Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk menjadikan Hotel Mercure kota Padang menjadi objek penelitian serta responden penelitian ini menjadi keterbaruan penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu. Dari uraian fenomena dia atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap *Turnover Intention* Dengan Komitmen organisasional Sebagai Variabel Pemediasi Pada Hotel Mercure Di Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan dapat ditemukan adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi variabel *Turnover*

intention, baik kelelahan emosional karyawan, komitmen organisasional, faktor individual, kepuasan kerja, promosi, stres kerja terhadap pekerjaan, keadilan, dan variabel lainnya *Turnover intention* yang masih tinggi dapat dilihat dari data persentase keluar karyawan yang tinggi pada Hotel Mercure kota Padang.

C. Pembatasan Masalah

Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada suatu organisasi. Oleh karena itu agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus, penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada pengaruh Kelelahan Emosional terhadap *turnover intention* dengan Komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada karyawan Hotel Mercure Kota Padang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel Mercure Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasional pada karyawan Hotel Mercure Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel Mercure Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* dan Pada Hotel Mercure kota Padang melalui komitmen organisasional ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel Mercure Kota Padang.
2. Pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasional pada karyawan Hotel Mercure Kota Padang.
3. Pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel Mercure Kota Padang.
4. Pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi

F. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang sangat berarti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah terutama pengetahuan dibidang Manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia. Serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kelelahan emosional dan *turnover intention* dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bentuk masukan dan pertimbangan kepada perusahaan dalam mengambil kebijakan terutama mengenai masalah ini serta juga dijadikan sebagai salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan.

4. Bagi peneliti lebih lanjut

Sebagai bahan referensi dan informasi serta pertimbangan bagi peneliti yang melakukan penelitian berikutnya yang sejenis.

5. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

BAB II

KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Pada Bab II ini penulis akan menjelaskan kajian teori tentang masing masing variabel yang diteliti, penelitian relevan yang mendukung hipotesis penelitian penulis, kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

A. Kajian Teori

Pada kajian teori ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang diteliti untuk mengidentifikasi, mengetahui karakteristik, ciri-ciri dan tanda-tanda dengan menentukan hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam hal ini penelitian ini mengkaji tentang *Turnover intention*, kelelahan emosional, dan komitmen organisasional.

1. *Turnover intention*

a. Pengertian *Turnover intention*

Turnover intention merupakan niat untuk berhenti dari pekerjaan atau perilaku penarikan diri yang diasosiasikan dengan keterasingan pada pekerjaan Jacobs & Roodt, (2016). Sutanto (2018) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah kesadaran seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan diorganisasi lain. Menurut Bluedorn *et al.*, (2016) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya. Menurut Lum *et al.*, (2017)

mendefinisikan *turnover intention* adalah keinginan individu keluar dari organisasi, keinginan individu serta mengevaluasi mengenai posisi seseorang berdasarkan ketidakpuasan untuk mempengaruhi seseorang ketika keluar dan menemukan pekerjaan yang lainnya di luar perusahaan. *Turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Harninda (2015). *Turnover intention* seseorang dapat memberikan penjelasan tentang pandangan dan evaluasi pekerjaan seseorang .

Berdasarkan uraian teori diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah sikap atau perilaku seorang karyawan yang memiliki alasan atau keinginan dan niat untuk keluar dari organisasi, sedangkan *turnover* adalah sebuah realisasi dari *turnover intention* tersebut. Dengan kata lain sejauhmana seorang karyawan merencanakan meninggalkan organisasinya.

b. Faktor- faktor yang mempengaruhi *Turnover intention*

Menurut Mobley (1978), faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *turnover intention* adalah:

- a. Faktor individual, termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan.
- b. Kepuasan kerja, menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyediaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap

promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya. Menurut Firth (2004), Gaines dan Jermier, (1983), dan Jourdain dan Chenevert (2010) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh positif secara langsung terhadap *turnover intention*.

- c. Komitmen organisasional, Jika tidak adanya komitmen organisasional dapat membuat seseorang karyawan yang puas terhadap pekerjaannya mempunyai niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain. Seorang karyawan bisa tidak puas terhadap pekerjaan, tetapi tidak memiliki niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain karena adanya komitmen yang kuat antara dirinya dengan perusahaan tempat karyawan bekerja. Oleh karena itu, karyawan tersebut akan tetap bekerja untuk melakukan yang terbaik disertai dengan adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan.

Menurut Kraemer (dalam Ridlo, 2012) ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention*, yaitu:

- a. Komitmen organisasi, adalah tingkat dimana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.
- b. Promosi, adalah perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi.

Karyawan akan bertahan bila peluang pendidikan dan karier diberikan oleh perusahaan.

- c. Kepuasan kerja adalah generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaan yang bermacam-macam. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi ketidakpuasan kerja seseorang. Seorang karyawan yang mempunyai kepuasan kerja tinggi tidak akan meninggalkan perusahaan, begitu juga sebaliknya.
- d. Stres kerja, dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Menurut Kusriyani (2016), karyawan yang mengalami kelelahan emosi dalam bekerja, yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dalam memberikan pelayanan dan mengalami gejala depresi, biasanya akan berdampak pada terjadinya intensi *turnover* dalam sebuah organisasi.
- e. Keadilan, adalah perlakuan adil bagi seluruh karyawan akan meneguhkan karyawan semakin loyal terhadap perusahaan dan akan tetap bertahan. Keadilan yang berulang-ulang dalam membuat keputusan mengenai distribusi sumber daya akan memiliki pengaruh yang kuat terhadap dukungan organisasi yang dirasakan karyawan yang ditunjukkan dengan adanya perhatian pada kesejahteraan karyawan Eisenberger (2011).

Menurut Westman (2003), pekerja yang kelelahan secara emosional cenderung menarik diri dari lingkungan kerja. Seseorang yang mengalami kelelahan secara emosi dalam bekerja, akan berpengaruh secara positif terhadap terjadinya *turnover intention* (Churiyah, 2011).

Berdasarkan uraian teori dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi munculnya *turnover* terhadap perilaku seorang karyawan adalah faktor individual, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kelelahan emosional.

c. Indikator *Turnover intention*

Variabel *turnover intention* diukur dengan tiga item Indikator yang menggali informasi mengenai keinginan karyawan untu mencari pekerjaan lain (Mobley, 1978). Yaitu :

1) Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Tetap berada dilingkungan pekerjaan. Diawali ketika kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2) Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan untuk organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik.

3) Aspek niat untuk keluar(*intention to quit*)

Meliputi mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2. Kelelahan emosional

a. Pengetian Kelelahan emosional

Freudenberger (1974) mendefinisikan bahwa kelelahan emosional sebagai suatu respon individual yang unik terhadap stres yang di alami diluar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan seakan-akan tidak ada yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu bahkan putus asa. Maslach *et al.*, (1997). Apabila muncul hubungan yang tidak seimbang antara bidang pekerjaan dan diri sendiri pada seorang individu maka akan menimbulkan pengaruh negatif antar kedua hubungan tersebut yang memunculkan ketegangan emosional yang mengakibatkan terkurasnya sumber-sumber emosi.

Kelelahan emosional selalu didahului oleh suatu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin mulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan. Sedangkan Pines dan Aronson (1989), mengatakan bahwa kelelahan emosi adalah kelelahan yang terjadi pada individu yang berhubungan

dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya atau depresi.

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional adalah fenomena dimana munculnya perasaan lelah yang berlebihan secara internal dalam diri seorang individu yang mengakibatkan hilangnya kendali pada sumber kontrol emosi dalam diri individu tersebut. Munculnya kelelahan emosional pada seorang karyawan juga memberikan pengaruh pada penurunan produktivitas pekerjaan karyawan tersebut karena tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan seharusnya.

b. Indikator Kelelahan Emosional

Menurut Maslach and Jackson (1981) terdapat tiga indikator penting dalam kelelahan emosional yaitu :

a. Kelelahan fisik (physical weakness)

Mengacu pada perasaan emosional yang berlebihan yang ditandai dengan menurunnya kesehatan fisik seperti mudah terluka mudah lelah secara fisik ketegangan otot dalam bekerja problem tidur dan gangguan lainnya. Sumber utama kelelahan ini adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi ditempat kerja. Individu merasa lelah dan tidak cukup energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkannya.

Jika individu memiliki skor *emotional exhaustion* yang tinggi, maka individu akan merasakan frustrasi dan keputusasaan akan

pekerjaannya. Individu juga merasa tertekan dengan pekerjaannya dan apatis terhadap rekan kerja. Individu sering memiliki keluhan fisik seperti sakit kepala, nyeri, dll.

b. Dipersonalisasi (*Depersonalization*)

Mengacu pada hilangnya respon terhadap seseorang, yang pada umumnya menerima pelayanan atau perawatan. Depresi ini biasanya berkembang dalam menanggapi kelebihan kelelahan fisik dan pada awalnya akan melindungi diri sendiri. Hilangnya perasaan positif terhadap atasan atau rekan kerja pada seseorang adalah indikasi bahwa individu memiliki skor *depersonalization* yang tinggi. Individu akan menghindari kontak dengan pekerjaannya sehingga pekerjaannya pun akan menumpuk. Individu atau karyawan juga akan bersikap negatif dan cenderung kasar terhadap atasan maupun rekan kerja.

c. Penurunan Prestasi Pribadi (*Reduce personal accomplishment*)

Mengacu pada menurunnya rasa kompetensi dan mencapai keberhasilan di tempat kerja. Hal ini menurunkan rasa *self-efficacy* yang dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Individu merasa dirinya tidak berharga, dan juga merasa bahwa dirinya belum melakukan sesuatu yang berharga.

Hal ini dapat mengindikasikan bahwa individu memiliki skor *reduce personal accomplishment* yang tinggi.

3. Komitmen Organisasional

a. Pengertian Komitmen organisasional

Komitmen organisasional pertama kali dikemukakan oleh Meyer dan Allen (1997) yang mendefinisikan komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Sama halnya dengan Crow (2012) yang juga mendefinisikan komitmen organisasional sebagai ikatan psikologis individu dengan organisasi yang ditunjukkan oleh berbagai indikator seperti loyalitas terhadap organisasi, internalisasi tujuan organisasi dan mendedikasikan diri dari tujuan organisasi.

Steers dan Porter (1987) mendefinisikan komitmen merupakan sikap seseorang dalam mengidentifikasikan dirinya terhadap organisasi beserta nilai-nilai dan tujuannya serta keinginan untuk tetap menjadi anggota untuk mencapai tujuan. Komitmen organisasi menunjuk pada pengidentifikasian dengan tujuan organisasi, kemampuan mengarahkan segala daya untuk kepentingan organisasi, dan ketertarikan untuk tetap menjadi bagian organisasi

Mowday *et al.*, (1979). menjelaskan bahwa sebagai sikap, komitmen organisasional paling sering didefinisikan sebagai,

keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu, penerimaan nilai, dan tujuan organisasi. Mathieu *et al.*, (1990) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi suatu organisasi dan karyawan dalam perusahaan untuk mencapai nilai-nilai dan tujuan perusahaan secara bersama, sehingga mendorong kekuatan individu untuk mencapai target yang lebih.

Dari penelitian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah hubungan antara karyawan dengan organisasi dengan ditunjukkan adanya keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi.

b. Indikator Komitmen Organisasional

Terdapat tiga bentuk Indikator komitmen organisasi seseorang, yaitu dalam penelitian (Allen dan Meyer, 1991):

a. Komitmen afektif (*Affective commitment*)

Komitmen ini mengacu pada hubungan emosional anggota terhadap organisasi. Orang-orang ingin terus bekerja untuk organisasi tersebut karena mereka sependapat dengan tujuan dan nilai dalam organisasi tersebut. Orang-orang dengan tingkat komitmen afektif yang tinggi memiliki keinginan untuk tetap berada diorganisasi karena mereka mendukung tujuan dari organisasi tersebut dan bersedia membantu mencapai tujuan.

b. Komitmen berkelanjutan (*Continuance commitment*)

Komitmen ini mengacu pada keinginan karyawan untuk tetap tinggal di organisasi tersebut karena adanya perhitungan atau analisis tentang untung dan rugi dimana nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Semakin lama karyawan tinggal dengan organisasi mereka, semakin mereka takut kehilangan apa yang telah mereka investasikan di dalam organisasi selama ini.

c. Komitmen normatif (*Normative commitment*)

Komitmen ini mengacu pada perasaan karyawan dimana mereka diwajibkan untuk tetap berada di organisasinya karena adanya tekanan dari yang lain. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen normatif yang tinggi akan sangat memperhatikan apa yang dikatakan orang lain tentang mereka jika mereka meninggalkan organisasi tersebut. Mereka tidak ingin mengecewakan atasan mereka dan khawatir jika rekan kerja mereka berpikir buruk terhadap mereka karena pengunduran diri tersebut.

Setiap karyawan memiliki dasar dan perilaku yang berbeda tergantung pada komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku yang berbeda dengan karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar *continuance*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk

menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya karyawan yang terpaksa menjadi anggota akan menghindari kerugian *financial* dan kerugian lain, sehingga karyawan tersebut hanya melakukan usaha yang tidak maksimal.

Sementara itu, komitmen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi bergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Komitmen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterima dari organisasi.

d. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap *Turover Intention*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011) menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*. Bluedorn (dalam Mufidah, 2016) mengatakan bahwa intensi *turnover* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya. Sedangkan Dewi & Wulanyani, (2017) mendefinisikan intensi *turnover* adalah keinginan individu keluar dari organisasi, keinginan individu serta mengevaluasi mengenai posisi seseorang berdasarkan ketidakpuasan untuk mempengaruhi seseorang ketika keluar dan menemukan pekerjaan yang lainnya di luar perusahaan. *Turnover intention* yang terjadi dalam sebuah organisasi, tidak terlepas dari kelelahan emosi.

Hasil penelitian Kusriyani, dkk, (2016), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kelelahan emosional dengan *turnover intention*. Depersonalisasi dimana seseorang bersikap sinis, menjauhi pekerjaan maupun rekan kerjanya. Karyawan juga mengurangi keterlibatan ditempat kerja bahkan menyerah. Pada umumnya, individu merasa akan lebih aman untuk bersikap acuh tak acuh terutama ketika masa depan tidak jelas, atau untuk memprediksikan bahwa pekerjaan mereka tidak lancar dibandingkan harus berhadap.

Berdasarkan penelitian Demerouti *et al* (2001) menyebutkan bahwa kelelahan emosional bisa juga menjadi mediasi antar role stres terhadap *various attitude outcome*. Hasil perubahan perilaku ini di indikasikan sebagai niat karyawan keluar dari organisasi sehingga kelelahan emosional dibuktikan positif berhubungan terhadap *turnover intention* (Kim dan Stoner, 2017). Penelitian ini menggunakan conservation resources theory (COR) yang menyatakan munculnya kelelahan emosional ketika karyawan merasakan kurangnya sumberdaya untuk melakukan pekerjaan mereka (Halbesleben & Buckley, 2004); (Janssen, Peeters, Jonge, Houkes, & Tummers, 2004) 2004). Para peneliti berpendapat bahwa kelelahan emosional adalah komponen kunci dari kelelahan, dan telah muncul sebagai variabel sentral untuk memahami proses *Turnover intention* (O'Neill & Xiao, 2010).

Penelitian Cheng & Lu (2013) membuktikan bahwa kelelahan emosional akan membuat karyawan berpotensi untuk meninggalkan organisasi. Ketika karyawan mengalami kelelahan yang tinggi maka akan membuat karyawan mempunyai keinginan untuk meninggalkan organisasi juga tinggi, begitupun sebaliknya (Muhdiyanto dan Mranani, 2017).

e. Pengaruh Kelelahan emosional terhadap Komitmen organisasioal

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Madziatul Churiyah (2011) kelelahan emosional yang dihadapi karyawan, maka akan rendah komitmen karyawan pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Dimana menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Dari hasil penelitiannya menungkapkan kedua penelitian ini kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan Santika & Sudibia (2017) menyimpulkan kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Beberapa penelitian juga menyimpulkan kelelahan emosional berpengaruh juga terhadap kepuasan kerja (Karatepe & Tekinkus, 2006). Apabila kondisi pekerjaan pada stress tinggi, maka karyawan akan menjadi lelah secara emosional dan menumbuhkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang rendah (Babakus et al., 1999); (Mulki, Jaramillo, & Locander, 2006).

f. Pengaruh Komitmen organisasional terhadap *Turnover Intention*

Secara teori komitmen organisasional mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluar artinya semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Sebaliknya semakin buruk komitmen organisasi maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi Eko Sutjipto (2005); Agus Arianto Toly (2001); Devi Permatasari (2012); Agung Wahyu Handaru dan Nailul Muna (2012); Ayu Eristya Permata Sari (2011); Agus Salim (2013); menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention.

Didukung juga oleh penelitian Aydogdu & Asigkil (2011) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Komitmen organisasional dapat diidentifikasi sebagai ikatan psikologis antara karyawan dan organisasi dan dengan memiliki kesetiaan. Memiliki keinginan untuk terlibat, dan menjadi kurang suka rela untuk meninggalkan organisasi (Griffin *et al.*, 2009). Komitmen organisasi yang tinggi berarti keberpihakan karyawan pada organisasi yang mempekerjakannya (Robbins & Judge, 2011). Karyawan yang berkomitmen tinggi pada organisasinya, cenderung akan lebih bertanggung jawab (He *et al.*, 2012).

g. Pengaruh komitmen organisasional sebagai variabel pemediasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap *turnover intention*

Terdapat pengaruh signifikan antara kelelahan emosional dan *turnover intention*, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan yang dialami oleh karyawan maka akan cenderung meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan (Agus putu *et al.* 2014). Para peneliti terdahulu menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya tingginya kelelahan kerja dalam perusahaan, rendahnya dukungan organisasi, serta kurangnya komitmen pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan perusahaan (Avey *et al.* 2009). Untuk mengurangi intensi keluar karyawan maka karyawan harus menampilkan komitmen lebih terhadap organisasi (Luo *et al.* 2013). Karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi dengan upaya dan loyalitas yang ditunjukkan, merasa pantas untuk mendapatkan dukungan organisasi berupa keuntungan dan penghargaan sosial yang nyata.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tumbelaka (2016) mengemukakan bahwa komitmen karyawan memberikan pengaruh negatif terhadap keinginan meninggalkan organisasi. Dengan tingginya sebuah komitmen terhadap suatu organisasi dapat menurunkan tingkat *turnover intention* bagi karyawan. Selain itu Ahmed (2013) menemukan bahwa komitmen organisasional memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Dalam penelitian Sutanto dan Gunawan (2013) menyatakan bahwa hubungan komitmen organisasional dapat memediasi antara kelelahan emosional signifikan pada *turnover intention*. Sidharta dan Meily (2011), Hussain dan Asif (2012), serta Jehanzeb (2013) menambahkan bahwa komitmen organisasional juga berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Maka banyaknya *turnover intention* yang terjadi disuatu perusahaan dapat disebabkan dengan adanya komitmen organisasional yang kurang baik terhadap karyawan. Dengan rendahnya komitmen organisasi, biasanya karyawan tidak tahu kemana arah tujuannya, maka banyak karyawan yang memiliki niat untuk keluar.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk penyusunan penelitian ini. Tujuannya untuk mengetahui hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai analisis pengaruh kelelahan emosional terhadap *Turnover intention*. Dan untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya, agar mengetahui penelitian ini berpengaruh atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 2 : Penelitian Relevan

NO	PENULIS (TAHUN)	JUDUL	TEKNIK ANALISIS	POPULASI DAN SAMPEL	HASIL
1.	Tobias Kraemer <i>et al</i> (2014)	How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers	Menggunakan partial least squares (PLS)	Denga jumlah populasi 105 dan sampel 60 orang.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Analisis menunjukkan kelelahan emosional dan komitmen organisasi terhadap turnover adalah secara signifikan
2.	Putu Bayu Santika (2017)	Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional	Menggunakan partial least squares (PLS)	Dengan jumlah populasi 100 dan sampel 56 orang	Hasil penelitian menunjukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
3.	Wayan gede supartha (2017)	Pengaruh work-family conflict dan kelelahan emosional terhadap intention to leave	Menggunakan partial least squares (PLS)	Dengan populasi seluruh karyawan dengan jumlah sampel 41 orang.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kelelahan emosional memiliki pengaruh positif terhadap intention to leave Karyawan. semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi intention to leave karyawan tersebut.
4.	Russell Cropanzano <i>et al.</i> , (2014)	The relationship of emotional exhaustion to work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors.		Dengan jumlah populasi 204 karyawan. Jumlah Sampel 150 orang.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa signifikan antara niat ingin keluar dan Juga ada pengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional dan dimediasi terhadap komitmen organisasi
5.	Chang-qin Lu (2015)	The Relationships Between Employability, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: The Moderation of Perceived Career Opportunity		Dengan jumlah populasi seluruh karyawan, jumlah sampel 214 karyawan	Hasil pene;itian ii adalah hubungan negatif antara kerja dan kelelahan emosional kuat (lemah) ketika PCO dalam organisasi adalah tinggi (rendah).

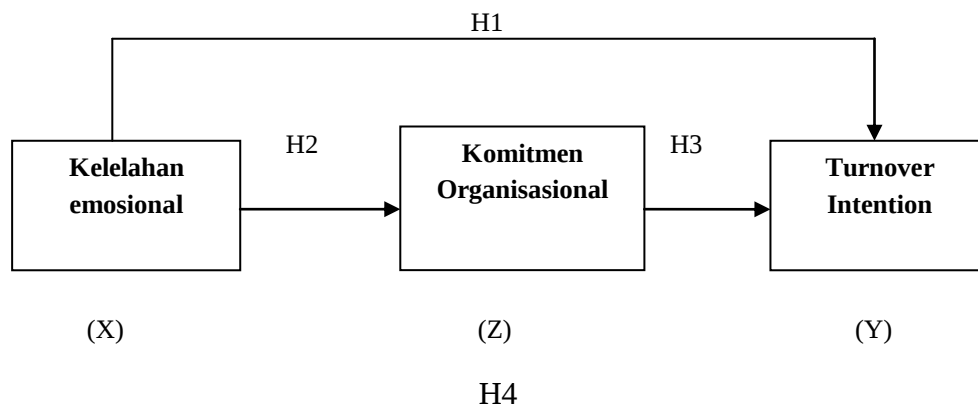
6.	Gede Riana (2017)	Peran komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention	Menggunakan teknik analisis sobel	Populasi dari penelitian ini berjumlah 119 orang, dan sampel sebanyak 92 karyawan.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Komitmen organisasional secara signifikan mampu memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap turnover intention
7.	IvyKyei-Poku (2019)	The influence of fair supervision on employees' emotional exhaustion and turnover intentions	Menggunakan teknik analisis PLS	Populasi dari penelitian ini sebanyak 141 karyawan	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pendekatan bootstrap keadilan interaksional adalah signifikan positif berhubungan dengan kelelahan emosional. Dan dukungan organisasi dan kepemilikan, yang berpengaruh negatif pada kelelahan emosional.
8.	Emilie lapointe et al., (2011)	Organizational commitment, organization-based self esteem emotional exhaustion and turnover a conservation of resources perspective	Menggunakan teknik analisis spss	Populasi dari penelitian ini adalah 260 karyawan	Hasil penelitian ini adalah bahwa pengurusan SDM yang di timbulkan oleh kelelahan emosional akan menyebabkan implikasi pada penelitian ini untuk meneliti masa depan komitmen organisasi, kelelahan emosional, dan perpindahan

Berdasarkan Penelitian Relevan di atas, maka peneliti bermaksud untuk menguji “ Kelelahan emosional terhadap *Turnover Intention* dengan Komitmen organisasional sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Hotel Mercure Kota Padang.”

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji

tingkat *Turnover Intention* Karyawan Pada Hotel Mercure Padang Yang Dipengaruhi Oleh Kelelahan Emosional Dan Tingkat Komitmen Organisasional. Dimana Variabel bebas (X) adalah Kelelahan emosional, Variabel mediasi (Z) adalah Komitmen Organisasional , sedangkan Variabel Terkait (Y) adalah *Turnover Intention*.



Gambar 1 . Kerangka konseptual Penelitian

Berikut ini merupakan hasil hipotesis penelitian terdahulu baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap “ Kelelahan emosional terhadap *Turnover Intention* dengan Komitmen organisasional,

Keterangan :

H1	1. Boles <i>et al.</i>, (1997) bahwa kelelahan emosional memiliki tingkat <i>Turnover intention</i> yang tinggi 2. Menurut Cropanzano <i>et al.</i>, (2016), kelelahan emosional adalah prediktor yang signifikan dari keinginan berpindah, dan menunjukan bahwa kelelahan emosional memiliki dampak positif yang kuat pada <i>turnover intention</i>. 3. Freudenberg (1974) kelelahan emosional itu bersumber dari <i>burnout</i>.
H2	1. Menurut Ashkanasy <i>et al.</i>, (2016) kelelahan emosional mempengaruhi komitmen organisasional.

	- Hasil penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011) dan kusriyani (2016) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional. - Menurut Meyer, Alen (1993) memunculkan sikap negatif seperti mudah marah dan menjadi lebih sensitif. - Cho et al.,(2012) ada pengaruh negatif terhadap komitmen organisasioanl, semakin tiggi kelelahan emosional yang di hadapi karyawan,maka komitmen organisasi rendah akibat kelelahan emosional yang di alaminya, begitupun sebaliknya.
H3	- Hasil penelitian dari Ahmed <i>et a,l.</i> (2013) menemukan bahwa komitmen organisasional memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap turnover intention. - Johnson <i>et al.,</i> (1990) dalam penelitiannya menemukan hubungan yang negatif antara komitmen organisasi dan keinginan untuk pindah - Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan antara lain oleh Babakus <i>et al.,</i> (1999) dan Netemeyer <i>et al.,</i> (1990) . Karyawan yang berkomitmen tidak mungkin keluar dan menerima pekerjaan lain, dengan demikian biaya pergantian tinggi tidak terjadi. - Penelitian yang di lakukan oleh Thakre (2015) komitmen organisasional menumukan hubungan negatif terhadap <i>turnover intention</i>, dimana terdapat indikasi turnover yag tinggi dan komitmen organisasi yang rendah.
H4	- Meurut Madhuri <i>et al.,</i> (2014) Komitmen organisasional sangat penting bagi karyawan dan perusahaan agar perusahaan tersebut mejadi lebih efektif dan efisien. - Kurniawan (2012) menemukan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi kelelahan emosional dan <i>turnover itention</i>.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis digunakan untuk memberikan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah ada. Berdasarkan latar belakang, kajian teori, rumusan masalah dan kerangka konseptual maka dapat penulis rumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap *Turnover Intention* Pada Hotel Mercure Kota Padang.
2. Kelelahan emosional berpengaruh signifikan negatif terhadap Komitmen organisasional Pada Hotel Mercure Kota Padang.
3. Komitmen Organisasional Pengaruh signifikan negatif terhadap *Turnover Intention* Pada Hotel Mercure Kota Padang.
4. Komitmen Organisasional memediasi hubungan antara kelelahan emosional dengan *Turnover intention* Pada Hotel Mercure kota Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada karyawan Mercure Hotel Padang. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS3). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara kelelahan emosional dengan *turnover intention* pada karyawan Mercure Hotel Padang. Hal ini berarti karyawan merasakan bahwa kelelahan emosional yang dimiliki mampu meningkatkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan dalam bekerja.
2. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara kelelahan emosional dengan komitmen organisasional pada karyawan Mercure Hotel Padang. Hal ini berarti karyawan Mercure Hotel Padang merasakan bahwa kelelahan emosional yang dimiliki mampu mengurangi komitmen karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi kelelahan emosional yang dirasakan maka akan berdampak terhadap rendahnya komitmen karyawan dalam bekerja.

3. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* pada karyawan Mercure Hotel Padang. Hal ini berarti karyawan Mercure Hotel Padang merasakan bahwa komitmen yang dimiliki mampu memberikan dampak terhadap rendahnya keinginan karyawan untuk melakukan *turnover intention* dalam bekerja.
4. Komitmen organisasional memediasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan Mercure Hotel Padang.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta rumusan serta kesimpulan hasil penelitian ini, maka beberapa masukan atau saran dari penulis bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengurangi kecenderungan terjadinya *turnover intention* pada karyawan, meningkatkan kelelahan emosional serta meningkatkan komitmen organisasional dalam suatu perusahaan, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Organisasi

Dari temuan hasil penelitian ini, dimana kelelahan emosional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan, maka disarankan untuk pimpinan Mercure Hotel Padang untuk lebih memperhatikan lagi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan karena ini akan berdampak terhadap penurunan tingkat *turnover intention*.

Selain kelelahan emosional, komitmen organisasional juga memiliki pengaruh terhadap terjadinya *turnover intention* karyawan, untuk mampu mengurangi tingkat terjadinya *turnover intention* pada karyawan dalam bekerja maka disarankan kepada pimpinan perusahaan untuk dapat meningkatkan komitmen organisasional, sehingga dengan hal ini, akan sedikit mampu untuk mengurangi tingkat kecenderungan terjadinya *turnover intention* pada karyawan.

2. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Penulis menyarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.

Selain itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih banyak, atau dapat pula menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas lagi dengan cara melibatkan beberapa instansi sejenis.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain, penelitian ini hanya menggunakan sampel karyawan yang telah berkeluarga. Penulis juga membatasi masalah yang akan penulis teliti pada faktor yang menurut penulis berpengaruh terhadap *turnover intention* yaitu kelelahan emosional dan komitmen organisasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J., and Meyer J.P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, *Journal of Occupational Psychology*. Vol.63. No.1. pp. 1-18.
- Salim, Agus, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional, Kinerja dan Turnover Intention pada Karyawan PT. Indospring di Kota Gresik. *Jurnal Penelitian*.
- Azeem, S., & Akhtar, N. (2014). Job Satisfaction and commitment and job satisfaction. *ARPN Journal of Organizational Commitment among Public Sector Science and Technology*, Vol. 2, 85-91.
- Cropanzano. R., Rupp, D.E., Byrne, Z.S. 2003. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1):160–169.
- Churiyah, Madziatul, 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 16 No. 2 Juli 2011 hal. 145-154.
- Cho. Yoon-Na, Brian N. Rutherford, JungKun Park. 2012. Emotional Labor's Impact In a Retail Environment. *Journal of Business Research*, doi:10.1016/j.jbusres.2012.04.015.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iqbal Saba, Ehsan Sadia. Lecture M. Rizwan. Noreen M. 2014. The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes. *International Journal of Human Resouces Studies*, 4 (2): 123-210.
- Indrayanti, Desak Putu., dan I Gede Riana. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention melalui mediasi Komitmen Organisasional pada PT. CIOMAS ADISATWA di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(5): 2727-2755.
- Indriantoro, N. Dan Bambang Supomo.(1999). *Metodologi penelitian bisnis*. Yoryakarta : BPFE
- Kraemer Tobias and Matthias H.J. 2013. How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers A

- multi-group analysis with gender and organizational tenure. Institute for Management, Universitat Koblenz-Landau, Koblenz, Germany, 25(1):125–148.
- Naderi Anari, Nahid. 2012. Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Jurnal of Management*, Vol 24, Iss 4. pp 256 – 269
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Mathis, R.L dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. 1991. Commitment to organizational and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538- 551.
- Mohamed A. Rageb, Eman Mohamed Abd El-Salam, Ahmed El-Samadicy dan Shaimaa farid (2013) dengan judul Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as a mediator between Role Stressors and Turnover Intentions A Study from an Egyptian cultural perspective. *The Business and Management Review* Vol. 3 No. 2 Januari 2013 p. 51-73.
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Mor Barak., Michàl E, Jan A. Nissly and Amy Levin. 2001. Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis. *The University of Chicago Press*, 75(4):625– 661.
- Panggabean,S. Mutiara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. 2004:129-131.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sidharta, Novita., dan Meily Margaretha. 2011. Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention: Studi Empiris

Pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, 10 (2), hal: 129-142.

Steers, Richard M and LW Porter, (1987). *Motivation and Work Behavior, Fourth Edition*, New York, Mc Graw Hill

Wright, T.A., Cropanzano, R. 1998. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3):486–493.