

PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MELALUI BURNOUT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. PEGADAIAN CABANG KOTAMOBAGU

THE INFLUENCE OF WORK FAMILY CONFLICT ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION THROUGH BURNOUT AS A MEDIATION VARIABLE AT PT. PAWNSHOP KOTAMOBAGU BRANCH

Gilang Alfien Towidjojo¹⁾, Genita G. Lumintang²⁾

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

| | | |
|---|------------------------|-------------------------|
| Correspondence | | |
| Email: gilangtowidjojo062@student.unsrat.ac.id¹⁾ , genitagracia73@gmail.com²⁾ | | No. Telp: |
| Submitted: 21 Juni 2024 | Accepted: 27 Juni 2024 | Published: 28 Juni 2024 |

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* karyawan melalui *Burnout* sebagai variabel mediasi pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. Populasi dan sampel yang digunakan adalah karyawan kantor PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu dengan jumlah karyawan sebanyak 30 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampelnya adalah teknik sampling jenuh. Analisis data uji instrumen (validitas dan reliabilitas) menggunakan mode persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan software *SmartPLS (Partial Last Square)* versi 4.1.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Work Family Conflict*, *Burnout*, dan *Turnover Intention* yang dialami oleh karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu cukup tinggi. *Work Family Conflict* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout*, dan *Turnover Intention*, *Burnout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention*, artinya bahwa *Burnout* dapat memediasi antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention*.

Kata Kunci: *Work Family Conflict, Burnout, Turnover Intention*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of *Work Family Conflict* on employee *Turnover Intention* through *Burnout* as a mediating variable at PT. Pegadaian Kotamobagu Branch. The population and samples used were employees of the Kotamobagu Branch of PT Pegadaian with a total of 30 employees. Data were collected using a questionnaire. By using quantitative methods, the sampling technique is saturated sampling technique. Analysis of instrument test data (validity and reliability) using structural equation mode (SEM) using *SmartPLS (Partial Last Square)* software version 4.1.0. The results of this study indicate that *Work Family Conflict*, *Burnout*, and *Turnover Intention* experienced by employees of PT Pawnsshop Kotamobagu Branch are quite high. *Work Family Conflict* has a positive and significant effect on *Burnout*, and *Turnover Intention*, *Burnout* has a significant effect on *Turnover Intention*, meaning that *Burnout* can mediate between *Work Family Conflict* and *Turnover Intention*.

Keywords: *Work Family Conflict, Burnout, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah elemen yang sangat penting dalam operasi dan kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan. SDM tidak hanya menjadi kebutuhan utama,

tetapi juga merupakan penggerak utama bagi keberhasilan perusahaan. SDM memiliki peran besar dalam menentukan apakah suatu organisasi akan maju atau berkembang. Oleh karena itu, kualitas dan kemampuan SDM dalam suatu perusahaan menjadi faktor utama dalam kemajuan perusahaan. PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu merupakan anak usaha dari Bank BRI, yang memerlukan SDM berkualitas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dibutuhkan SDM yang mampu mengembangkan metode pelayanan terbaik, sehingga memberikan pelayanan yang superior kepada masyarakat.

Namun, salah satu masalah yang sering dihadapi perusahaan terkait dengan SDM adalah keinginan berpindah (*turnover intention*), yang dapat menyebabkan karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover*, atau pergantian karyawan adalah situasi di mana karyawan meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja dan kemudian digantikan oleh personel baru. PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu adalah sebuah perusahaan pembiayaan dengan jaminan barang bergerak. Perusahaan ini memiliki 30 karyawan, terdiri dari 19 karyawan tetap dan 11 karyawan kontrak, yang mengalami masalah *turnover intention* yang tinggi. Alasan penyebab terjadinya *turnover intention* karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu adalah tidak adanya pemberian reward sehingga para karyawan sering melakukan protes pada atasan dan mulai malas bekerja, faktor inilah yang membuat karyawan mempunyai keinginan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Tingginya *turnover* PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu juga ditunjukkan dari data jumlah karyawan Tahun 2020-2023.

Berikut data jumlah karyawan dan *turnover* yang ada pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu:

Tabel 1. Data jumlah karyawan dan *Turnover* pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu Tahun 2020 – 2023

| Tahun | Jumlah Karyawan awal tahun | Jumlah Karyawan Keluar | Jumlah Karyawan Masuk | Jumlah Karyawan akhir tahun 2020 – awal tahun 2023 |
|-------|----------------------------|------------------------|-----------------------|--|
| 2020 | 37 | 4 | 2 | 30 |
| 2021 | 35 | 5 | 3 | |
| 2022 | 33 | 7 | 5 | |
| 2023 | 31 | 10 | 9 | |

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu, tahun 2023

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan dan *turnover* pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu selama 4 tahun terakhir, yang mana pada tahun 2020 sebanyak 4 karyawan yang keluar, tahun 2021 sebanyak 5 karyawan, tahun 2022 sebanyak 7 karyawan dan tahun 2023 sebanyak 10 karyawan. Hal tersebut dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun diikuti karyawan yang masuk namun jumlahnya tidak seimbang dengan karyawan yang keluar.

Salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan adalah konflik antara pekerjaan dan keluarga (*work-family conflict*), di mana tuntutan dari pekerjaan dan keluarga saling bertentangan. Grant dan rekan-rekannya, dikutip oleh Ekawarna (2018), menggambarkan ini sebagai konflik antara keluarga dan pekerjaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan temuan terkait hubungan *work-family conflict* dan *turnover intention*. Huang, Lee, dan Wu (2019) menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga sangat terkait dengan meningkatnya niat untuk keluar dari perusahaan. Dalam wawancara dengan beberapa karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu permasalahan yang sering terjadi pada

karyawan yang menimbulkan *work family conflict* yaitu para karyawan sering membawa masalah keluarga ke tempat kerja karena mendapat tekanan dari keluarga terhadap kerja mereka dikantor dan membuat mereka tidak fokus dalam bekerja sehingga hal ini membuat para karyawan berkeinginan untuk keluar dari perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah *burnout*. Menurut Pines dalam Christiana (2020), *burnout* adalah kondisi emosional di mana seseorang merasa lelah dan jenuh secara fisik akibat tuntutan tugas yang meningkat. Ketika seorang karyawan mengalami peningkatan kelelahan kerja, baik secara fisik, emosional, maupun mental, keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan juga cenderung meningkat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu, mereka menyebutkan bahwa penyebab *burnout* adalah tingginya tuntutan pekerjaan dan lembur hingga jam 7 malam, yang menyebabkan karyawan mengalami kelelahan fisik dan kelelahan emosional, hal inilah yang membuat karyawan ada keinginan untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Dalam studi ini, peneliti ingin mengeksplorasi peran kelelahan kerja (*burnout*) sebagai variabel mediasi dalam kaitannya dengan konflik kerja-keluarga (*work-family conflict*) dan keinginan berpindah (*turnover intention*). Peneliti bermaksud mengkombinasikan temuan dari penelitian Saleem et al. (2016) dengan Shimazu, A., de Jonge, J., Kubota K., Kawakami (2018), yang menunjukkan bahwa kelelahan kerja (*burnout*) dapat menjadi faktor penting dalam menjembatani hubungan antara konflik kerja-keluarga dan keinginan berpindah. Dengan menggunakan variabel mediasi ini, peneliti berupaya memahami lebih dalam bagaimana kaitan antara *work family conflict* dengan *turnover intention* melalui *burnout* sebagai mediasi antara kedua variabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti mengambil judul Penelitian: "Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Karyawan Melalui *Burnout* sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu".

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
2. Bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
3. Bagaimana pengaruh *Burnout* terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
4. Bagaimana *Burnout* dapat memediasi antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi/perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang membantu karyawan suatu organisasi berkontribusi dalam mencapai rencana strategis organisasi Kusumaryoko (2021).

Turnover Intention

Turnover Intention merupakan tingkat keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi atau perusahaan, ada banyak alasan yang menyebabkan terjadinya niat untuk meninggalkan pekerjaan antara lain: keinginan untuk mendapatkan pekerjaan dengan tingkat keamanan yang lebih baik Wijaya (2020). Indikator dari *turnover intention* yaitu absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan protes terhadap pelanggaran tata tertib, peningkatan protes terhadap atasan, dan perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. (Harnoto dan Sahro, 2016).

Work Family Conflict

Work Family Conflict adalah bentuk konflik peran di mana tekanan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, seringkali karena ketidakseimbangan dan ketidakcocokan dalam menjalankan kedua peran tersebut Nabila (2019). Indikator dari *work family conflict* yaitu tekanan kerja, banyaknya tuntutan tugas, kurangnya kebersamaan keluarga, sibuk dengan pekerjaan, dan konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga. Frone dan Russel (dalam Kusuwinarno dan Indirawati, 2021:23).

Burnout

Burnout digambarkan sebagai sebuah sindrom yang disebabkan oleh stres kronis di tempat kerja yang tidak dapat ditangani, yang mana ditandai oleh beberapa hal; penipisan energi atau kelelahan, perasaan negatif atau sinisme terhadap hal terkait pekerjaan, dan penurunan kinerja profesional (WHO ICD-11, 2019). Indikator dari *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan rendahnya penghargaan diri. Baron & Greenberg (dalam Chairina. R, 2019:52).

Penelitian Terdahulu

Penelitian Putu Ari Pertiwi Sanjiwani, I Wayan S. Wibawa, I Komang S. Diputra (2022) yang berjudul “Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Yang Dimediasi Oleh *Burnout* Pada Perempuan Pasca Pandemi Covid-19.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Secara positif signifikan *work family conflict* memengaruhi *burnout*. Atau ini memiliki arti bahwa bertambah tingginya *work family conflict* maka juga tinggi *burnout* atau kelelahan kerja karyawan.

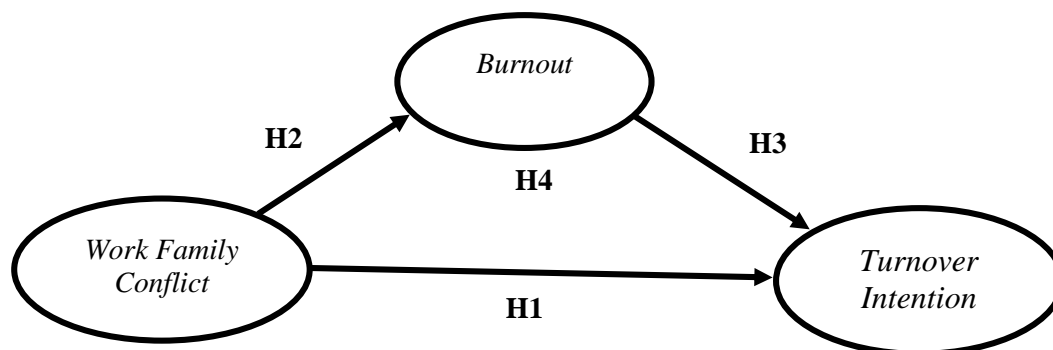
Penelitian Qodariah (2021) yang berjudul “Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Burnout* terhadap *Intention To Leave* Pada Ibu Bekerja Saat Menghadapi Pandemi Covid-19” memiliki hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *intention to leave* sebesar 44%. Variabel *Burnout* juga berpengaruh positif terhadap *intention to leave* bagi ibu bekerja yang menghadapi pandemi virus corona, yaitu 56%. Untuk menguji dampak pada saat yang sama, hasil menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *Burnout* secara bersamaan mempengaruhi *Intention to Leave* sebesar 64,6% sedangkan untuk 35,4% dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak ditemukan pada penelitian.

Penelitian Janatul Firdaus (2022) “Pengaruh *Work Family Conflict* dan Disiplin Kerja terhadap *Turnover* pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.” Memiliki hasil penelitian menjelaskan bahwa secara parsial maupun simultan variabel *work family conflict* dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *turnover* pada perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru, dengan nilai R Square sebesar 0,734 menjelaskan bahwa *work family conflict* dan disiplin kerja dapat mempengaruhi *turnover* pada perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru sebesar 73,4% sementara 26,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian Agatha Christy, Andreas Heryjanto (2021) yang berjudul Pengaruh *Job Insecurity*, *Work Stress*, Dan *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Dengan

Burnout Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris: Karyawan PT. XYZ Di Jakarta Pusat). Menggunakan Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Memiliki hasil *Burnout* memediasi pengaruh *work stress* dan *work family conflict* terhadap *turnover intention*, namun tidak memediasi pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention*, *Burnout* memediasi secara parsial.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori, 2023

Hipotesis Penelitian

H1 : Diduga *Work Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*.

H2 : Diduga *Work Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *Burnout*.

H3 : Diduga *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*.

H4 : Diduga *Burnout* secara positif signifikan dapat memediasi antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang berkaitan dengan angka yang dianalisis menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2020: 16), metode penelitian kuantitatif adalah metode yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, menganalisis data secara statistik, dan bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:130) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu sebanyak 30 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yang termasuk dalam *non probability* sampling. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu yang berjumlah 30 karyawan diseluruh unit kerja, namun tidak termasuk Pimpinan cabang dan satpam yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456), data primer adalah sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sedangkan data sekunder Menurut Sugiyono

(2018:456) yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui wawancara dan kuesioner. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber. Sedangkan kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian pertama berisi informasi data diri responden dan yang kedua berisi informasi mengenai variabel penelitian yaitu *Work Family Conflict*, *Burnout*, dan *Turnover Intention*.

Model Pengukuran/Outer Model dan Model Struktural/Inner Model

Menurut Musyaffi & Respati (2022), outer model adalah model pengukuran yang menggambarkan hubungan antara indikator dan konstruk yang dispesifikasikan, menghasilkan varians residual dari variabel dependen. Tahapan dalam model pengukuran atau outer model meliputi *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Sementara itu, menurut Yamin (2021), model struktural atau Inner Model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten, menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat *Path Coefficient*, *Goodness of Fit*, dan Uji Hipotesis.

Pengujian Hipotesis

Menurut Musyaffi & Respati (2022), pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *t-hitung* dengan *t-tabel*. Perbandingan antara thitung dan ttabel digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antar variabel. Nilai thitung diperoleh dari hasil bootstrapping menggunakan software Smart PLS. Pengujian dengan metode *bootstrap* juga bertujuan untuk mengurangi masalah ketidaknormalan pada data penelitian.

Teknik Analisis

Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah program SmartPLS 4.0. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan *partial least square* (PLS) sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian. PLS adalah teknik analisis yang kuat karena dapat digunakan dengan skala data apapun, tidak memerlukan banyak asumsi, dan tidak memerlukan ukuran sampel yang besar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Outer Model

Validitas konvergen menguji hubungan indikator dengan variabel laten terkait. Indikator dengan korelasi di atas 0,7 reliabel. Namun, dalam penelitian yang melibatkan peningkatan skala, nilai *loading factor* antara 0,5 dan 0,6 masih bisa diterima.

Tabel 2. Hasil Average Variant Extracted (AVE)

| Variabel/konstruk | Average Variant Extracted | Hasil Uji |
|---------------------------------|---------------------------|-----------|
| <i>Work Family Conflict</i> (X) | 0,745 | Valid |
| <i>Burnout</i> (Y1) | 0,689 | Valid |
| <i>Turnover Intention</i> (Y2) | 0,757 | Valid |

(Sumber: SmartPLS 4.1, 2024)

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa nilai AVE setiap variabel adalah lebih besar dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel atau konstruk yang digunakan adalah valid.

Validitas Diskriminan menguji apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai melalui perbandingan nilai loading pada konstruk yang dituju.

Tabel 3. Cross Loading

| Pernyataan | X | Y1 | Y2 | Hasil Uji |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| <i>WORK FAMILY CONFLICT (X)</i> | | | | |
| WFC1 | 0.853 | 0.749 | 0.865 | Valid |
| WFC2 | 0.926 | 0.587 | 0.661 | Valid |
| WFC3 | 0.935 | 0.689 | 0.756 | Valid |
| WFC4 | 0.813 | 0.497 | 0.518 | Valid |
| WFC5 | 0.777 | 0.473 | 0.574 | Valid |
| <i>BURNOUT (Y1)</i> | | | | |
| BT1 | 0.459 | 0.858 | 0.771 | Valid |
| BT2 | 0.459 | 0.750 | 0.679 | Valid |
| BT3 | 0.767 | 0.892 | 0.912 | Valid |
| BT4 | 0.626 | 0.814 | 0.674 | Valid |
| <i>TURNOVER INTENTION (Y2)</i> | | | | |
| TI1 | 0.603 | 0.885 | 0.907 | Valid |
| TI2 | 0.676 | 0.776 | 0.852 | Valid |
| TI3 | 0.853 | 0.749 | 0.865 | Valid |
| TI4 | 0.604 | 0.859 | 0.865 | Valid |
| TI5 | 0.767 | 0.748 | 0.860 | Valid |

(Sumber: SmartPLS 4.1, 2024)

Dari hasil *Cross Loading* pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dengan demikian bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen, seperti kuesioner dalam penelitian. Uji reliabilitas dalam PLS menggunakan metode Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dengan nilai reliabilitas yang dianggap baik adalah 0,6-0,7 untuk Composite Reliability dan di atas 0,7 untuk Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas kedua metode dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Cronbach's Alpha

| Variabel/Konstruk | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Hasil Uji |
|---------------------------------|------------------|-----------------------|-----------|
| <i>WORK FAMILY CONFLICT (X)</i> | 0.914 | 0.937 | Reliabel |
| <i>BURNOUT (Y1)</i> | 0.849 | 0.873 | Reliabel |
| <i>TURNOVER INTENTION (Y2)</i> | 0.919 | 0.920 | Reliabel |

(Sumber: SmartPLS 4.1, 2024)

Berdasarkan tabel 4, uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang valid. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Hasil *Cronbach's Alpha* untuk reliabilitas variabel *Work Family Conflict* adalah 0.914, *Burnout* 0.849, dan *Turnover Intention* 0.919. Ketiga variabel ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6, sehingga dinyatakan reliabel.

Uji Inner Model

Tabel 5. Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

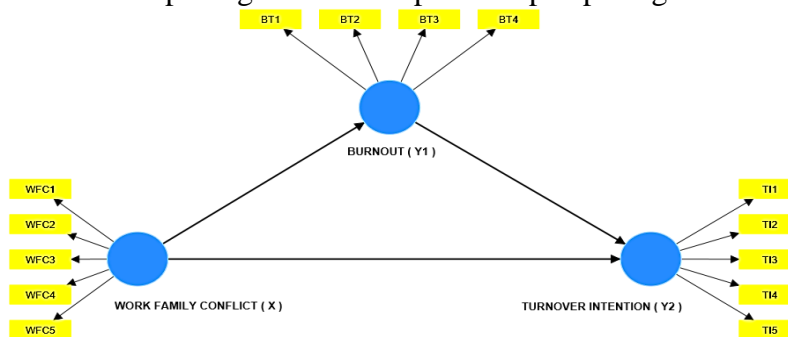
| | R-square | R-square adjusted |
|--------------------------------|----------|-------------------|
| <i>BURNOUT</i> (Y1) | 0.508 | 0.499 |
| <i>TURNOVER INTENTION</i> (Y2) | 0.898 | 0.894 |

(Sumber: SmartPLS 4.1, 2024)

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui bahwa variabel X (*Work Family Conflict*) berpengaruh terhadap *Burnout* sebesar 0,508 atau 50,8% dan 49,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kemudian pada variabel *Turnover Intention* menunjukkan adanya pengaruh variabel X (*Work Family Conflict*) sebesar 0,898 atau 89,8% dan sisanya 10,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian menggunakan model struktural dan pengujian langsung. Hasilnya dievaluasi dengan mempertimbangkan signifikansi, *t-statistik*, dan *p-value* antar konstruk. Software SmartPLS digunakan untuk analisis dan nilai-nilai diperoleh dari *bootstrapping*. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada gambar 2.



Gambar 2. Path Coefficient

Sumber: SmartPLS 4.1, 2024

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel 6 *Path Coefficient* berikut :

Tabel 6. Path Coefficient

| | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T statistics (O/STDEV) | P values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| <i>WORK FAMILY CONFLICT</i> (X) -> <i>TURNOVER INTENTION</i> (Y2) | 0.294 | 0.294 | 0.146 | 2.017 | 0.044 |
| <i>WORK FAMILY CONFLICT</i> | 0.713 | 0.730 | 0.136 | 5.226 | 0.000 |

| (X) -> BURNOUT (Y1) | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| BURNOUT (Y1) -> TURNOVER INTENTION (Y2) | 0.715 | 0.718 | 0.128 | 5.572 | 0.000 |
| (Sumber: SmartPLS 4.1, 2024) | | | | | |

Tabel 7. Specific Indirect Effects

| | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T statistics (O/STDEV) | P values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| WORK FAMILY CONFLICT (X) -> BURNOUT (Y1) -> TURNOVER INTENTION (Y2) | 0.510 | 0.523 | 0.142 | 3.580 | 0.000 |
| (Sumber: SmartPLS 4.1, 2024) | | | | | |

Berdasarkan kedua tabel di atas dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menguji apakah *Work Family Conflict* secara positif signifikan berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* berpengaruh positif dan signifikan sehingga **hipotesis pertama diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Work Family Conflict* terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*.
2. Hipotesis kedua menguji apakah *Work Family Conflict* secara positif signifikan berpengaruh terhadap *Burnout*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Work Family Conflict* terbukti memiliki pengaruh positif signifikan pada *Burnout*.
3. Hipotesis ketiga menguji apakah *Burnout* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Burnout* terhadap *Turnover Intention* berpengaruh signifikan sehingga **hipotesis ketiga diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Burnout* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*.
4. Hipotesis keempat menguji apakah *Burnout* dapat memediasi secara positif signifikan antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Burnout* dapat memediasi secara positif dan signifikan antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* sehingga **hipotesis keempat diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* dapat dimediasikan oleh *Burnout*.

Pembahasan

Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention*

Dari hasil pengujian hipotesis menggunakan software *smartPLS*, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Work Family Conflict* (konflik antara keluarga dan pekerjaan) terhadap *Turnover Intention* (keinginan untuk berpindah kerja) pada karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu, serta hasil reliabilitas yang menunjukkan bahwa variabel *Work Family Conflict* dapat diandalkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa konflik antara keluarga dan pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat konflik antara keluarga dan pekerjaan yang tinggi pada karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu mengindikasikan bahwa mereka merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang ada, sehingga hal ini mempengaruhi keputusan mereka untuk berpindah kerja.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi beberapa hasil penelitian terdahulu seperti dalam penelitian Rubel et al. (2017) dan Nafisah (2019) memperlihatkan *Work Family Conflict* terhadap *Turnover intention* memberi pengaruh positif dan signifikan.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Burnout*

Dari hasil penelitian menggunakan software *SmartPLS*, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara konflik antara keluarga dan pekerjaan (*Work Family Conflict*) dengan kelelahan kerja (*Burnout*) pada karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat konflik yang dialami oleh karyawan antara tanggung jawab keluarga dan tugas-tugas di tempat kerja, semakin tinggi pula tingkat kelelahan kerja yang mereka alami.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran ganda yang dijalani oleh karyawan, terutama karyawan perempuan yang sering kali harus mengatasi tantangan yang kompleks dalam membagi waktu, energi, dan perhatian antara tanggung jawab keluarga dan tugas-tugas di tempat kerja. Karyawan perempuan seringkali memiliki peran yang banyak dan penting dalam keluarga, termasuk mengurus suami, anak-anak, dan tugas-tugas rumah tangga, sementara juga harus memenuhi tuntutan pekerjaan di PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. Demikian pula, karyawan laki-laki yang sudah menikah juga memiliki tanggung jawab yang serupa.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Laura heras recuero dan Amparo osca Segovia (2021) hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara variabel *work family conflict* dengan *burnout*.

Hubungan *Burnout* dengan *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan software *SmartPLS*, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kelelahan kerja (*burnout*) terhadap keinginan untuk keluar (*turnover intention*) dari perusahaan pada karyawan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu. Artinya, semakin tinggi tingkat kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan, semakin tinggi pula keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan kerja, baik secara fisik maupun emosional, yang disebabkan oleh rutinitas kerja dan target yang tinggi untuk mencapai nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu dapat menyebabkan karyawan merasa jenuh, lesu, dan kurang bersemangat dalam bekerja, hal ini dapat mengakibatkan keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan baru dan meninggalkan pekerjaan saat ini.

Kurangnya dukungan serta penghargaan dari perusahaan dapat menyebabkan kelelahan kerja yang signifikan pada karyawan. Kelelahan kerja tersebut kemudian dapat menjadi pemicu untuk munculnya *turnover intention*, di mana karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka tidak lagi memenuhi kebutuhan atau harapan mereka, dan mereka merasa lebih baik mencari kesempatan kerja baru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dijalankan oleh Santoso et al. (2018) dan Elci et al. (2018) dijelaskan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Efek Mediasi *Burnout* terhadap *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software *SmartPLS*, variabel kelelahan kerja (*burnout*) mampu memediasi variabel *work family conflict* dan variabel *turnover intention* secara positif dan signifikan. Kelelahan kerja (*burnout*) baik secara fisik dan mental dapat memperkuat karyawan yang bekerja berkeinginan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*). Ini berarti bahwa ketika karyawan mengalami tingkat konflik yang tinggi antara

tuntutan keluarga dan pekerjaan, hal ini cenderung meningkatkan tingkat kelelahan kerja mereka.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Christy (2021), Ajizah (2022) & Astuti dan Palupingdyah (2018) di risetnya didapatkan hasil yaitu *Burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan menjadi variabel mediasi antara *Work family conflict* kepada *Turnover Intention*. Ini memperlihatkan bahwa antara *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* dapat dimediasi oleh *Burnout*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan mengenai “Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Melalui *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu” maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. *Work Family Conflict* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
2. *Work Family Conflict* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
3. *Burnout* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.
4. *Work Family Conflict* dengan *Turnover Intention* karyawan terbukti secara positif dan signifikan dapat dimediasikan oleh *Burnout* pada PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu.

Saran

Saran bagi Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, pimpinan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu disarankan bersikap tegas terhadap karyawan terkait konflik pekerjaan dan keluarga dengan menerapkan sanksi, agar karyawan tidak membawa masalah pribadi ke tempat kerja dan tetap bekerja secara profesional.
2. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, pimpinan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu disarankan mengadakan acara keluarga seperti family gathering secara teratur untuk membantu karyawan mengatasi *burnout*, memberikan kesempatan bersantai, dan mempererat hubungan dengan keluarga.
3. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *turnover intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, pimpinan PT. Pegadaian Cabang Kotamobagu disarankan memberikan peluang pengembangan seperti pelatihan, keterampilan, promosi internal, serta insentif yang sesuai dengan pencapaian karyawan untuk membantu mempertahankan mereka.

Saran bagi peneliti selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.
2. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan objek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Agatha Christy, A. H. (2021). Pengaruh Job Insecurity, Work Stress, Dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Of Business & Applied Management*, Vol.14 (No. 2), 149-161.

- <https://Journal.Ubm.Ac.Id/Index.Php/Business-Applied-Management/Article/View/2831>. Diakses Pada 15 Agustus 2023
- Andriani, Ad, Mulyana, A., Widarnandana, Igd, Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., ... & Dewi, Ic (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 1). Media Tohar. <https://Toharmedia.Co.Id/Product/Manajemen-Sumber-Daya-Manusia/>. Diakses Pada 15 Agustus 2023
- Firdaus, J. (2022). *Pengaruh Work Family Conflict Dan Disiplin Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Rsia Eria Bunda Pekanbaru*. Pekanbaru: Uin Suska Riau. <http://Repository.Uinsuska.Ac.Id/57737/2/Skripsi%20jannatul%20firdaus.Pdf>. Diakses Pada 15 Agustus 2023
- Hasanah, U. (2020). *Pengaruh Work Family Conflict terhadap Turnover Intention melalui Burnout dan Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin)*. (Thesis). Malang: Direktorat Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/31285?show=full>. Diakses pada 13 September 2023
- Kusumanegara, I. S., Asmony, T., & Numayanti, S. (2018). Work-family conflict on turnover intention regarding work stress as intervening variable. *International journal of social sciences and humanities*, 2(2), 141-154. <https://sciencescholar.us/journal/index.php/ijssh/article/view/153>. Diakses pada 25 April 2024
- Kusumaryoko, P & Hum, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Revolusi Industri 4.0*. Kabupaten Sleman: Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=PAUhEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=VfHaX7WgNa&dq=Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Di%20Era%20Revolusi%20Industri%204.0>. Diakses pada 15 Agustus 2023
- <https://books.google.co.id/books?id=PAUhEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=VfHaX7WgNa&dq=Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Di%20Era%20Revolusi%20Industri%204.0>. Diakses pada 26 September 2023.
- Lontoh, D. F., Worang, F. G., & Tumewu, F. J. (2022). The Effect of Work Pressure and Affective Commitment on Turnover Intention at PT. Artaboga Cemerlang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 912-922. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43901/40132>. Diakses pada 25 April 2024
- Muaja, F. G., Trang, I., & Lumintang, G. G. (2021). Pengaruh organizational citizenship behavior (ocb), job satisfaction, dan affective commitment terhadap turnover intention karyawan pt. suzuki finance manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9 (1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/32549>. Diakses pada 25 April 2024
- Musyaffi, A. M & Respati, D. K. (2022). Konsep dasar structural equation model partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls. Pascal Books. <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/6763393/?view=googlescholar#!>. Diakses pada 17 Agustus 2023
- Nelma, H. (2019). Gambaran Burnout Pada Profesional Kesehatan Mental. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Pengembangan SDM*, 8(1), 12-27. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/psikologi/article/view/590>. Diakses pada 6 November 2023
- Putu A, R. P. (2023). Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Burnout Pada Perempuan Pasca Pandemi Covid-19. *E-Jurnal*

- Manajemen*, Vol.12, 542-561. <https://jurnal.harianregional.com/manajemen/id-101100>. Diakses Pada 15 Agustus 2023
- Qodariah. (2021). Work Family Conflict Dan Burnout Terhadap Intention To Leave Pada Ibu Bekerja Saat Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*,36-45. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/view/16569>. Diakses Pada 15 Agustus 2023
- Santosa, P. I. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis Dan Pengujiannya Menggunakan Smartpls. Yogyakarta. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/143392/metode-penelitian-kuantitatif-pengembangan-hipotesis-dan-pengujiannya-menggunakan-smartpls.html>. Diakses Pada 17 Agustus 2023
- Subagio, T. (2019). *Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Dealer Yamaha Mataram Sakti Magelang)*. Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang. http://eprintslib.ummg.ac.id/931/1/15.0101.0015_BAB%20I_BAB%20II_BAB%20III_BAB%20V_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf. Diakses pada 15 Agustus 2023
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif / Prof. Dr. Sugiyono .2018 <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22862>. Diakses pada 17 Agustus 2023
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D / Sugiyono .2019 <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=27688>. Diakses pada 17 Agustus 2023
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D / Sugiyono* .2020 https://opac.fah.uinjkt.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11943&keywords=. Diakses pada 17 Agustus 2023
- Yamin, S. (2021). Smartpls 3, amos & stata: Olah data statistik (mudah & praktis) (Vol. 1). Dewangga Energi Internasional Publishing. <https://dewanggapublishing.com/product/buku-olahdata-statistik-smartpls-3-amos-stata/>. Diakses pada 17 Agustus 2023