

PENGARUH EFIKASI DIRI DAN UPAYA TERHADAP NIATAN BERHENTI DENGAN MEDIASI KINERJA, KEPUASAN KERJA DAN SINDROM KELELAHAN

Desi Purnama Sari¹

Edi Purwanto²

Universitas Bunda Mulia

ABSTRACT

The purpose of this study to examines (1) whether the turnover intention is influenced by job performance, job satisfaction and employee burnout; (2) whether job performance is influenced by self-efficacy and efforts; (3) whether job satisfaction is influenced by self-efficacy and efforts; and (4) whether burnout is influenced by self-efficacy. The study is conducted at PT. XYZ with the respondents are 102 staffs at the Station and Service Hub in Soekarno-Hatta International Airport, Terminal 2 and 3, Cengkareng. The analysis technique of this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 2.0 tools. The results of the study have proven that the turnover intention is influenced by job performance and burnout, but it is not proven that the turnover intention is influenced by job satisfaction. It is also proven that job performance is influenced by self-efficacy and efforts. Job satisfaction is also proven to be influenced by self-efficacy, but job satisfaction is not proven influenced by efforts. Finally it is proven that burnout is influenced by self-efficacy.

Keywords: *Turnover Intention, Job Performance, Job Satisfaction, Burnout, Self-Efficacy, Efforts*

1. PENDAHULUAN

PT XYZ merupakan perusahaan maskapai penerbangan nasional ternama di PT XYZ merupakan jasa penerbangan yang mengutamakan kualitas serta kepuasan pelanggan dan saat ini telah melayani penerbangan ke berbagai tujuan baik domestik maupun 73 (tujuh puluh tiga) Internasional (sumber: situs resmi PT XYZ). Banyak prestasi dalam bentuk penghargaan-penghargaan telah diterima PT XYZ. PT XYZ saat ini tercatat sebagai perusahaan penerbangan terbesar ketiga puluh di dunia. Berita terbaru menyatakan bahwa di tahun 2016 PT XYZ menerima penghargaan dari *World Airline Awards* 2016, yang mana PT XYZ berada diperingkat 11 diantara 100 maskapai terbaik lainnya di dunia (sumber: Travel Kompas). Pada tahun 2016 PT XYZ juga telah dinobatkan kembali sebagai *World's Best Cabin Crew* dari *Skytrax*, sebuah lembaga independen pemeringkat penerbangan yang berkedudukan di

London. Penghargaan tersebut merupakan yang ketiga kalinya diterima oleh PT XYZ sejak tahun 2014 (sumber: *Farnborough*, 12 Juli 2016).

Bagi PT XYZ keberhasilan dan pencapaian yang telah diraih tidak terlepas dari peranan seluruh karyawan-karyawati PT XYZ yang telah berkomitmen serta bekerja keras untuk membangun PT XYZ. Karyawan adalah aset atau kekayaan utama setiap perusahaan yang selalu ikut berperan dan paling menentukan tercapai tidaknya tujuan perusahaan (Hasibuan 2002). Hariandja (2002) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen utama organisasi dibanding dengan elemen lain, seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia sendiri yang mengendalikan semua elemen lain tersebut. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan atau organisasi.

Data jumlah seluruh karyawan PT XYZ di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 7.008 orang (sumber: situs resmi PT XYZ). Hariandja (2002:181) menyatakan bahwa semakin tinggi mobilitas tenaga kerja akan mengakibatkan meningkatnya keanekaragaman pegawai karena organisasi mempekerjakan pegawai yang mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Lebih lanjut Hariandja (2002) menyatakan aneka macam latar belakang yang dimaksud, yaitu budaya nilai, usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan yang dibawa pegawai ke dalam organisasi.

Di dalam menjalankan tugas, peranan serta tuntutan tugas pekerjaan, karyawan sering dihadapkan dengan berbagai tantangan dan hambatan, baik dari faktor internal (diri sendiri) maupun faktor eksternal (perusahaan) yang akhirnya akan membentuk sikap karyawan di dalam perusahaan tersebut. Sikap para karyawan tersebut berupa kinerja karyawan, kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, dan sebagainya (Hasibuan 2002).

Pergantian (*turnover*) karyawan adalah salah satu yang paling banyak dipelajari di dalam psikologi organisasi dan telah menjadi ketertarikan para profesional lainnya, termasuk peneliti dan manager perusahaan (Olusegun, 2013). Pergantian karyawan diartikan sebagai pengunduran diri secara permanen dari suatu organisasi, baik secara sukarela maupun tidak sukarela (Robbins, 2010:36). Lain halnya dengan niatan berhenti kerja (*turnover intention*) didefinisikan sebagai probabilitas yang sudah diperkirakan individu itu sendiri untuk meninggalkan organisasi secara permanen di masa depan (Shih & Susanto, 2010).

Bagi perusahaan keinginan karyawan untuk berhenti sendiri merupakan masalah yang harus diperhatikan. Tingginya pergantian karyawan perusahaan dapat menyebabkan biaya yang cukup besar (Lai & Chen, 2012) dan kerugian lainnya berupa: gangguan kerja, hilangnya pengetahuan, keterampilan, dan memori organisasi (Huning & Thomson, 2011). Adapun biaya yang cukup besar yang dimaksudkan adalah biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, biaya rekrutmen kembali (menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi dan penarikan), dan biaya pelatihan kembali. Menurut Hasibuan (2002) meskipun karyawan yang berhenti atas permintaannya sendiri hanya akan mendapatkan uang pesangon yang akan diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan karena tidak ada ketentuan hukum yang mengaturnya, tetap saja akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena karyawan itu membawa biaya-biaya penarikan, seleksi, dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk dapat menghindari keluarnya biaya yang berlebihan oleh perusahaan karena pergantian karyawan maka perlu diinvestigasi berbagai faktor penyebab munculnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Berikut ini sejumlah hasil penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang menyebabkan niatan karyawan untuk berhenti kerja, yang telah dipublikasikan di beberapa jurnal internasional. Lambert (2010) dan Ahmad dan Rainyee (2014) menunjukkan bahwa prediktor paling kuat dari keinginan karyawan untuk berhenti sendiri adalah sikap kerja seperti kepuasan kerja, komitmen keorganisasian, dan keterlibatan kerja. Alexander Alexander, Liechtenstein, dan Hellman (1998) dan Jamal (1997) menyatakan bahwa kurangnya kepuasan kerja merupakan prediktor utama niatan karyawan untuk berhenti kerja. Olusegun (2013) juga membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap niatan karyawan untuk berhenti kerja.

Secara teoretis, selain oleh kepuasan kerja, niatan berhenti kerja juga dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan sindrom kelelahan (*burnout*). Laschober dan Eby (2013) menunjukkan bahwa karyawan dengan kinerja yang lebih tinggi cenderung akan tetap tinggal dalam organisasi dibandingkan dengan karyawan yang kinerjanya rendah. Konsekuensi dari interaksi antara karyawan dan lingkungan kerja dapat menimbulkan suatu reaksi terhadap stres kerja yang sedang berlangsung (Kosevic & Loh, 2015). Sindrom kelelahan muncul ketika karyawan sudah mengarah pada perasaan kelelahan emosional, kelelahan fisik, dan kelelahan kognitif (Kosevic & Loh, 2015). Ketika karyawan sudah mulai merasakan kelelahan dimana pemulihan sudah menjadi tidak mungkin, karyawan cenderung

meninggalkan pekerjaan tersebut. Secara teoretis, keyakinan diri atau efikasi diri (*self-efficacy*) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan sindrom kelelahan. Istilah efikasi diri mengacu pada penilaian pribadi seseorang terhadap kemampuannya sendiri untuk mengelola dan melakukan perilaku tertentu (*Gkolia, Belias & Koustelios, 2014*). Keyakinan diri akan membantu karyawan dalam mengatasi permasalahan internal karyawan (*Kosevic & Loh, 2015*) yang berguna untuk menghasilkan hasil kinerja karyawan yang baik (*Iskandar, Sari, Mohd-Sanusi & Anugerah, 2012*), serta meningkatkan kepuasan kerja dengan hasil pekerjaan yang dilakukannya (*Olusegun, 2013*). *Gkolia et al. (2014)* menyatakan upaya (*effort*) terus menerus untuk mencapai tujuan adalah kunci keberhasilan.

Lai dan Chen (2012) menemukan pengaruh negatif kinerja karyawan terhadap niatan karyawan untuk berhenti bekerja. Hasil ini berbanding terbalik dengan hasil penemuan sebelumnya oleh Boshoff dan Allen (*Lai & Chen, 2012*) yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kinerja karyawan dan niatan berhenti kerja. Hal tersebut mungkin saja terjadi, karena karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi akan mempertimbangkan kinerja tinggi yang mereka miliki sebagai keuntungan yang dapat membantu mereka untuk mencari pekerjaan yang lebih baik (*Lai & Chen, 2012*).

Setiap perusahaan memiliki standar tingkat pergantian karyawan yang berbeda-beda. Namun jika tingkat pergantian mencapai lebih dari 10% per tahun maka dapat dikatakan tingkat pergantian karyawan (*turnover*) tersebut tergolong tinggi (*Hariss dan Cameron, 2005*). Berdasarkan informasi HRD kantor AMO (*Airport Management Office*) PT XYZ at the Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng, diketahui bahwa pergantian karyawan pada PT XYZ Station and Service Hub yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng adalah rendah, karena hanya terdapat 4 (empat) orang karyawan yang berhenti kerja antara tahun 2014-2016. Faktor yang menyebabkan mereka berhenti kerja tersebut adalah karena pensiun kerja dan perpindahan (mutasi) karyawan ke kantor PT XYZ lainnya (*personal communication, 10 November 2016*). Berdasarkan informasi tersebut disimpulkan bahwa pada PT XYZ bagian Station and Service Hub terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng tidak memiliki permasalahan berkaitan dengan pergantian karyawan. Namun, meskipun tingkat pergantian karyawan pada perusahaan ini tergolong rendah, bukan berarti niat untuk meninggalkan organisasi tidak ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan fenomena, senjang teori dan senjang penelitian di atas maka penelitian ini menguji pengaruh efikasi diri dan upaya terhadap niatan berhenti kerja dengan peubah mediasi kinerja karyawan, kepuasan kerja dan sindrom kelelahan pada PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport, yang dirumuskan ke dalam persoalan-persoalan penelitian berikut ini: (1) Apakah niatan berhenti kerja pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh kinerja karyawan? (2) Apakah niatan berhenti kerja pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan? (3) Apakah niatan berhenti kerja pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh sindrom kelelahan karyawan? (4) Apakah kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh efikasi diri karyawan? (5) Apakah kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh upaya karyawan? (6) Apakah kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh efikasi diri karyawan? (7) Apakah kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh upaya karyawan? (8) Apakah sindrom kelelahan pada karyawan PT XYZ bagian Station and Service Hub Soekarno-Hatta Internasional Airport dipengaruhi oleh efikasi diri?

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Niatan Berhenti Kerja

Niatan berhenti kerja adalah hasrat atau keinginan secara sadar dan terencana untuk meninggalkan suatu organisasi (Hofaidhllaoui & Chhinzer, 2014). Niatan berhenti kerja menentukan keinginan, yang pada akhirnya menentukan apakah seseorang individu berhenti bekerja atau tidak (Huning & Thomson, 2011). Sedangkan Vandenberg dan Nelson mendefinisikan niatan berhenti kerja sebagai probabilitas yang sudah diperkirakan individu itu sendiri untuk meninggalkan organisasi secara permanen di masa depan (Shih & Susanto, 2010). Lai dan Chen (2012) menyatakan bahwa niatan berhenti kerja dapat menyebabkan biaya yang cukup besar bagi perusahaan. Biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada

karyawan, biaya rekrutmen kembali (menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi dan penarikan) dan biaya pelatihan kembali.

2.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009). Kinerja karyawan merupakan variabel individu yang membedakan antara kinerja yang dilakukan karyawan dari kinerja organisasi (Muindi & K'Obonyo, 2015). Menurut Borman dan Motowidlo kinerja karyawan adalah kemampuan individu dalam melakukan aktivitas kerja yang berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi (Muindi & K'Obonyo, 2015). Tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu menurut Mathis dan Jackson (2001) adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi.

2.3 Kepuasan Kerja

Olusegun (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu reaksi individu terhadap pengalaman pekerjaan mereka. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai ukuran untuk memeriksa apakah seseorang puas atau tidak dengan pekerjaannya (Gkolia *et al.*, 2014). Mengutip Robbins, Wibowo (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dengan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kosevic dan Loh (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada emosi yang dirasakan seseorang terkait dengan penilaian dari pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang para karyawan rasakan atas pekerjaan mereka (Handoko, 1988:193). Kepuasan kerja juga didefinisikan dengan hingga sejauh mana inividu merasakan secara positif atau negatif berbagai faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya (Hariandja, 2002). Gkolia *et al.* (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja secara langsung terhubung dan dipengaruhi oleh motivasi pekerjaan yang berbeda. Kemudian Kosevic dan Loh (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan mekanisme motivasi yang sering dianggap bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja.

2.4 Sindrom Kelelahan (*burnout*)

Sindrom kelelahan (*burnout*) adalah konsekuensi dari interaksi antara individu dan lingkungan kerja mereka dan merupakan reaksi terhadap stres kerja yang sedang berlangsung (Kosevic & Loh, 2015). Stres diartikan Hariandja (2002) sebagai situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat memengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Sindrom kelelahan merupakan bentuk stres kerja di mana karyawan mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional yang disebabkan oleh situasi jangka panjang yang menekan (Park dan Lee, 2016). Friedman dan Schustack (2006) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang berkontribusi terhadap sindrom kelelahan. Pertama melibatkan disposisi pekerja, dimana seorang karyawan mungkin memiliki latar belakang atau ciri kepribadian tertentu yang cenderung meningkatkan kerentanan terhadap sindrom kelelahan. Kedua menyangkut variabel organisasi, seperti suasana kerja perusahaan dan kesediaan dukungan sosial atau profesional.

2.5 Efikasi Diri

Iyoro, Shorunke, dan Akinola (2015) mendefinisikan efikasi diri (*self-efficacy*) sebagai persepsi dan keyakinan individu akan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan maupun untuk mencapai apa yang diinginkannya. Efikasi diri mengacu pada keyakinan individu terhadap kemampuan mereka sendiri untuk menciptakan motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan kerja (Kosevic & Loh, 2015). Baron dan Bryne sebagaimana dikutip oleh Friedman dan Schustack (2006) berpendapat bahwa efikasi diri adalah penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, dan mengatasi rintangan untuk menghasilkan sesuatu. Schultz sebagaimana juga dikutip oleh Friedman dan Schustack (2006) menyatakan bahwa Efikasi diri adalah perasaan individu terhadap kecukupan, efisiensi, dan kemampuan individu dalam menghadapi kehidupan.

2.6 Upaya

Hariandja (2002) menyatakan bahwa tingkat upaya (*effort*) berkaitan dengan apa yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, dan tingkat upaya ini berhubungan dengan konsep motivasi. Upaya adalah usaha yang dikeluarkan karyawan dalam

melaksanakan tugasnya, dan upaya yang dicurahkan oleh karyawan dipengaruhi oleh motivasi, etika kerja, kehadiran dan rancangan tugas (Mathis & Jackson, 2006). Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Menurut Hasibuan (2005) upaya adalah kemauan, kesungguhan dan semangat kerja dalam mencapai kebutuhan, sasaran, harapan, dan imbalan. Upaya adalah suatu praktik yang diperlukan untuk kegiatan organisasi yang aman dan efisien (Mathis & Jackson, 2001).

2.7 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Niatan Berhenti Kerja

Beberapa penelitian telah membuktikan kaitan antara kinerja karyawan dengan niatan berhenti kerja. Laschober dan Eby (2013) menemukan kaitan negatif antara kinerja karyawan dengan niatan berhenti kerja, dimana karyawan dengan kinerja yang lebih tinggi cenderung akan tetap tinggal di dalam organisasi dibandingkan dengan karyawan yang kinerjanya rendah. Dengan kata lain, ketika kinerja karyawan meningkat maka kecenderungan niat untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi akan rendah, begitu pula sebaliknya. Namun, tidak sedikit pula penelitian yang menunjukkan hasil yang berbanding terbalik, di antaranya penelitian oleh Boshoff dan Allen yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kinerja karyawan dan niatan berhenti kerja (Lai & Chen, 2012). Hal tersebut mungkin saja terjadi karena karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi justru akan mempertimbangkan bahwa kinerja tinggi yang mereka miliki sebagai keuntungan yang dapat membantu untuk mencari pekerjaan yang lebih baik (Lai dan Chen, 2012). Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut maka dibangun hipotesis pertama berikut.

H1: Terdapat pengaruh negatif kinerja karyawan terhadap niatan berhenti kerja.

2.8 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Niatan Berhenti Kerja

Lambert (2010) mengatakan bahwa salah satu prediktor paling kuat dari keinginan berpindah karyawan adalah kepuasan kerja. Olusegun (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan niatan berhenti kerja. Jamal (1997) menyatakan bahwa kurangnya kepuasan kerja merupakan prediktor berhenti kerja. March dan Simon (1958) mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja menentukan keinginan, yang pada akhirnya menentukan apakah seorang individu berhenti dari pekerjaan atau tidak. Mobley (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan evaluasi pekerjaan yang sudah ada akan memicu

timbulnya keputusan untuk berhenti atau tinggal. Menurut Huning dan Thomson (2011) banyak kasus tentang tingginya niatan karyawan untuk berhenti kerja disebabkan oleh ketidakpuasana karyawan terhadap perusahaan dan atasan mereka. Menurut Gkolia *et al.* (2014), konsekuensi dari kepuasan kerja adalah rendahnya tingkat absensi dan niatan karyawan untuk berhenti kerja. Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas maka dapat dibangun hipotesis kedua seperti berikut ini:

H2: Terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap niatan berhenti kerja.

2.9 Pengaruh Sindrom Kelelahan terhadap Niatan Berhenti Kerja

Sindrom kelelahan sangat dipandu oleh teori *Conservation of Resource* (COR), teori yang menyatakan bahwa individu termotivasi oleh keinginan untuk mempertahankan dan melindungi sumber daya yang mereka nilai dapat menggeserkan sumber energik mereka (Kosevic & Loh, 2015). Menurut teori ini, individu mengalami stres kerja ketika sumber daya ini terancam dan karyawan yang paling mungkin mengalami sindrom kelelahan adalah mereka yang bertahan di siklus yang terus menerus menghilangkan sumber daya mereka. Misalnya, ketika beban dan tuntutan kerja karyawan sudah terlalu berat serta menguras energi mereka. Ketika mereka sudah mulai merasakan bahwa pemulihan sudah menjadi tidak mungkin mereka akan merasakan sindrom kelelahan di tempat kerja (Kosevic dan Loh, 2015) yang akhirnya akan memicu timbulnya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*). Berdasarkan teori tersebut dapat dibangun hipotesis ketiga:

H3: Terdapat pengaruh positif sindrom kelelahan terhadap niat berhenti kerja.

2.10 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan

Sejak efikasi diri tumbuh dari waktu ke waktu, karyawan dapat belajar bagaimana menangani konflik-konflik yang terjadi di tempat kerja (Lai & Chen, 2012). Temuan Luthans menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara efikasi diri dan kinerja karyawan (Iskandar *et al.*, 2012). Efikasi diri tingkat tinggi akan menaikkan kinerja individu (Lai & Chen, 2012). Wang dan Netemever menyatakan bahwa seseorang yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan melihat ke depan untuk menjadi lebih baik dari rekan-rekan lainnya (Lai & Chen, 2012). Individu dengan tingkat efikasi diri yang tinggi akan lebih cenderung mencari tantangan yang memungkinkan mereka untuk terus mengembangkan keterampilan mereka dan akan lebih cenderung percaya bahwa mereka mampu mengatasi

semua tantangan tersebut (Iyoro *et al.*, 2015). Selanjutnya, Stajkovic dan Luthans (1998) serta Adio dan Popoola (2010) menegaskan bahwa efikasi diri dapat memprediksi kinerja (Iyoro *et al.*, 2015). Semakin tinggi tingkat orang merasakan efikasi diri, semakin lebih luas juga rentang pilihan karir yang mengejar mereka, dan semakin besar juga kesuksesan mereka (Iyoro *et al.*, 2015). Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut dapat dibangun hipotesis keempat.

H4: Terdapat pengaruh positif efikasi diri terhadap kinerja karyawan.

2.11 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kepuasan Kerja

McDonald dan Siegall mengusulkan bahwa efikasi diri dan kepuasan kerja memiliki korelasi positif (Lai & Chen, 2012). Bradley dan Roberts menemukan bahwa efikasi diri meningkatkan kepuasan kerja (Lai & Chen, 2012). Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Menguc yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan kerja (Lai & Chen, 2012). Efikasi diri dapat terus menjaga pengalaman baik di dalam pekerjaan dan dapat mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya, karyawan dengan efikasi diri yang tinggi akan memiliki kemampuan lebih baik dan memiliki kinerja yang baik, yang diikuti dengan meningkatnya kepuasan kerja yang diperoleh dari pekerjaannya (Lai dan Chen, 2012). Judge *et al.* (1998) menyimpulkan bahwa individu yang memiliki efikasi diri tinggi merasa senang dan puas dengan hasil pekerjaannya (Kosevic & Loh, 2015). Upaya mendidik anggota tim untuk mendapatkan efikasi diri tinggi dapat menghasilkan karyawan puas dan akan melakukan pencapaian serta partisipasi yang tinggi dalam pekerjaannya (Gkolia *et al.*, 2014). Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas dapat dibangun hipotesis kelima.

H5: Terdapat pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan kerja.

2.12 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Sindrom Kelelahan

Bandura menegaskan bahwa individu dengan efikasi diri tingkat tinggi memiliki tingkat rendah sindrom kelelahan (Kosevic & Loh, 2015). Betoret juga menyatakan bahwa efikasi diri menyediakan bentuk sumber daya internal bagi individu yang berguna untuk mengurangi sindrom kelelahan (Kosevic & Loh, 2015). Temuan menunjukkan bahwa orang-orang yang merasa diri kurang kompeten dan kurang berpengalaman akan mengalami sindrom kelelahan, sementara mereka yang memiliki efikasi diri yang tinggi tidak (Kosevic & Loh, 2015). Oleh karena itu, orang yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan merasakan lebih

sedikit hambatan, stres potensial dan sindrom kelelahan (Kosevic & Loh, 2015). Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dibangun hipotesis keenam:

H6: Terdapat pengaruh negatif efikasi diri terhadap sindrom kelelahan.

2.13 Pengaruh Upaya terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan pengembangan hasil penelitian oleh Menguc ditemukan hubungan positif antara upaya (*effort*) dan kinerja karyawan (Lai & Chen, 2012). Karyawan akan melakukan upaya untuk melakukan kerja; oleh karena itu, mereka akan mendefinisikan baik kinerja sebagai jangkauan dalam upaya dan akan memiliki evaluasi relatif tinggi dalam kinerja (Lai & Chen, 2012). Menurut Bandura dan Wood, upaya terus-menerus untuk mencapai tujuan adalah kunci keberhasilan (Gkolia *et al.*, 2014). Menurut Robbins (2001) upaya dalam kinerja adalah probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja. Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan bahwa persepsi seseorang mengenai probabilitas bahwa upaya akan menghasilkan kinerja yang berhasil disebut ekspektasi upaya ke kinerja. Teori harapan Vroom menjelaskan mengenai ekspektasi upaya ke kinerja bahwa ketika orang percaya ada hubungan antara upaya dengan apa yang mereka ajukan di tempat kerja maka upaya mereka akan mencapai kinerja yang mereka targetkan (Lunenburg, 2011). Dengan kata lain, orang akan termotivasi jika mereka percaya bahwa upaya yang kuat akan menyebabkan kinerja yang baik. Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas maka dapat dibangun hipotesis ketujuh.

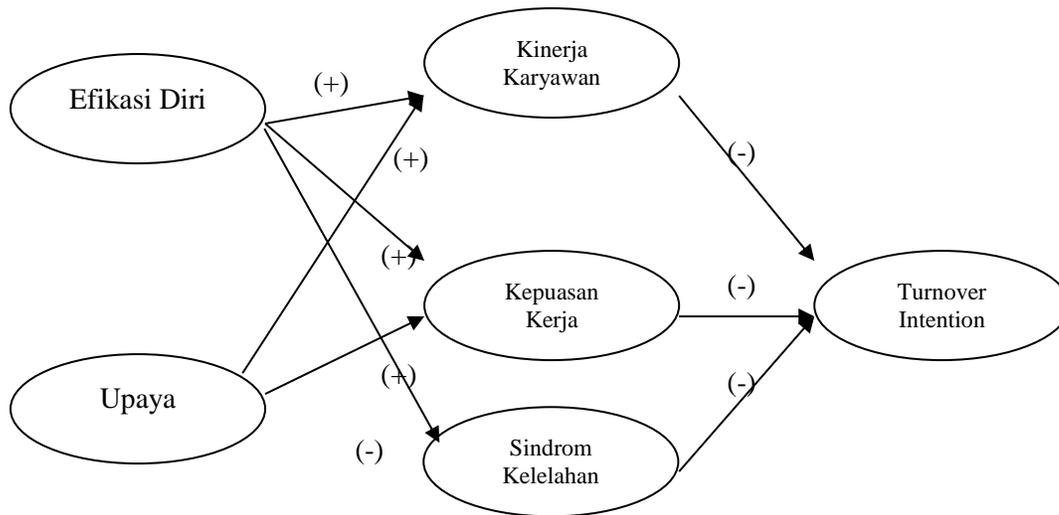
H7: Terdapat pengaruh positif upaya terhadap kinerja karyawan.

2.14 Pengaruh Upaya terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Chen (2012), ditemukan bahwa upaya memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini konsisten dengan penelitian Menguc yang menunjukkan bahwa kepuasan karyawan akan meningkatkan selesainya pekerjaan sesuai batas waktu, serta karyawan akan melakukan yang terbaik untuk menerapkan kemampuan, dan melaksanakan tanggung jawabnya (Lai & Chen, 2012). Kegigihan seorang individu untuk praktik kinerja yang tinggi (motivasi profesional) untuk mencapai tujuan kelompok telah menghasilkan peningkatan kepuasan (Gkolia *et al.*, 2014). Berdasarkan temuan penelitian terdahulu tersebut maka dapat dibangun hipotesis kedelapan.

H8: Terdapat pengaruh positif usaha terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hipotesis-hipotesis di atas maka dapat dibangun rerangka konseptual yang merupakan pengaitan antar hipotesis tersebut.



Gambar 1. Rerangka Konseptual

3 METODE PENELITIAN

3.1 Responden

Karyawan pada PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng sebagian merupakan karyawan tetap dan sebagian lainnya merupakan karyawan *outsourcing*. Karyawan *outsourcing* adalah karyawan kontrak yang dipasok dari perusahaan penyedia jasa tenaga kerja. Subjek dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng. Alasan peneliti tidak memasukkan karyawan *outsourcing* sebagai subjek adalah masa kerja, gaji dan tunjangan karyawan *outsourcing* yang berbeda dengan karyawan tetap. Masa kerja terbatas dengan jangka waktu tertentu, membuat sering adanya pergantian karyawan *outsourcing* di dalam perusahaan. Dalam hal gaji (gaji karyawan *outsourcing* yang diterima tidak utuh jumlahnya, sebab gaji mereka akan dipotong beberapa persen oleh

perusahaan induk untuk membayar jasa dari perusahaan *outsourcing*) dan tunjangan (jaminan kesehatan, uang makan, dan uang pesangon yang berbeda dengan karyawan tetap karena tidak diberikan perusahaan secara langsung, tetapi melalui perusahaan *outsourcing* itu sendiri). Oleh karena itu, dari perbedaan-perbedaan tersebut akan memungkinkan perbedaan pengalaman, penilaian, dan pandangan akan perusahaan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT XYZ bagian Station and Service Hub yang berkantor di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng, yang berjumlah 102. Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah sampling jenuh (teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel). Oleh karena itu, sampel penelitian ini adalah sensus, dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel, yaitu sebanyak 102 orang karyawan tetap pada PT XYZ bagian Station and Service Hub yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng.

3.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran (*measurement scale*) peubah efikasi diri menggunakan 8 butir pertanyaan yang diadaptasi dari Chen, Gully, dan Eden (2001), peubah upaya menggunakan 4 butir pertanyaan yang diadaptasi dari Awang-Hashim, O'Neil dan Hocevar (2002) dan Johnson, Saccuzzo dan Larson (1995), peubah kinerja karyawan menggunakan 20 butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Hainsworth dan Barlow (2001), peubah kepuasan kerja diukur dengan 12 butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Cellucci dan DeVries (1978), peubah sindrom kelelahan diukur dengan 11 butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Maslach and Jackson (1981), peubah niatan berhenti kerja diukur dengan 3 butir pertanyaan dari Hom dan Griffeth (1991)

3.4 Teknik Analisis

Teknik analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah teknik analisis statistika multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan yang rumit antar beberapa variabel. Analisis multivariat adalah analisis statistika yang melibatkan lebih dari dua variabel dalam penelitian. SEM sering digunakan karena dapat melakukan analisis secara sistematis dan menyeluruh akan sebuah model. SEM akan

mengukur secara langsung sederetan persamaan yang berdiri sendiri, namun saling memiliki ketergantungan dalam sebuah model structural (Dachlan, 2014). *Partial Least Squares* (PLS) merupakan salah satu bagian dari SEM yang berfokus pada analisis varians dan dapat dilakukan dengan menggunakan *PLS-Graph*, *VisualPLS*, *SmartPLS*, dan *WarpPLS* (Kwong & Wong, 2013), sedangkan menurut Wiyono (2011) PLS adalah salah satu teknik SEM yang mampu menganalisis variabel laten, indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM-PLS dengan menggunakan alat perangkat lunak SmartPLS.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.12 Profil Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 102 karyawan tetap pada PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng. Dalam penelitian ini, profil responden akan dibagi menjadi empat bagian, yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja dan tingkat jabatan. Tabel 1 menunjukkan penyajian data mengenai profil responden dalam penelitian ini.

Menurut jenis kelaminnya sebesar 72% karyawan berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 28% berjenis kelamin perempuan sehingga mayoritas karyawan di PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng adalah berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 1. Profil Responden

| Karakteristik Responden | | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|-------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki – Laki | 73 | 72% |
| | Perempuan | 29 | 28% |
| Tingkat Pendidikan | SMP | 0 | 0% |
| | SMA/ K | 14 | 14% |
| | D3 | 53 | 52% |
| | S1 | 33 | 32% |
| | S2 | 2 | 2% |
| Lama Bekerja | <1 Tahun | 6 | 6% |

| | | | |
|---------|----------------|----|-----|
| | 1-2 Tahun | 39 | 38% |
| | >2 Tahun | 57 | 56% |
| Jabatan | Senior Manager | 1 | 1% |
| | Manager | 7 | 7% |
| | SPV | 1 | 1% |
| | Staff | 93 | 91% |

Sumber: Data Primer Berdasarkan Hasil Kuesioner (2016)

Berdasarkan tingkat pendidikan, lulusan SMA/K sebesar 14%, D3 sebesar 52%, S1 sebesar 32%, dan S2 sebesar 2% sehingga mayoritas tingkat pendidikan karyawan di PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng adalah D3.

Berdasarkan lama bekerja, karyawan yang bekerja lebih dari 2 tahun sebesar 56%, 1-2 tahun sebesar 38% dan sisanya 6% bekerja kurang dari 1 tahun sehingga mayoritas karyawan di PT XYZ yang berada di terminal 2 dan 3 Soekarno-Hatta Internasional Airport, Cengkareng mempunyai lama kerja lebih dari 2 tahun.

Berdasarkan posisi atau jabatan responden yang mengisi kuesioner ini, jabatan senior manager sebesar 1%, manager sebesar 7%, dan jabatan supervisor sebanyak 1%, staf 91%, sehingga mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki jabatan staf.

4.13 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah efikasi diri > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah efikasi diri sah (*valid*). Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah efikasi diri > 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa peubah efikasi diri handal (*reliable*).

Tabel 2. Peubah Efikasi Diri

| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: |
|-------|----------------|----------------------------|
| SE1 | 0,737 | AVE=0,531 |
| SE2 | 0,747 | |
| SE3 | 0,727 | Cronbach's Alpha: 0,875 |
| SE4 | 0,725 | |
| SE5 | 0,712 | |

| | | |
|-----|-------|--|
| SE6 | 0,726 | Composite Reliability: 0,900 |
| SE7 | 0,731 | |
| SE8 | 0,723 | |

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah upaya > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah upaya sahih. Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah upaya > 0.70, sehingga dapat dikatakan bahwa peubah upaya handal.

Tabel 3. Peubah Upaya

| | | |
|-------|----------------|--|
| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: AVE=0,566 |
| EF1 | 0,790 | Cronbach's Alpha: 0,747 |
| EF2 | 0,724 | |
| EF3 | 0,723 | Composite Reliability: 0,839 |
| EF4 | 0,771 | |

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah kinerja karyawan > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah kinerja karyawan sahih. Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah kinerja karyawan > 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa peubah kinerja karyawan handal.

Tabel 4. Peubah Kinerja Karyawan

| | | |
|--------------|-----------------------|--|
| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: AVE=0,671 |
| JP1 | 0,708 | Cronbach's Alpha: 0,974 |
| JP10 | 0,844 | |
| JP11 | 0,706 | Composite Reliability: 0,976 |
| JP12 | 0,827 | |
| JP13 | 0,777 | |
| JP14 | 0,868 | |
| JP15 | 0,772 | |
| JP16 | 0,828 | |
| JP17 | 0,803 | |
| JP18 | 0,816 | |
| JP19 | 0,850 | |
| JP2 | 0,841 | |

| | | |
|------|-------|--|
| JP20 | 0,890 | |
| JP3 | 0,805 | |
| JP4 | 0,842 | |
| JP5 | 0,879 | |
| JP6 | 0,821 | |
| JP7 | 0,808 | |
| JP8 | 0,872 | |
| JP9 | 0,795 | |

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah kepuasan kerja > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah kepuasan kerja sah. Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah kepuasan kerja > 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa peubah kepuasan kerja handal.

Tabel 5. Peubah Kepuasan Kerja

| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: AVE=0,531 |
|--------------|-----------------------|--|
| JS1 | 0,710 | Cronbach's Alpha: 0,920 |
| JS10 | 0,706 | |
| JS11 | 0,801 | Composite Reliability: 0,931 |
| JS12 | 0,714 | |
| JS2 | 0,702 | |
| JS3 | 0,727 | |
| JS4 | 0,730 | |
| JS5 | 0,730 | |
| JS6 | 0,729 | |
| JS7 | 0,711 | |
| JS8 | 0,739 | |
| JS9 | 0,743 | |

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah sindrom kelelahan > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah sindrom kelelahan sah. Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah sindrom kelelahan > 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa peubah sindrom kelelahan handal.

Tabel 6. Peubah Sindrom Kelelahan

| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: AVE=0,622 |
|-------|----------------|--|
| BO1 | 0,727 | Cronbach's Alpha: 0,940 |
| BO10 | 0,793 | |
| BO11 | 0,783 | Composite Reliability: 0,948 |
| BO2 | 0,810 | |
| BO3 | 0,782 | |
| BO4 | 0,781 | |
| BO5 | 0,793 | |
| BO6 | 0,786 | |
| BO7 | 0,795 | |
| BO8 | 0,813 | |
| BO9 | 0,807 | |

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap butir pertanyaan peubah niatan berhenti kerja > 0.70 dan nilai *convergent validity* (AVE) > 0.50 sehingga dapat dikatakan semua butir dan peubah niatan berhenti kerja sah. Nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* dari peubah niatan berhenti kerja > 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa peubah niatan berhenti kerja handal.

Tabel 7. Peubah Niatan Berhenti Kerja

| Butir | Outer Loadings | Convergent validity: AVE=0,742 |
|-----------------------|----------------|--|
| Niatan Berhenti Kerja | | Cronbach's Alpha: 0,831 |
| TI1 | 0,836 | |
| TI2 | 0,839 | Composite Reliability: 0,896 |
| TI3 | 0,907 | |

4.14 Hasil Uji Hipotesis

Tabel 8 menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan kinerja karyawan terhadap niatan berhenti kerja karyawan pada karyawan PT XYZ karena nilai t-statistik lebih dari 1,96 (2,728 > 1,96) dan nilai $p = 0.006 < 0.05$, pada nilai *original sample* terdapat tanda negatif (-), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan kinerja karyawan terhadap niatan berhenti kerja pada karyawan PT XYZ. Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niatan berhenti kerja karyawan pada karyawan PT XYZ karena nilai t-statistik kurang dari 1,96 (0,551 < 1,96) dan nilai $p = 0.582 > 0.05$. Oleh karena itu,

maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap niatan berhenti kerja karyawan pada karyawan PT XYZ. Sementara itu, sindrom kelelahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niatan berhenti kerja karyawan pada karyawan PT XYZ, karena nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($4,175 > 1,96$) dan nilai $p=0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sindrom kelelahan terhadap niatan berhenti kerja karyawan pada karyawan PT XYZ.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

| | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---|----------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Job Performance -> Turnover Intentions | -0,325 | 2,728 | 0,006 |
| Job Satisfaction -> Turnover Intentions | 0,079 | 0,551 | 0,582 |
| Burnout -> Turnover Intentions | 0,364 | 4,175 | 0,000 |
| Self-Efficacy -> Job Performance | 0,559 | 7,003 | 0,000 |
| Self-Efficacy -> Job Satisfaction | 0,499 | 6,869 | 0,000 |
| Self-Efficacy -> Burnout | -0,446 | 5,382 | 0,000 |
| Effort -> Job Performance | 0,197 | 2,492 | 0,013 |
| Effort -> Job Satisfaction | 0,147 | 1,722 | 0,085 |

Pada Tabel 8 juga ditunjukkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ karena nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($7,003 > 1,96$) dan nilai $p= 0.000 < 0.000$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ. Efikasi diri juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ karena nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($6,869 > 1,96$) dan nilai $p= 0.000 < 0.05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ. Efikasi diri memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap sindrom kelelahan pada karyawan PT XYZ karena nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($5,382 > 1,96$) dan nilai $p= 0.000 < 0.05$ dan pada nilai *original sample* terdapat tanda negatif (-). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan efikasi diri terhadap sindrom kelelahan pada karyawan PT XYZ.

Upaya juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($2,492 > 1,96$) dan nilai $p=0.013<0.05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan upaya terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ. Upaya tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ,

yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik kurang dari 1,96 ($1,722 < 1,96$) dan nilai $p=0.085 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan upaya terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ.

4.15 Bahasan

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kinerja karyawan terhadap niatan berhenti kerja terbukti negatif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($2,728 > 1,96$). Penelitian ini mendukung hasil penelitian Lai dan Chen (2012) yang menemukan adanya pengaruh negatif kinerja karyawan terhadap niatan berhenti kerja. Karyawan dengan kinerja yang lebih tinggi cenderung akan tetap tinggal di dalam organisasi dibandingkan dengan karyawan yang kinerjanya rendah (Laschober dan Eby, 2013). Dengan kata lain, ketika kinerja karyawan meningkat maka kecenderungan niat untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi akan rendah, begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap niatan berhenti kerja tidak terbukti signifikan dengan nilai t-statistik kurang dari 1,96 ($0,551 < 1,96$). Penelitian ini tidak mendukung hasil temuan penelitian beberapa peneliti sebelumnya yang menemukan adanya pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap niatan berhenti kerja, misalnya Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic, dan Baddar (2006) dan Lai dan Chen (2012). Hal ini mungkin saja disebabkan konsep kepuasan kerja merupakan salah satu yang sulit dipahami (Olusegun, 2013). Ahmad dan Rainyee (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja bukanlah prediktor yang cukup untuk niatan berhenti kerja karyawan. Kepuasan kerja jelas berkaitan dengan makna bekerja tetapi arti kerja jelas juga terkait dengan pandangan hidup seseorang. Keluarga dan kepuasan kerja juga bersama-sama menentukan kepuasan hidup seseorang (Olusegun, 2013). Akibatnya, adalah kemungkinan karyawan tidak membuat keputusan niatan berhenti kerja berdasarkan dari kepuasan sendiri. Mereka mungkin mempertimbangkan kontribusi relatif dari berbagai perspektif kehidupan untuk membuat keputusan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sindrom kelelahan terhadap niatan berhenti kerja terbukti positif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($4,175 > 1,96$). Penelitian ini mendukung temuan Park dan Lee (2016) yang juga menemukan adanya pengaruh yang signifikan sindrom kelelahan terhadap niatan berhenti kerja. Semakin tinggi tingkat sindrom kelelahan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat niatan berhenti kerja.

Ketika mereka sudah mulai merasakan bahwa pemulihan sudah menjadi tidak mungkin, akhirnya itu akan memicu timbulnya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Kosevic & Loh, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan terbukti positif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($7,003 > 1,96$). Penelitian ini mendukung temuan Wang dan Netemever (2002) dan Lai dan Chen (2012), yang menemukan adanya pengaruh positif efikasi diri terhadap kinerja karyawan. Tingkat efikasi diri yang tinggi akan menaikkan kinerja individu (Lai & Chen, 2012). Individu yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi akan berusaha menjadi lebih baik dari rekan-rekan lainnya. Sebagai hasilnya, mereka akan mengatur standar yang tinggi di dalam bekerja dan berharap dapat bekerja lebih baik daripada rekan kerja lainnya (Lai & Chen, 2012). Selain itu, individu dengan tingkat efikasi diri yang tinggi juga akan lebih cenderung mencari tantangan yang memungkinkan mereka untuk terus mengembangkan keterampilan dan ketika menghadapi sebuah tantangan mereka berkeyakinan bahwa mereka mampu mengatasi semua tantangan tersebut (Iyoro *et al.*, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja terbukti positif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($6,869 > 1,96$). Penelitian ini mendukung temuan penelitian Menguc (1996) dan Lai dan Chen (2012) yang juga menemukan adanya pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan kerja. Bradley dan Roberts (2004) juga menemukan bahwa efikasi diri akan meningkatkan kepuasan kerja. Efikasi diri dapat terus menjaga pengalaman baik di dalam bekerja dan dapat mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya. Karyawan dengan memiliki efikasi diri yang tinggi akan memiliki kemampuan dan kinerja yang lebih baik, yang diikuti dengan meningkatnya kepuasan kerja yang diperoleh dari pekerjaannya (Lai dan Chen, 2012).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh efikasi diri terhadap sindrom kelelahan terbukti negatif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($5,382 > 1,96$). Penelitian ini mendukung dengan temuan Skaalvik dan Skaalvik (2007) dan Kosevic dan Loh (2015) yang juga menemukan adanya pengaruh positif efikasi diri terhadap sindrom kelelahan. Individu dengan efikasi diri tingkat tinggi memiliki tingkat sindrom kelelahan yang rendah (Kosevic & Loh, 2015). Individu yang merasa diri kurang kompeten dan berpengalaman akan mengalami sindrom kelelahan sementara mereka yang tinggi efikasi dirinya tidak demikian

(Kosevic & Loh, 2015). Selain itu, orang yang memiliki efikasi diri yang tinggi juga akan merasa lebih sedikit hambatan, potensial stres, dan sindrom kelelahan (Kosevic & Loh, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh upaya terhadap kinerja karyawan terbukti positif dan signifikan dengan nilai t-statistik lebih dari 1,96 ($2,492 > 1,96$). Penelitian ini mendukung temuan Menguc (1996) dan Lai dan Chen (2012) yang juga menemukan adanya pengaruh positif upaya terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan melakukan upaya untuk melakukan kerja terbaik dan hasil kinerja seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bergantung pada tingkat upayanya. Upaya yang tinggi dan baik akan membuat karyawan mencapai kinerja karyawan yang tinggi pula (Lai dan Chen, 2012). Ekspektasi upaya ke kinerja menunjukkan bahwa ketika orang percaya ada hubungan antara upaya dengan hasil yang mereka kerjakan. Dengan demikian, upaya mereka akan mencapai kinerja yang ditargetkan mereka (Lunenburg, 2011). Ekspektasi tersebut akan membentuk suatu motivasi seseorang untuk melakukan yang terbaik di dalam pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh upaya terhadap kepuasan kerja tidak terbukti signifikan karena nilai t-statistik kurang dari 1,96 ($1,722 < 1,96$). Kepuasan kerja bersifat individual; artinya, penilaian individu terhadap kepuasan berbeda-beda. Meskipun perusahaan sudah memenuhi kepuasan karyawan, belum tentu karyawan tersebut menilai bahwa kepuasan mereka sudah terpenuhi. Hal ini diperkuat dengan teori keadilan (*equity theory*) yang menjelaskan bahwa karyawan mungkin akan membandingkan antara keluaran dan masukan sendiri dengan keluaran dan masukan orang lain, baik itu teman, rekan sekerja, rekan pada organisasi lain, ataupun pekerjaan masa lalu mereka (Robbins, 1996). Ketika persepsi individu tersebut menunjukkan bahwa *inputs* (karakteristik individu yang dibawa ke dalam pekerjaan, misalnya: kemampuan, keterampilan, pengalaman, pengetahuan, umur, *sex* dan ras) mereka lebih tinggi dari *outcomes* (sesuatu yang diterima, seperti *benefit* dan *pay*), ada kemungkinan individu tersebut akan melakukan lebih sedikit upaya. Perbandingan ini berdasarkan persepsi masing-masing individu dan bersifat personal (Mathis dan Jackson, 2001).

5. SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan bahasan di atas terbukti bahwa niatan berhenti kerja pada karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan sindrom kelelahan karyawan. Namun, tidak terbukti bahwa niatan berhenti kerja pada

karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Terbukti juga bahwa kinerja karyawan pada karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* dipengaruhi oleh efikasi diri dan upaya karyawan. Kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* juga terbukti dipengaruhi oleh efikasi diri karyawan. Namun, kepuasan kerja pada karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* tidak terbukti dipengaruhi oleh upaya karyawan. Akhirnya, terbukti bahwa sindrom kelelahan pada karyawan PT XYZ bagian *Station and Service Hub* dipengaruhi oleh efikasi diri karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat diberikan adalah agar manajemen perusahaan harus lebih memperhatikan tingkat efikasi diri dan upaya karyawan karena efikasi diri dan upaya terbukti menjadi kunci keberhasilan dalam mengatasi permasalahan di tempat kerja guna mencapai kinerja karyawan yang baik. Pihak manajemen juga perlu untuk lebih meningkatkan kedekatan dengan karyawan karena dengan menjaga komunikasi yang baik dengan karyawan secara berkala akan membantu manajemen untuk lebih memahami dan mengetahui hambatan kerja yang dirasakan karyawan. Diharapkan dengan adanya pendekatan manajemen akan memberikan solusi bagi karyawan tersebut guna meningkatkan *self-efficacy* dan *effort* dari karyawan tersebut.

Keterbatasan penelitian di antaranya adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, yaitu hanya 102 sampel sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengambil sampel yang lebih banyak. Selain itu, merujuk pada temuan oleh Judge *et al.*, (2001; Olusegun, 2013) bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja lebih kuat untuk pekerjaan yang kompleks atau profesional. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar sasaran responden selanjutnya adalah para pekerja profesional, seperti: insinyur, dokter, hakim, ahli, dan profesi lainnya yang termasuk di dalam pekerja profesional.

DAFTAR RUJUKAN

- Adio, G and Popoola, S.O. (2010). Job satisfaction and career commitment of librarians in federal university libraries in Nigeria. *Library Review*, Vol. 59 Issue: 3, pp.175-184, <https://doi.org/10.1108/00242531011031160>
- Ahmad, A. & Rainyee, R. A. (2014). Which is the better predictor or employee turnover intention: Job satisfaction or organizational commitment? A Literature Review, *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 6, No.1, pp. 2-10.

- Alexander, J. A., Liechtenstein, R. O and Hellman, E. (1998). A Causal Model of Voluntary Turnover among Nursing Personnel in Long Term Psychiatric Setting. *Research in Nursing and Health* Vol. 21, No. 5, pp. 415-427.
- Awang-Hashim, R., O'Neil, H. F. & Hocevar, D. (2002). Ethnicity, Effort, Self-Efficacy, Worry, and Statistics Achievement in Malaysia: A Construct Validation of the State-Trait Motivation Model. *Educational Assesment*, Vol. 8, No. 4, pp. 341-364.
- Bradley, D. E. and Roberts, J. A. (2004). Self-employment and job satisfaction: Investigating the role of self-efficacy, depression, and seniority. *Journal of Small Business Management*, Vol. 42, No.1, pp. 37-58.
- Cellucci, A. J. dan DeVries, D. L. (1978). *Measuring managerial satisfaction: A manual for the MJSQ*. Technical Report 11.
- Chen, G., Gully, S. M. and Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods* 2001; Vol. 4, pp. 62-83. DOI: 10.1177/109442810141004.
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling; Tingkat Dasar*, Edisi Pertama. Semarang:Lentera Ilmu.
- Friedman, H. S. dan Schustack, M. W. (2006). *Kepribadian: Teori Klasik & Riset Modern*, Edisi 3, Jakarta: Erlangga.
- Gkolia, A., Belias, D. and Koustelios, A. (2014). *Teacher's Job Satisfaction and Self-Efficacy: A Review*. *European Scientific Journal*, Vol.10, No.22, pp. 321-342.
- Handoko, T. H. (1988), *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, M. S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hofaidhllaoui, M. & Chhinzer, N.. (2014). The Relationship Between Satisfaction and Turnover Intentions for Knowledge Workers, *Engineering Management Journal*, Vol. 26, No. 2, pp. 3-9, DOI: 10.1080/10429247.2014.11432006.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 3, pp. 350-366. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.76.3.350>
- Huning, T. M. and Thomson, N. F. (2011). An Empirical Examination of the Impact of Performance Attributions and Job Satisfaction on Turnover Intentions, *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol. 15, No. 1, 121-130.

- Iskandar, T. M., Sari, R. N., Mohd-Sanusi, Z. & Anugerah, R. (2012). Enhancing auditors' performance: The importance of motivational factors and the mediation effect of effort. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 27 No. 5, pp. 462-476, DOI 10.1108/02686901211227959
- Iyoro, A.O., Shorunke, O.A. and Akinola, A.O. (2015). Demographic Variables, Self-Efficacy and Work-Family Conflict among Women Librarians in Ondo State Nigeria. *International Research: Journal of Library & Information Science*, Vol. 5, No. 1, pp. 148-161.
- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction and mental health: An empirical examination of self employed and non-self employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48-57.
- Johnson, N. E., Saccuzzo, D. P., & Larson, G. E. (1995). Self-Reported Effort versus Actual Performance in Information Processing Paradigms. *The Journal of General Psychology*, Vol. 122, No. 2, pp.195–210. DOI:10.1080/00221309.1995.9921232
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C., & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, No. 1, pp. 17-34.
- Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L., & Baddar, L. (2006). *The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. Tourism Management*, Vol. 27, No. 4, pp. 547–560. DOI:10.1016/j.tourman.2005.02.009
- Kosevic, A. & Loh, J. (2015). ForLove: The Mediating Role of Self Efficacy on Workaholism, Job Satisfaction and Burnout. *International Journal of Arts & Sciences*, Vol. 08, No. 02, pp. 493–505.
- Kwong, K. and Kay W. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Thecniques Using SmartPLS, *Marketing Bulletin*.
- Lai, M-C. & Chen, Y-C. (2012). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 4, 387-391
- Lambert, E. G. (2010). The Relationship of Organizational Citizenship Behavior With Job Satisfaction, Turnover Intent, Life Satisfaction, and Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society*, 23:4, 361-380, DOI: 10.1080/1478601X.2010.516533.
- Laschober, T. C. & Eby, L. T. d. T. (2013). Substance Use Disorder Counselors' Job Performance and Turnover after 1 Year: Linear or Curvilinear Relationship? *Administration Policy Mental and Health Services Research*, Vol. 40, pp. 300–310. DOI 10.1007/s10488-012-0420-1.
- Lunenburg, F. C. (2011), *Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations*. *International Journal of Management, Business, and Administration*, Vol. 15, No. 1, pp. 1-6.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, pp. 99–113. doi:10.1002/job.4030020205
- March, J. G. and Simon, H. A. (1958). University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1496194>
- Mathis, R. L. dan Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R. L. dan Jackson, J. H. (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I. Jakarta: Salemba Empat.
- Menguc, B. (1996). Evidence for Turkish Industrial Salespeople: Testing The Applicability of A Conceptual Model For The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction. *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No.1, pp.33–51.
- Mobley, W.H. (1997). Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, pp. 237 – 240.
- Muindi, F. & K'Obonyo, P. (2015). Quality of Work Life, Personality, Job Satisfaction, Competence, And Job Performance: A Critical Review of Literature. *European Scientific Journal*, Vol. 11, No. 26, pp. 223-240.
- Moorhead, G. dan Griffin, R. W. (2013). *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Olusegun, S. O. (2013). Influence of Job Satisfaction on Turnover Intentions of Library Personnel in Selected Universities in South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 914
- Park, J. dan Lee, J. (2016). Measuring the Impact of Organizational Culture on Burnout and Turnover Intention Among Early Childhood Teachers. <https://www.researchgate.net/publication/315040497> The Effects of Organizational Culture on Early Childhood Teacher's Burnout and Intention to Leave, download, January 1, 2017.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep-Kontroversi-Aplikasi, Jilid I*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi. Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid I, Edisi Kedelapan. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, S. P. dan Mary C. (2010). *Manajemen*, Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Shih, H-A. & Susanto, E. (2010). Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organizations. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 21 Issue: 2, pp.147-168, <https://doi.org/10.1108/10444061011037387>
- Skaalvik, E. M. and Skaalvik, S. (2007). Dimensions of Teacher Self-Efficacy and Relations with Strain Factors, Perceived Collective Teacher Efficacy, and Teacher Burnout. *Journal of Educational Psychology*, Vol. 99, No. 3. Pp. 611-625.

- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, Vol. 124, No. 2, pp. 240-261.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wiyono, G. (2011). *3 in One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.