

**PENGARUH SISTEM SIHFT KERJA DAN *BURNOUT* TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN *CUSTOMER*
OPERATIONS PT GOTO GOJEK TOKO PEDIA TBK**

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi Manajemen



INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Shift Kerja Dan *Burnout* Terhadap
Turnover Intention Pada Karyawan *Customer*
Operations Pt Goto Gojek Tokopedia Tbk

Nama : Maratus Soleha

NIM : 2161201177

Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen

Pembimbing,



Hj. Ermalija, SE., MM
NIDN: 0308046203

Penguji,



Dr. Yayat Sujatna, SE., M.Si
NIDN: 0329067601

Ketua Program Studi Manajemen



Avi Muhyidin, S.E., M.M.
NIDN: 0304019004

Wakil Rektor I Bidang Akademik



Dr. Eng. Saiful Anwar, S.E., Ak., M.Si., CA
NIDN: 0319047704

PERNYATAAN ORSINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi “Pengaruh Sistem Shift Kerja Dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan *Customer Operations* Pt Goto Gojek Tokopedia Tbk” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika dikemudian hari ditemukan unsur plagiaisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 18 Oktober 2024



(Maratus Soleha)

2161201177

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk

Kedua orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tulus dan tidak pernah putus untuk bisa menyelesaikan karya ini. Dan untuk orang – orang yang penulis sayangi, keluarga dan orang-orang terdekat penulis yang tak henti memberikan doa dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah Subhānahu Wa Ta‘ālā, Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Sistem Shift Kerja dan Burnout terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk*” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Ṣallallāhu ‘Alaihi Wasallam, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan berbagai pihak.

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih karna telah selesainya karya tulis skripsi ini:

1. Allah Subhānahu Wa Ta‘ālā, atas kekuatan, kesehatan, dan keteguhan hati yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu Dosen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, khususnya Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan inspirasi selama masa perkuliahan.
3. Pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan arahan, motivasi, dan masukan berharga dalam setiap tahapan penelitian.
4. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih sayang yang tiada terhingga.
5. Seluruh responden di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

6. Teman-teman seperjuangan di Kampus ITB Ahmad Dahlan Jakarta yang selalu memberi semangat dan kebersamaan dalam perjalanan akademik ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan keilmuan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, serta menjadi amal jariyah yang diridhai Allah Subhānahu Wa Ta'ālā.

والله الموفق إلى أقوم الطريق

Jakarta, 15 November 2025



Maratus Soleha

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Secara Teoritis.....	6
1.5.2 Secara Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.2 Pengaruh Sistem Shift Kerja	8
2.2.1 Pengertian Shift Kerja.....	8
2.2.2 faktor yang mempengaruhi sistem shift kerja.....	8
2.2.3 Indikator Shift Kerja	9
2.3 Turnover Intention	9
2.3.1 Pengertian Turnover Intention	9

2.3.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention.....	9
2.3.3 Indikator Turnover Intention.....	10
2.4 Burnout	10
2.4.1 Pengertian Burnout	10
2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Burnout	10
2.4.3 Indikator Burnout.....	11
2.6 Penelitian Terdahulu	11
2.7 Kerangka Pemikiran.....	14
2.8 Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	17
3.3 Variabel Penelitian.....	18
3.4 Operasional Variabel Penelitian	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5.1 Peneltian Lapangan (Field Research).....	20
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.6.1 Populasi.....	21
3.6.2 Sampel.....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1 Skala Likert.....	21
3.7.2 Metode SEM PLS	22
3.7.3 Uji Hipotesis	23
3.7.4 Uji Inner Model 24	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
4.1.3 Logo Perusahaan	29
4.1.4 Struktur Organisasi	29
4.2 Deskripsi Data Responden.....	30
4.2.1 Karakteristik Responden.....	31

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Shift Kerja (X1)...	33
4.2.3 Tanggapan Responden Burnout (X1)	45
4.2.4 Tanggapan Responden Turnover Intention (Y)	52
4.3 Analisa Data.....	59
4.3.1 Pengujian Outer Model.....	59
4.3.2 Analisis Inner Model (Model Pengukuran)	63
4.4 Uji Hipotesis	64
4.5 Interpretasi Hasil	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	22
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Deskripsi Profile Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.5 Kuesioner X1.01	34
Tabel 4.6 Kuesioner X1.02	35
Tabel 4.7 Kuesioner X1.03	36
Tabel 4.8 Kuesioner X1.04	37
Tabel 4.9 Kuesioner X1.05	38
Tabel 4.10 Kuesioner X1.06	39
Tabel 4.11 Kuesioner X1.07	40
Tabel 4.12 Kuesioner X1.08	41
Tabel 4.13 Kuesioner X1.09	42
Tabel 4.14 Kuesioner X1.10	43
Tabel 4.15 Rekapulasi Variable X1 (Shift Kerja).....	44
Tabel 4.16 Kuesioner X2.01	45
Tabel 4.17 Kuesioner X2.02	46
Tabel 4.18 Kuesioner X2.03	47
Tabel 4.19 Kuesioner X2.04	48
Tabel 4.20 Kuesioner X2.05	49
Tabel 4.21 Kuesioner X2.06	50
Tabel 4.22 Rekapulasi Variable X1 (Burnout)	51
Tabel 4.23 Kuesioner Y.01	52
Tabel 4.24 Kuesioner Y.02	53
Tabel 4.25 Kuesioner Y.03	54
Tabel 4.26 Kuesioner Y.04	55
Tabel 4.27 Kuesioner Y.05	56

Tabel 4.28 Kuesioner Y.06	57
Tabel 4.30 Rekapulasi Variable Y (Turnover Intention)	58
Tabel 4.31 Loading Faktor Tahap Pertama.....	60
Tabel 4.32 Loading Faktor Tahap Kedua	62
Tabel 4.33 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	63
Tabel 4.34 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4.35 R-Square.....	64
Tabel 4.36 Uji Hipotesis	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Peta Lokasi Tempat Penelitian.....	18
Gambar 3.2 model persamaan struktural	24
Gambar 4.1 Logo PT. GoTo Gojek Tokopedia.....	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Goto Gojek TokoPedia tbk.....	27
Gambar 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 4.4 Deskripsi Profile Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Gambar 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.6 Kuesioner X1.01.....	32
Gambar 4.7 Kuesioner X1.02.....	33
Gambar 4.8 Kuesioner X1.03.....	34
Gambar 4.9 Kuesioner X1.04.....	35
Gambar 4.10 Kuesioner X1.05.....	36
Gambar 4.11 Kuesioner X1.06.....	37
Gambar 4.12 Kuesioner X1.07.....	38
Gambar 4.13 Kuesioner X1.08.....	39
Gambar 4.14 Kuesioner X1.09.....	40
Gambar 4.15 Kuesioner X1.10.....	41
Gambar 4.16 Kuesioner X2.01.....	42
Gambar 4.17 Kuesioner X2.02.....	43
Gambar 4.18 Kuesioner X2.03.....	44
Gambar 4.19 Kuesioner X2.04.....	45
Gambar 4.20 Kuesioner X2.05.....	46
Gambar 4.21 Kuesioner X2.06.....	47
Gambar 4.22 Kuesioner Y.01.....	48
Gambar 4.23 Kuesioner Y.02.....	49
Gambar 4.24 Kuesioner Y.03.....	50
Gambar 4.25 Kuesioner Y.04.....	51
Gambar 4.26 Kuesioner Y.05.....	52

Gambar 4.27 Kuesioner Y.06.....	53
Gambar 4.27 Hasil Uji Loading Faktor Tahap Pertama	57
Gambar 4.28 Hasil Uji Loading Faktor Tahap Kedua	59
Gambar 4.29 R-Square.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Peta Lokasi Tempat Penelitian.....	18
Gambar 3.2 model persamaan struktural	26
Gambar 4.1 Logo PT. GoTo Gojek Tokopedia.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Goto Gojek TokoPedia tbk.....	31
Gambar 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 4.4 Deskripsi Profile Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Gambar 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.6 Kuesioner X1.01.....	34
Gambar 4.7 Kuesioner X1.02.....	35
Gambar 4.8 Kuesioner X1.03.....	36
Gambar 4.9 Kuesioner X1.04.....	37
Gambar 4.10 Kuesioner X1.05.....	38
Gambar 4.11 Kuesioner X1.06.....	39
Gambar 4.12 Kuesioner X1.07.....	40
Gambar 4.13 Kuesioner X1.08.....	41
Gambar 4.14 Kuesioner X1.09.....	42
Gambar 4.15 Kuesioner X1.10.....	43
Gambar 4.16 Kuesioner X2.01.....	45
Gambar 4.17 Kuesioner X2.02.....	46
Gambar 4.18 Kuesioner X2.03.....	47
Gambar 4.19 Kuesioner X2.04.....	48
Gambar 4.20 Kuesioner X2.05.....	49
Gambar 4.21 Kuesioner X2.06.....	48
Gambar 4.22 Kuesioner Y.01.....	52
Gambar 4.23 Kuesioner Y.02.....	53
Gambar 4.24 Kuesioner Y.03.....	54
Gambar 4.25 Kuesioner Y.04.....	55
Gambar 4.26 Kuesioner Y.05.....	56

Gambar 4.27 Kuesioner Y.06.....	57
Gambar 4.27 Hasil Uji Loading Faktor Tahap Pertama	60
Gambar 4.28 Hasil Uji Loading Faktor Tahap Kedua	61
Gambar 4.29 R-Square.....	65

