

ABSTRAK

Maratus Soleha 2161201177. Pengaruh Sistem Shift Kerja Dan Burnout Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Customer Operations Pt Goto Gojek Tokopedia Tbk Di Bawang Bimbingan Ibu Hj. Ermalina SE.,MM.

Penelitian ini mengkaji pengaruh sistem shift kerja dan burnout terhadap turnover intention pada 70 karyawan Customer Operations PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Latar belakang penelitian menunjukkan adanya dinamika keluar-masuk karyawan yang masih perlu diperhatikan, serta keluhan terkait beban shift dan tanda-tanda burnout. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh langsung sistem shift kerja dan burnout terhadap turnover intention, serta mengidentifikasi besarnya kontribusi masing-masing variabel. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem shift kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap turnover intention ($t\text{-stat} < 1,96$), sementara burnout memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention ($t\text{-stat} > 1,96$). Selain itu, R-square menunjukkan bahwa sistem shift kerja dan burnout secara simultan mampu menjelaskan persentase yang cukup kuat terhadap variasi turnover intention, yaitu sebesar $R^2 = 0,45$, sehingga kedua variabel tersebut berkontribusi terhadap niat keluar karyawan, dengan burnout menjadi faktor dominan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian manajemen SDM, khususnya terkait kondisi kerja nonkonvensional dan risiko psikologis yang berdampak pada retensi karyawan. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam merancang kebijakan shift serta program pencegahan burnout guna menekan turnover intention.

Kata Kunci: sistem shift kerja, burnout, turnover intention, karyawan operasional

ABSTRACT

Maratus Soleha 2161201177. The Effect of Work Shift System and Burnout on Turnover Intention of Customer Operations Employees of PT Goto Gojek Tokopedia Tbk in Bawang under the guidance of Mrs. Hj. Ermalina SE.,MM.

This study examines the influence of shift work systems and burnout on turnover intention among 70 Customer Operations employees at PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. The research is motivated by employee mobility trends and indications of work-related fatigue linked to shift schedules. The study aims to analyze the direct effects of shift work and burnout on turnover intention, as well as the overall contribution of both variables. A quantitative research approach was employed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The findings reveal that the shift work system has a positive but insignificant effect on turnover intention ($t\text{-stat} < 1.96$), while burnout shows a positive and significant effect ($t\text{-stat} > 1.96$). The model's R-square value indicates that shift work and burnout collectively explain 45% ($R^2 = 0.45$) of the variation in turnover intention, with burnout emerging as the dominant predictor. This research contributes to the human resource management literature by providing empirical evidence on how nonstandard work schedules and psychological fatigue shape employees' intentions to leave. Practically, the results highlight the need for organizations to optimize shift arrangements and implement burnout prevention programs to reduce employee turnover intention.

Keywords: shift work system, burnout, turnover intention, operational employees