

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi survei yang dilakukan pada karyawan kasir perusahaan Lastana Express Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap niat berpindah kerja melalui kelelahan emosional, dengan dukungan supervisor sebagai variabel moderasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan kasir dari perusahaan Lastana Express Indonesia yang terdampak oleh sistem *Artificial Intellegent*. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 156 orang. *Probability sampling method* digunakan dalam penentuan responden.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*), ditemukan bahwa: (1) tuntutan pekerjaan memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, (2) kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap niat berpindah kerja, (3) kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap niat berpindah kerja, (4) kelelahan emosional berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara tuntutan pekerjaan dan niat berpindah kerja, dan (5) dukungan manager memoderasi hubungan antara kelelahan emosional dan *turnover intention*.

Implikasi praktis dari penelitian ini menawarkan wawasan yang penting bagi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam organisasi, khususnya dalam pengelolaan dan pemahaman terhadap fenomena niat berpindah kerja pada karyawan yang terdampak sistem AI. Dengan memahami bahwa tuntutan pekerjaan dapat mempengaruhi niat berpindah kerja, Dengan demikian, manajer SDM perlu fokus pada strategi untuk mengurangi tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan meningkatkan dukungan bagi karyawan, termasuk menyediakan sumber daya yang memadai, pelatihan, dan kebijakan keseimbangan kerja-hidup yang efektif. Langkah-langkah ini tidak hanya akan membantu mengurangi niat berpindah kerja tetapi juga meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi.

Kata Kunci: Tuntutan Pekerjaan, Niat Berpindah Kerja, Kelelahan Emosional, Dukungan Manajer, Kecerdasan Buatan

ABSTRACT

This research is a survey study conducted on cashiers at Lastana Express Indonesia. The purpose of this study is to evaluate the impact of job demand on turnover intention through burnout, with supervisor support as a moderating variable.

The research method used is quantitative. The population of this study consists of cashiers at Lastana Express Indonesia who are affected by the Artificial Intelligence system. The number of respondents in this study is 156. A probability sampling method was used to determine the respondents.

Based on the research results and data analysis using SEM (Structural Equation Modelling), the findings are as follows: (1) job demand has a positive effect on burnout, (2) burnout has a positive effect on turnover intention, (3) burnout serves as a mediator in the relationship between job demand and turnover intention, and (4) supervisor support moderates the relationship between burnout and turnover intention.

The practical implications of this research provide important insights for Human Resource Management (HRM) within organizations, particularly in managing and understanding the phenomenon of turnover intention among employees affected by AI systems. By recognizing that job demands can influence turnover intention, HR managers need to focus on strategies to reduce excessive job demands and enhance support for employees, including providing adequate resources, training, and effective work-life balance policies. These steps will not only help reduce turnover intention but also improve overall employee well-being and productivity, which can ultimately contribute to the long-term success of the organization.

Keywords: Job Demand, Turnover Intention, Burnout, Supervisor Support, Artificial Intelligence