

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Simpulan

Penelitian ini mengkaji dan mengembangkan model teoritis mengenai pengaruh job demand terhadap turnover intention dengan mempertimbangkan burnout sebagai variabel mediasi dan turnover intention sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan Lastana Express Indonesia, yang beroperasi di sektor logistik, khususnya dalam platform belanja online Lazada. Berdasarkan data yang diperoleh melalui instrumen kuesioner, hasil jawaban responden digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil dari pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Variabel tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional pada karyawan kasir. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap peningkatan kelelahan emosional.
2. Variabel kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap niat berpindah kerja pada karyawan kasir.
3. Variabel tuntutan pekerjaan berpengaruh positif terhadap niat berpindah kerja pada karyawan kasir.
4. Terdapat pengaruh yang positif dari variabel mediasi kelelahan emosional terhadap hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan niat berpindah kerja pada karyawan kasir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional mempengaruhi hubungan antara *job demand* dan *turnover intention* karyawan.

5. Variabel dukungan atasan memoderasi hubungan antara variabel kelelahan emosional dan niat berpindah kerja pada karyawan kasir. Dapat disimpulkan bahwa variabel dukungan atasan memberikan pengaruh memperkuat pada hubungan kelelahan emosional dan niat berpindah kerja.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, muncul implikasi penelitian yang terdiri dari implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi teoritis berhubungan dengan pengembangan pengetahuan dan teori dalam bidang yang diteliti, memberikan kontribusi bagi literatur akademis serta membantu dalam memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam. Sementara itu, implikasi praktis berkaitan dengan perbaikan kebijakan manajemen di organisasi untuk mengurangi niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*). Hal ini mencakup rekomendasi konkret yang dapat diterapkan oleh manajer dan pemimpin organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja, kesejahteraan karyawan, dan pada akhirnya, mempertahankan karyawan yang berharga.

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur mengenai tuntutan pekerjaan (*job demand*) dengan memasukkan variabel *turnover intention*, *burnout*, dan dukungan atasan (*supervisor support*) dalam model penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan dalam literatur sebelumnya yang belum menghubungkan secara komprehensif *job demand* dengan variabel-variabel lain seperti *turnover intention* dan *burnout*. Dengan memahami hubungan ini, penelitian ini berusaha untuk

mengetahui dampak dari penerapan AI terhadap karyawan, khususnya bagaimana teknologi tersebut mempengaruhi *job demand* mereka.

Penelitian ini menemukan bahwa *job demand* berpengaruh positif terhadap niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*), artinya semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan, semakin besar keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Berdasarkan *Job Demands-Resources* (JDR) model, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan manajer memperkuat hubungan antara *burnout* dan *turnover intention* menggarisbawahi pentingnya peran dukungan supervisor sebagai sumber daya kerja yang krusial. Dalam konteks JDR model, dukungan supervisor berfungsi sebagai sumber daya yang dapat mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi. Ketika supervisor meluangkan waktu untuk memahami tujuan dan aspirasi karier karyawan, hal ini membantu karyawan merasa lebih terhubung dan dihargai, yang dapat mengurangi perasaan kelelahan emosional.

Selain itu, kepedulian supervisor terhadap pencapaian tujuan karier dan pemberian informasi tentang peluang karier di dalam perusahaan mengurangi ketidakpastian, yang pada gilirannya mengurangi beban psikologis dan risiko *burnout*. Pujian yang diberikan atas pencapaian serta umpan balik yang bermanfaat membantu karyawan merasa diakui dan menyediakan panduan yang jelas untuk perbaikan, yang berfungsi sebagai sumber daya untuk mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan. Saran yang berguna dari supervisor juga memberikan alat dan strategi untuk mengatasi tantangan, mengurangi stres dan kelelahan. Secara keseluruhan,

temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tuntutan pekerjaan mungkin tinggi, adanya dukungan supervisor yang efektif dapat memitigasi dampak burnout dan mengurangi niat untuk berpindah kerja, menekankan pentingnya peran dukungan supervisor dalam strategi organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mempertahankan mereka.

2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini menawarkan wawasan yang penting bagi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam organisasi, khususnya dalam pengelolaan dan pemahaman terhadap fenomena *turnover intention* pada karyawan yang terdampak sistem AI. Dengan memahami bahwa tuntutan pekerjaan (*job demand*) dapat mempengaruhi niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*), manajer SDM dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengurangi dampak negatifnya.

Temuan bahwa *burnout* memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan niat untuk keluar dari pekerjaan juga menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung bagi karyawan. Untuk menjelaskan lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan *job demand* dapat menyebabkan *burnout*, yang pada gilirannya meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka.

Dengan demikian, manajer SDM perlu fokus pada strategi untuk mengurangi tuntutan pekerjaan *job demand* 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 *turnover intention* tetapi juga meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan responden dari kalangan karyawan kasir di perusahaan Lastana Express Indonesia, sehingga hasilnya belum dapat mewakili berbagai perusahaan lain yang karyawannya mungkin juga terdampak oleh sistem AI akibat pengurangan tenaga kerja atau PHK. Penelitian ini juga menggunakan item kuesioner tertutup sehingga tidak memberikan kesempatan bagi responden untuk memberikan jawaban yang tidak terduga atau memberikan penjelasan tambahan. Hal ini dapat membatasi pemahaman peneliti terhadap konteks atau alasan di balik jawaban yang diberikan. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menguji pengaruh tuntutan pekerjaan (*job demand*) terhadap niat keluar dari pekerjaan (*turnover intention*) di beberapa perusahaan yang berbeda dari perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini. Item kuesioner yang disebarluaskan juga lebih baik bersifat terbuka. Hal ini bertujuan untuk memberikan eksplorasi yang lebih mendalam dan spesifik terkait pengujian *job demand* di berbagai konteks organisasi yang karyawannya terdampak sistem AI.