

***THE EFFECT OF WORK OVERLOAD AND JOB BURNOUT ON WORK STRESS IS
MODERATED BY SOCIAL SUPPORT AND ITS IMPACT ON TURNOVER
INTENTION IN EMPLOYEES OF PT. SPACE GATE***

***PENGARUH WORK OVERLOAD DAN JOB BURNOUT TERHADAP STRES KERJA
DIMODERASI OLEH DUKUNGAN SOSIAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN PT. GAPURA ANGKASA***

Cindy^{1*}, Fransiscus Amonio Halawa^{2*}

^{1,2}Fakultas Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata
dan Logistik Lentera Mondial

Email: tjiacindy7@gmail.com¹, franshalawa@gmail.com²

ABSTRACT

This study to determine the effect of Work Overload, Job Burnout, Social Support, and Work Stress on Turnover Intention in employees of PT. Gapura Angkasa with quantitative method through correlational approach. The population used is employees of PT. Gapura Angkasa which totals 159 employees with sample of 114 respondents. Sampling uses simple random sampling technique by distributing questionnaires to respondents. The analysis method used is Structural Equation Model (SEM) analysis based on Partial Least Square (PLS) using the SmartPLS application version 3.2.9. The results are that Work Overload has positive and significant effect on Work Stress, Job Burnout has positive and significant effect on Work Stress, Work Overload has positive and significant effect on Turnover Intention, Job Burnout has positive but not significant effect on Turnover Intention, Work Stress has positive and significant effect on Turnover Intention, Social support is able to moderate positively and significantly the influence between Work Overload on Work Stress, Social support is unable to moderate the influence between Job Burnout on Work Stress, Work Stress is able to positively mediate the influence between Work Overload on Turnover Intention, Work Stress is able to positively mediate the influence between Job Burnout on Turnover Intention.

Keywords: *Job Burnout; Social Support; Turnover Intention; Work Overload; Work Stress.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Work Overload*, *Job Burnout*, Dukungan Sosial, dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa dengan metode kuantitatif melalui pendekatan korelasional. Populasi yang digunakan adalah karyawan PT. Gapura Angkasa yang berjumlah 159 karyawan dengan jumlah sampel sebanyak 114 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3.2.9. Hasilnya adalah *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja, *Job Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja, *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, *Job Burnout* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*, Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, Dukungan sosial mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja, Dukungan sosial tidak mampu memoderasi pengaruh antara *Job Burnout* terhadap Stres Kerja, Stres Kerja mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*, Stres Kerja mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*.

Kata Kunci: *Dukungan Sosial; Job Burnout; Stres Kerja; Turnover Intention; Work Overload.*

PENDAHULUAN

Manajemen merupakan sebuah sistem atau proses yang dimiliki oleh perusahaan, baik itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil untuk mengatur organisasi dalam perusahaan. Tidak jarang ada beberapa perusahaan yang tidak dapat menerapkan manajemen yang baik dan akhirnya mengalami masalah yang berkaitan dengan internal perusahaan, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan oleh perusahaan karena sumber daya manusia memiliki peran sangat penting dalam perusahaan yang berfokus pada unsur sumber daya manusia dengan tugas untuk mengelola tenaga kerja yang ada dalam perusahaan secara baik dan benar karena sumber daya manusia menjadi penggerak perusahaan sekaligus penentu dari jalannya sebuah perusahaan (Asriningtyas & Kusumayadi, 2022). PT. Gapura Angkasa selalu berkomitmen untuk memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk mampu mengembangkan dirinya agar mencapai potensi terbaik yang dimiliki. Pengembangan karyawan yang dilakukan harus terencana, fokus, dan sistematis dengan program pelatihan yang menjadi faktor penunjang untuk meningkatkan kapasitas dan kredibilitas karyawan yang pada akhirnya memberikan manfaat besar bagi perusahaan.

Tabel 1. Tabel Tingkat *Turnover* tahun 2015-2018

No	Tahun	Total Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk
1	2015	63	04	02
2	2016	61	11	11
3	2017	61	22	21
4	2018	60	25	25

Sumber: Data HRD PT. Gapura Angkasa tahun 2015 – 2018 (Lestari et al., 2019)

Dalam tabel 1. terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan cukup tinggi pada PT. Gapura Angkasa. Tingkat *turnover* karyawan dari tahun 2015-2018 yang terus mengalami peningkatan dan tidak ada tanda

penurunan pada tahun-tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa di tahun 2018 terdapat peningkatan yang cukup tinggi pada *turnover* karyawan dari tahun ke tahun, namun tidak seimbang dengan total karyawan yang masuk. Tingkat *Turnover* yang tinggi dapat disebabkan oleh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja (Edison et al., 2020).

Turnover Intention yang terjadi dalam PT. Gapura dapat berdampak bagi karyawan lainnya. Dampak tersebut dapat terlihat dari serah terima pekerjaan dari karyawan yang sudah keluar kepada karyawan yang masih bekerja di perusahaan. Pemindahan pekerjaan dapat meningkatkan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dan dapat menimbulkan beban kerja (Sakimandoko & Purba, 2021). Salah satu cara untuk menurunkan tingkat *Job Burnout* yang dialami karyawan PT. Gapura Angkasa diperlukan adanya dukungan sosial, baik dari karyawan maupun dari atasan. Selain itu, diperlukan juga interaksi sosial yang baik dan dukungan antar karyawan (Azizah & Putrianti, 2018). Penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat hubungan langsung antara stres kerja, *Turnover Intention*, dan dukungan sosial sehingga dukungan sosial diharapkan mampu mencegah dampak yang timbul dari stres kerja dan tidak berdampak pada terjadinya *Turnover Intention* (Al-Mansour, 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh *Work Overload* dan *Job Burnout* terhadap Stres Kerja dimoderasi dukungan sosial dan dampaknya terhadap *Turnout Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa”.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh *Work Overload* terhadap stres kerja?
2. Apakah ada pengaruh *Job Burnout* terhadap stres kerja?
3. Apakah ada pengaruh *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*?

4. Apakah ada pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention*?
6. Apakah dukungan sosial memoderasi pengaruh *Work Overload* terhadap stres kerja?
7. Apakah dukungan sosial memoderasi pengaruh *Job Burnout* terhadap stres kerja?
8. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*?
9. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*?

Tujuan

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Overload* terhadap stres kerja
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Job Burnout* terhadap stres kerja
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention*
6. Untuk mengetahui peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi terhadap *Work Overload* terhadap stres kerja
7. Untuk mengetahui peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi terhadap *Job Burnout* terhadap stres kerja
8. Untuk mengetahui peran stres kerja sebagai variabel mediasi terhadap *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*
9. Untuk mengetahui peran stres kerja sebagai variabel mediasi terhadap *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian yang memiliki dasar filsafat positivisme yang kemudian digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik gabungan dengan tujuan untuk mendapatkan data mendalam terkait fakta-fakta yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2020). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional yang merupakan pendekatan penelitian yang memiliki karakteristik masalah yang melihat sisi hubungan korelasional antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Gapura Angkasa sebanyak 159 karyawan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yang di mana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat kedudukan yang ada di dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Penentuan sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga ditemukan jumlah responden sebanyak 114 responden.

Teknik Analisis Data

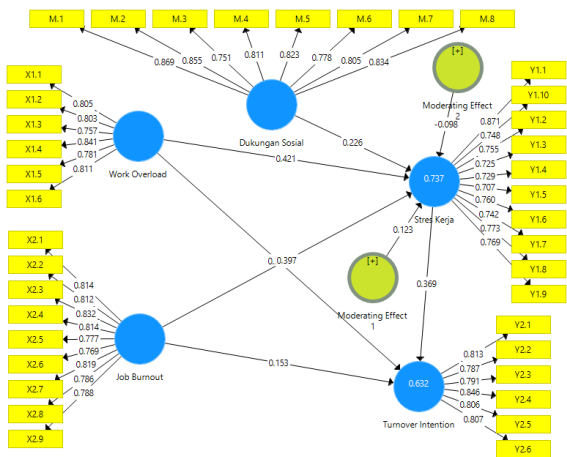
Dalam penelitian ini, data akan dianalisis dengan metode *Structural Equation Model (SEM)-Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3.2.9 pada hipotesis yang diajukan. Model formatnya dapat mendefinisikan variabel laten sebagai kumpulan indeks linier. Estimasi bobot untuk menghasilkan komponen skor untuk variabel laten diperoleh berdasarkan bagaimana *Inner Model (model structural)* berhubungan dengan variabel laten dan *Outer model (model pengukuran)*, yaitu hubungan antara indeks dan strukturnya ditentukan. Hasilnya adalah *residual*

variance dari variabel dependen yang ada (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *Outer Model*

Pengukuran model atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indeks pembentuk struktur laten dan *composite reliability* serta indeks massa melalui *cronchbatch alpha* (Ghozali, 2015).



Gambar 2. *Outer Model*

Tabel 2. Uji *Outer Model*

Kode Item	Outer loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1.1	0,805	0,887	0,914	0,640
X1.2	0,803			
X1.3	0,757			
X1.4	0,841			
X1.5	0,781			
X1.6	0,811			
X2.1	0,814	0,930	0,942	0,643
X2.2	0,812			
X2.3	0,832			
X2.4	0,814			
X2.5	0,777			
X2.6	0,769			
X2.7	0,819			
X2.8	0,786			
X2.9	0,788			

Kode Item	Outer loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
M.1	0,869	0,929	0,941	0,667
M.2	0,855			
M.3	0,751			
M.4	0,811			
M.5	0,823			
M.6	0,778			
M.7	0,805			
M.8	0,834			
Y1.1	0,871	0,918	0,931	0,576
Y1.2	0,755			
Y1.3	0,725			
Y1.4	0,729			
Y1.5	0,707			
Y1.6	0,760			
Y1.7	0,742			
Y1.8	0,773			
Y1.9	0,769			
Y1.10	0,748			
Y2.1	0,813	0,894	0,919	0,654
Y2.2	0,787			
Y2.3	0,791			
Y2.4	0,846			
Y2.5	0,806			
Y2.6	0,807			

Sumber: Olah data SmartPLS versi 3.0 (2024)

Keterangan:

X1 : *Work Overload*

X2 : *Job Burnout*

M : *Dukungan Sosial*

Y1 : *Stres Kerja*

Y2 : *Turnover Intention*

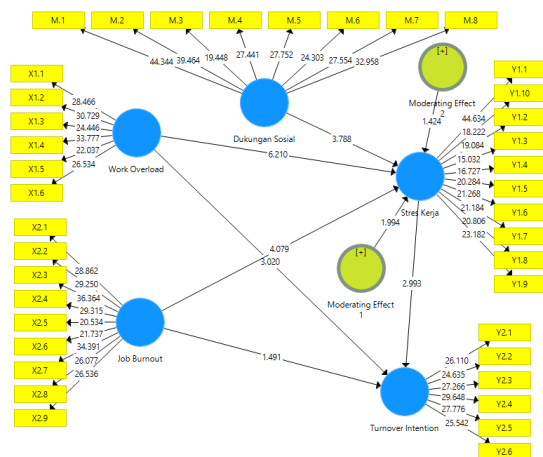
Validitas konvergen dapat dilihat dari *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7. Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa semua item indikator memiliki nilai *loading factor* diatas 0.7, sehingga dengan demikian seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Nilai AVE untuk seluruh variabel

memenuhi nilai syarat, yaitu di atas 0,5. Nilai AVE terendah terdapat pada variabel

Stres kerja dengan nilai $0.576 > 0.5$.

Berdasarkan nilai *loading factor* pada tabel 4.10 dan nilai AVE pada tabel 4.10 maka data dari penelitian ini dinyatakan telah memenuhi persyaratan uji validitas konvergen. Selain itu, dapat dilihat bahwa seluruh variabel dalam model penelitian memiliki nilai *composite reliability* $> 0,7$ dan *Cronbach's alpha* $> 0,7$ yang berarti seluruh variabel dalam model penelitian ini reliabel.

Uji Inner Model



Gambar 3. Inner Model

Tabel 3. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung dan Moderasi

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Work Overload -> Stres Kerja	0,421	0,423	0,068	6,210	0,000
Job Burnout -> Stres Kerja	0,397	0,397	0,097	4,079	0,000
Work Overload -> Turnover Intention	0,379	0,380	0,125	3,020	0,003
Job Burnout -> Turnover Intention	0,153	0,152	0,102	1,491	0,137
Stres Kerja -> Turnover Intention	0,369	0,368	0,123	2,993	0,003
Moderating Effect 1 -> Stres Kerja	0,123	0,119	0,062	1,994	0,047
Moderating Effect 2 -> Stres Kerja	-0,098	-0,099	0,068	1,424	0,155

Sumber: Hasil Pengujian menggunakan SmartPLS versi 3.0 (2024)

Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Work Overload -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0,155	0,153	0,051	3,025	0,003
Job Burnout -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0,147	0,148	0,066	2,223	0,027

Sumber: Hasil Pengujian menggunakan SmartPLS versi 3.0 (2024)

Pembahasan

Pengaruh Work Overload Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 6.210 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.000 dibawah 0.05 maka H_1 diterima, yang berarti bahwa *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja, artinya apabila *Work Overload* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Stres Kerja dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Work Overload* terhadap Stres Kerja sebesar 0.421, yang berarti bahwa *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh Job Burnout Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 4.079 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.000 dibawah 0.05 maka H_2 diterima, yang berarti bahwa *Job Burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja, artinya apabila *Job Burnout* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Stres Kerja dan

secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Job Burnout* terhadap Stres Kerja sebesar 0.397, yang berarti bahwa *Job Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Work Overload* Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 3.020 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.003 dibawah 0.05 maka H_3 diterima, yang berarti bahwa *Work Overload* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, artinya apabila *Work Overload* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Work Overload* terhadap *Turnover Intention* sebesar 0.379, yang berarti bahwa *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Job Burnout* Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 1.491 yang berarti < 1.96 dan nilai sig. 0.137 diatas 0.05 maka H_4 ditolak, yang berarti bahwa *Job Burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*, artinya apabila *Job Burnout* melemah maka akan terjadi penurunan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* sebesar 0.153, yang berarti bahwa *Job Burnout* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 2.993 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.003 dibawah 0.05 maka H_5 diterima, yang berarti bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, artinya apabila Stres Kerja meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* sebesar 0.369 yang berarti bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Work Overload* Terhadap Stres Kerja dengan dimoderasi oleh Dukungan Sosial

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 1.994 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.047 dibawah 0.05 maka H_6 diterima, yang berarti bahwa Dukungan Sosial mampu memoderasi pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja, artinya apabila Dukungan Sosial meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Work Overload* terhadap Stres Kerja yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial sebesar 0.255 yang berarti Dukungan Sosial mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Job Burnout* Terhadap Stres Kerja dengan dimoderasi oleh Dukungan Sosial

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 1.424 yang berarti < 1.96 dan nilai sig. 0.155 diatas 0.05 maka H_7 ditolak, yang berarti bahwa *Job Burnout*

yang dimoderasi Dukungan Sosial memiliki pengaruh positif terhadap Stres Kerja, artinya apabila Dukungan Sosial menurun maka akan memperlemah secara signifikan pengaruh antara *Job Burnout* terhadap Stres Kerja. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Job Burnout* yang dimoderasi Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja sebesar -0.098, yang berarti bahwa Dukungan Sosial tidak mampu memoderasi pengaruh *Job Burnout* terhadap Stres Kerja pada dan secara statistik memiliki pengaruh yang tidak signifikan pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Work Overload* Terhadap *Turnover Intention* dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 3.025 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.003 dibawah 0.05 maka H_8 diterima, yang berarti bahwa Stres Kerja mampu memediasi pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*, artinya apabila Stres Kerja meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Work Overload* terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Stres Kerja sebesar 0.155 yang berarti bahwa Stres Kerja mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

Pengaruh *Job Burnout* Terhadap *Turnover Intention* dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai t – statistik sebesar 2.223 yang berarti > 1.96 dan nilai sig. 0.027 dibawah 0.05 maka H_9 diterima, yang berarti bahwa Stres Kerja mampu memediasi pengaruh antara *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*,

artinya apabila Stres Kerja meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan pengaruh antara *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 3.0 diketahui bahwa nilai koefisien jalur *Job Burnout* Terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja sebesar 0.147 yang berarti bahwa *Job Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Gapura Angkasa.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari data yang dikumpulkan terhadap 120 responden dengan pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan SmartPLS versi 3.0 menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.

1. *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila *Work Overload* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Stres Kerja dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
2. *Job Burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila *Job Burnout* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat Stres Kerja dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
3. *Work Overload* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila *Work Overload* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
4. *Job Burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura

Angkasa, artinya apabila *Job Burnout* melemah maka akan terjadi penurunan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang tidak signifikan.

5. Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila Stres Kerja meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat *Turnover Intention* dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.
6. Dukungan Sosial mampu memoderasi pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila Dukungan Sosial meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap Stres Kerja.
7. Dukungan Sosial memiliki pengaruh positif terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila Dukungan Sosial menurun maka akan memperlemah pengaruh antara *Job Burnout* terhadap Stres Kerja dan secara statistik memiliki pengaruh yang tidak signifikan.
8. Stres Kerja mampu memediasi pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila Stres Kerja meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*.
9. Stres Kerja mampu memediasi pengaruh antara *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Gapura Angkasa, artinya apabila Stres Kerja meningkat maka mampu memperkuat secara signifikan

pengaruh antara *Work Overload* terhadap *Turnover Intention*.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, penelitian dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun, terdapat juga beberapa saran yang perlu dikemukakan terkait dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi PT. Gapura Angkasa

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi PT. Gapura Angkasa untuk lebih meningkatkan pelatihan dan kesadaran karyawan tentang dampak yang akan timbul jika *Work Overload*, *Job Burnout*, dan stres kerja tidak ditangani. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat gaya kepemimpinan dalam perusahaan yang bermasalah. Hal ini dapat terlihat dari banyak karyawan yang menggunakan jam istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan, pekerjaan yang dilakukan membuat frustrasi, serta pimpinan membuat karyawan tidak nyaman ketika mengalami perbedaan pendapat.

Hal yang dapat dilakukan oleh PT. Gapura Angkasa untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah mengubah gaya kepemimpinan yang ada saat ini, sehingga lingkungan kerja menjadi lebih baik. Selain itu, perusahaan juga harus mengoptimalkan motivasi kepada karyawan agar mereka nyaman dan tidak memilih untuk mencari pekerjaan baru. Namun, standar pekerjaan yang diberikan kepada setiap karyawan juga perlu diperhatikan kembali agar tidak berlebihan karena beban kerja berlebih yang dialami karyawan dapat menimbulkan stres kerja dan dapat berdampak pada terjadinya *turnover intention*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik terkait *Work Overload*, *Job Burnout*, dukungan sosial, stres kerja, dan *Turnover Intention* serta lebih memfokuskan terkait fokus kajian yang akan diteliti dengan lebih mendalam. Selain itu, disarankan peneliti selanjutnya mampu mengembangkan penelitian dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mansour, K. (2021). Stress and turnover intention among healthcare workers in Saudi Arabia during the time of COVID-19: Can social support play a role? *PLOS ONE*.
- Ariani, W. A. P. (2019). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Fear of Success pada Karyawan yang sudah Berkeluarga*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Ashani, E. L. F. (2020). Strategi Orang Tua dalam Mengajar dan Mendidik Anak dalam Pembelajaran At The Home Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Perkembangan Anak Dan Manajemen Pendidikan*, 3(2).
- Asriningtyas, D., & Kusumayadi, F. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bima. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 16(2).
- Azizah, S. N., & Putrianti, F. G. (2018). Interaksi Sosial dengan Burnout pada Karyawan PT. Dasar Karya Utama. *Jurnal Spirits*, 8(2).
- Edison, E., Yohny, A., & Imas, K. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, M. I. M., Gama, I. G., & Parwita, G. B. S. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Services Cabang Denpasar*.
- Nusran, M. (2019). *Dunia Industri. Perspektif Psikologi Tenaga Kerja (Pertama)*. Nas Media Pustaka.
- Oktaviando, S. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Keresahan Kerja Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Mitra Driver GrabBike Area Kota Jakarta Timur)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sakimandoko, A. B., & Purba, H. P. (2021). Pengaruh Work Overload terhadap Burnout dengan Work Social Support sebagai Moderator pada Karyawan Millennials. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(2).
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2019). *ICD-11: International classification of diseases* (11th edition). WHO.