

**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION*, *FLEXIBLE WORK
ARRANGEMENT*, DAN *DISSATISFACTION JOB*
TERHADAP *TURNOVER INTENTION***

(Studi Pada PT. Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung)

SKRIPSI



Nama : Putri Lusiana Wati

NIM : 43121010162

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION*, *FLEXIBLE WORK ARRANGEMENT* DAN *DISSATISFACTION JOB* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*

(Studi pada karyawan PT Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung)

SKRIPSI

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Unniversitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Putri Lusiana Wati
NIM 43121010162

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Lusiana Wati
NIM : 43121010162
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila sayamengutip dari hasil karya orang lain. Maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2025



Putri Lusiana Wati

43121010162

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : PUTRI LUSIANA WATI
NIM : 43121010162
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH EMOTIONAL EXHAUSTION, FLEXIBLE WORK ARRANGEMENT DAN DISSATISFACTION JOB TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Pada PT. Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung)
Hasil Pengecekan Turnitin : 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 June 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Juni/23/0000000131/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Lusiana Wati
NIM : 43121010162
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH EMOTIONAL EXHAUSTION, FLEXIBLE WORK
ARRANGEMENT, DAN DISSATISFACTION JOB TERHADAP
TURNOVER INTENTION (Studi Pada PT. Bank Danamon Area Metro
dan Pringsewu Lampung)
Tanggal Sidang : 15 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-07255218



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh *Emotional Exhaustion*, *Flexible Work Arrangement*, dan *Job Dissatisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Danamon yang berada di Area Metro dan Pringsewu. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 60 karyawan tetap sebagai sampel, yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Selain itu, data sekunder diperoleh dari studi literatur. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software SmartPLS* versi 3.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, Demikian pula, *Flexible Work Arrangement* juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. *Job Dissatisfaction* turut menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, yang mengindikasikan bahwa ketidakpuasan terhadap pekerjaan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Temuan ini memberikan kontribusi strategis bagi perusahaan dalam merancang kebijakan kerja yang mampu mengurangi kelelahan emosional, menyesuaikan sistem kerja fleksibel secara efektif, serta meningkatkan kepuasan kerja guna menekan niat keluar karyawan.

Kata Kunci: *Emotional Exhaustion*, *Flexible Work Arrangement*, *Job Dissatisfaction*, *Turnover Intention*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to evaluate the influence of Emotional Exhaustion, Flexible Work Arrangement, and Job Dissatisfaction on Turnover Intention among employees of PT. Bank Danamon in the Metro and Pringsewu areas. The research employs a quantitative approach by collecting primary data through interviews and the distribution of questionnaires to 60 permanent employees selected using a saturated sampling technique. In addition, secondary data were obtained through literature review. Data processing and analysis were conducted using the Partial Least Squares (PLS) method with the assistance of SmartPLS version 3.0 software. The analysis results indicate that Emotional Exhaustion has a positive and significant effect on Turnover Intention. Likewise, Flexible Work Arrangement also exerts a positive and significant influence on Turnover Intention. Job Dissatisfaction was also found to have a positive and significant impact on Turnover Intention, indicating that dissatisfaction with work is one of the main factors driving employees to leave the company. These findings offer strategic insights for the organization in formulating work policies aimed at minimizing emotional exhaustion, optimizing flexible work arrangements, and improving job satisfaction to reduce employees' intention to leave

Keywords: Emotional Exhaustion, Flexible Work Arrangement, Job Dissatisfaction, Turnover Intention.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wbr

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Emotional Exhaustion, Flexiblework Arrangement, Dan Dissatisfaction Job Terhadap Turnover Intention* (Studi pada karyawan PT Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung)”**.

Penyusunan Skripsi ini terlaksana berkat bimbingan bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Khususnya kepada Dr. Eri Marlapa. SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat - nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas nikmat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala rendah hati peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng.. sebagai Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah. M. Si. Ak.. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Dudi Permana. Ph.D.. sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Eri Marlapa. SE. MM.. sebagai Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Dr. Aldina Shiratina. SE. M.Si.. sebagai Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Segenap Dosen di Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran.
7. Staf Administrasi Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta yang banyak membantu kelancaran perkuliahan. administrasi. hingga dilaksanakannya sidang ini.

8. Rekan-rekan Angkatan 2021 dan Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana yang membantu proses belajar.
9. Lembaga PT Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung yang memberikan kesempatan Peneliti untuk melakukan penelitian
10. PT Bank Danamon Area Metro dan Pringsewu Lampung yang telah bersedia disurvei dan mengisi kuesioner serta mengembalikan pada peneliti.
11. Teman satu *circle* saya yaitu: Yuniar, Destiara, Divana, Dias, Aulia, Gina, Andini, Hikmah, Shafa.
12. Nct mark, taeyong dan mas beruang yang selalu member support membuat saya bersemangat dalam mengerjakan proposal ini
13. Keluarga besar bapak Sanusi yang telah memberikandorongan moral dan do'a serta bantuan yang luar biasa untuk pencapaian ini:

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna dan masih memerlukan banyak penelitian lanjutan untuk melengkapi dan melanjutkan tema penelitian ini. untuk itu semua masukan dengan senang hati peneliti akan terima. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat pada tataran akademik
Wasalamualaikum Wr. Wbr

Jakarta, 15 Juli 2025

Putri Lusiana Wati
43121010162

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN KRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. Turnover Intention	18
3. Emotional Exhaustion	23
4. Flexiblework Arrangement	25
5. Dissatissfaction Job	28
6. Penelitian Terdahulu	32
B. <i>Pengembangan Hipotesis</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Definisi variabel	43

2. Operasional variabel	47
D. Skala Pengukuran Variabel	51
E. Populasi dan Sampel	51
1. Populasi Penelitian	51
2. Sampel Penelitian	52
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data	53
1. Analisis Deskriptif SEM PLS	53
2. Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)	54
3. Tahapan Analisis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Gambaran umum Perusahaan	59
B. Analisis Deskriptif	63
1. Deskriptif Responden	63
2. Deskripsi Variabel	67
C. Analisis Partial Least Square (PLS)	73
1. Deskripsi Hasil Pengujian Outer Model	73
2. Deskripsi Hasil Pengujian Inner Model	81
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada Pt. Bank Danamon Area Metro Dan Pringsewu Lampung Periode 2019 – 2023	4
Tabel 1.2	Rangkuman Data Sekunder Pendukung Flexible Work Arrangement (Fwa) Dalam Konteks Perbankan	6
Tabel 1.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pt. Bank Danamon Area Metro Dan Pringsewu Lampung	8
Tabel 1.4	Hasil Pt. Bank Danamon Area Metro Dan Peringsewu	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i>	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	48
Tabel 3.3	Operasional Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	49
Tabel 3.4	Operasional Variabel <i>Dissatisfaction Job</i>	50
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	68
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel <i>Flexiblework Arrangement</i>	70
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel <i>Dissatisfaction Job</i>	71
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Sebelum Dimodifikasi)	74
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Sesudah Dimodifikasi)	75
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> (Modifikasi)	78
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Discriminat Validity (Ave)</i> (Modifikasi)	80
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	80
Tabel 4.14	Composite Reliability Dan Cronbach's Alpha (Modifikasi)	81
Tabel 4.15	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i>	82
Tabel 4.16	Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i>	83
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

gambar 1.1 <i>Analyzing Workplace Flexibility Survey Results</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Hasil Algoritma Pls (Sebelum Di Modifikasi)	76
Gambar 4.2 Hasil Algoritma Pls (Setelah Di Modifikasi)	77
Gambar 4.3 Hasil <i>Boostrapping</i>	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	97
Lampiran 2	Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian	98
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 5	Hasil Deskriptif Responden	105
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Jawaban Responden	105
Lampiran 7	Hasil Output Olah Data Pls	112

