PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI INDONESIA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

UTAMI CAHYA CAPRITA

NIM. B1021211196

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI INDONESIA

SKRIPSI OLEH:

UTAMI CAHYA CAPRITA

NIM.B1021211196

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Utami Cahya Caprita
NIM	:	B1021211196
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi	:	Pengaruh *Workplace Bullying* dan *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi pada Tenaga Kesehatan di Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan proposal Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 15 September 2025



Utami Cahya Caprita
NIM. B1021211196

PERTANGGUNG JAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Utami Cahya Caprita
NIM	:	B1021211196
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	:	12 Agustus 2025
Judul Skripsi	:	Pengaruh *Workplace Bullying* dan *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi pada Tenaga Kesehatan di Indonesia

Menyatakan bahwa skipsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 15 September 2025

Utami Cahya Caprita
NIM. B1021211196

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI INDONESIA

Penanggung Jawab Yuridis

Utami Cahya Caprita
NIM B1021211196

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen SDM
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 12 Agustus 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	TandaTangan
1	Pembimbing 1	Prof. Dr. Nurul Komari, S.E., M.P. NIP. 196005191987032002	15/09/2025	
2	Pembimbing 2	Arman Jaya, S.Pd.I., M.M. NIP. 199009202022031006	28/08/2025	
3	Penguji 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. NIP. 196810211994032003	08/09/2025	
4	Penguji 2	Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. NIP. 196908171995121004	14/09/2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 17 SEP 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allat SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Workplace bullying* dan *Job stress* terhadap *Turnover intention* melalui *Emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi pada Tenaga Kesehatan di Indonesia". Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan begitu banyak dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bimbingan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis memahami serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Dukungan, doa serta motivasi yang diberikan telah menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
6. Prof. Dr. Nurul Komari, S.E., M.P., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.

7. Arman Jaya, S,Pd,I., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
8. Dr.Titik Rosnani, S.E., MM dan Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
10. Seluruh Staf Akademik, Tata Usaha dan Staf Perpustakaan serta semua karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak, yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
11. Dengan penuh raya syukur, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua saya, Bapak Asmad (Alm), yang meskipun telah tiada, namun semangat hidup, nilai-nilai kebaikan, dan doa-doa yang pernah beliau panjatkan tetap menjadi cahaya dan kekuatan dalam perjalanan saya. Kepada Ibu Asminar, yang penuh kesabaran, kasih sayang, serta doa yang tak pernah putus, telah menjadi pilar utama dalam setiap langkah saya. Terima kasih atas dukungan yang begitu besar, yang tidak akan pernah dapat terbalas oleh apapun.
12. Kepada saudara/saudari saya, saya ucapkan terimakasih yang tulus yang telah memberikan semangat, perhatian, serta doa yang serta doa yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman seperjuangan saya anggota *Coolyeah Genks*, yaitu Nurul Aulia, Sintia Rizka Mahsyar, Indah Rhamu Rhani Meilana, Qyan Fariska. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, semangat, dan dukungan yang tak pernah putus selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kalian bukan hanya teman, tapi sudah seperti keluarga yang selalu ada di setiap langkah perjuangan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, sampai kapan pun.

14. Kepada teman SMA saya yaitu, Indah Puspitasari, Jessika Amellya, Wardha Ramadhani, Amanda Adelia. Terima kasih atas persahabatan yang telah terjalin sejak dulu, serta atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan hingga saat ini.
15. Kepada Nadhila Safira, Yunda Rasta Andini, Dhea Apriyanti. Terima kasih juga untuk teman-teman SMP yang masih hadir dengan cara masing-masing. Meski masa itu sudah berlalu, tapi dukungan dan kenangan kalian tetap berarti sampai hari ini.
16. Kepada seluruh teman-teman selama masa perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan, yang turut menguatkan penulis dalam menjalani proses studi hingga tahap akhir ini.
17. Kepada para responden penelitian, terima kasih telah meluangkan waktu dan kesediaan untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Partisipasi kalian sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini.
18. Terakhir, penulis menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas keteguhan dan ketabahan dalam menghadapi berbagai tantangan, tekanan, dan kelelahan sepanjang proses ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meskipun dihadapkan pada keraguan dan keterbatasan. Pencapaian ini bukan semata hasil akademik, melainkan cerminan dari perjalanan pribadi yang penuh makna. Semoga seluruh proses yang telah dilalui menjadi dasar untuk tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, bijaksana, dan penuh syukur di masa mendatang.

Pontianak, 15 September 2025

Utami Cahya Caprita
NIM.B1021211196

PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI INDONESIA

Utami Cahya Caprita

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workplace bullying* dan *job stress* terhadap *turnover intention* dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada tenaga kesehatan di Indonesia dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) melalui *software* SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa *workplace bullying* dan *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Workplace bullying* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*, sedangkan *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Pengujian mediasi menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak memediasi hubungan antara *workplace bullying* maupun *job stress* terhadap *turnover intention*. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemberian pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh langsung stresor kerja terhadap niat berpindah kerja, khususnya pada sektor kesehatan. Secara akademik, temuan ini memperkaya literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi kerja, serta membuka peluang bagi penelitian lanjutan untuk mengkaji variabel mediasi alternatif, seperti mekanisme *coping*, dukungan sosial, atau *resiliensi* individu, guna menjelaskan hubungan tidak langsung yang lebih komprehensif terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: *Workplace bullying, Job stress, Emotional exhaustion, Turnover intention*

THE INFLUENCE OF WORKPLACE BULLYING AND JOB STRESS ON TURNOVER INTENTION THROUGH EMOTIONAL EXHAUSTION AS A MEDIATING VARIABLE AMONG HEALTHCARE WORKERS IN INDONESIA

Utami Cahya Caprita

Management Study Program
Faculty of Economics and Business
Tangjungpura University

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workplace bullying and job stress on turnover intention with emotional exhaustion as a mediating variable. The study was conducted on healthcare workers in Indonesia using a quantitative approach and the Partial Least Square (PLS) analysis method through SmartPLS software. The results show that workplace bullying and job stress have a positive and significant effect on turnover intention. Workplace bullying also has a positive and significant effect on emotional exhaustion, while job stress has a negative and significant effect on emotional exhaustion. Emotional exhaustion does not have a significant effect on turnover intention. The mediation test shows that emotional exhaustion does not mediate the relationship between workplace bullying or job stress and turnover intention. The contribution of this study lies in providing a deeper understanding of the direct influence of work stressors on turnover intention, particularly in the healthcare sector. Academically, these findings enrich the literature in the fields of human resource management and occupational psychology, and open opportunities for further research to examine alternative mediating variables, such as coping mechanisms, social support, or individual resilience, to explain more comprehensive indirect relationships with turnover intention.

Keywords: *Workplace bullying, Job stress, Emotional exhaustion, Turnover intention*

PENGARUH *WORKPLACE BULLYING* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TENAGA KESEHATAN DI INDONESIA

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Dalam konteks persaingan global yang semakin kompetitif, kualitas sumber daya manusia menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan organisasi, termasuk di sektor kesehatan. Salah satu tantangan utama dalam manajemen SDM adalah tingginya *turnover intention*, yakni kecenderungan tenaga kerja untuk meninggalkan organisasi. *Turnover intention* dapat berdampak negatif terhadap stabilitas operasional, meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunkan kualitas layanan. Di sektor kesehatan, fenomena ini semakin kompleks karena beban kerja tinggi, tekanan emosional, dan kondisi lingkungan kerja yang tidak selalu mendukung. Data dari WHO dan berbagai studi menunjukkan bahwa kesejahteraan tenaga kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan. Namun, banyak tenaga medis dihadapkan pada situasi kerja yang menantang, termasuk praktik *workplace bullying* yakni perlakuan negatif berulang seperti hinaan, pelecehan verbal, dan tekanan psikologis yang sering kali terjadi di rumah sakit. Laporan DetikHealth (2023) mencatat lebih dari 200 kasus *bullying* di rumah sakit pemerintah selama paruh kedua tahun 2023, menunjukkan urgensi isu ini.

Selain *bullying*, *job stress* juga menjadi pemicu utama *turnover intention*. Tekanan kerja yang tinggi, beban tanggung jawab besar, dan konflik peran dapat memicu stres kronis yang berdampak pada kesehatan mental tenaga kesehatan. Data Kemenkes menunjukkan peningkatan signifikan dalam prevalensi stres kerja di kalangan tenaga medis dari 6,0% (2013) menjadi 19,8% (2018). Stres ini sering kali berkembang menjadi *emotional exhaustion* suatu kondisi kelelahan psikologis yang berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara stres kerja dan niat keluar. Meskipun beberapa studi sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *job*

stress dan *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai mediator, pendekatan ini belum menyentuh secara mendalam aspek psikologis seperti *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* dapat memperjelas mekanisme bagaimana tekanan lingkungan kerja berdampak pada keinginan untuk *resign*, namun belum banyak diteliti dalam konteks tenaga kesehatan Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workplace bullying* dan *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan, dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan dan pertanyaan penelitian diatas, maksud dari tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pegaruh *workplace bullying* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace bullying* terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workplace bullying* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini disusun dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan dan melalui kuesioner dan wawancara. Populasi penelitian adalah 200 responden pada tenaga kesehatan di indonesia. Analisis data yang digunakan

adalah dengan *software* Smart PLS (*partial least square*). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis komponen atau varian. Variabel penelitian meliputi *Workplace bullying* (X1), *Job stress* (X2), *Emotional exhaustion* (Z), dan *Turnover intention* (Y).

4. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan studi pembahasan, penelitian ini menguji pengaruh Pengaruh *Workplace bullying* Dan *Job stress* Terhadap *Turnover intention* Melalui *Emotional exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi Pada Tenaga Kesehatan Di Indonesia, sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, diperoleh bahwa *workplace bullying* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dengan *p-value* 0.000 ($p < 0.05$) dan koefisien jalur 0.470.
2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, diperoleh bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dengan *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$) dan koefisien jalur 0.332.
3) Berdasarka hasil pengujian menunjukkan bahwa *workplace bullying* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*, dengan *p-value* sebesar 0.033 ($p < 0.05$) dan koefisien jalur 0.230.
4) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh bahwa menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion*, dengan *p-value* 0.017 ($p < 0.05$) dan koefisien jalur -0.234
5) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima, diperoleh bahwa Hasil pengujian menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, dengan *p-value* sebesar 0.058 ($p > 0.05$) dan koefisien jalur -0.100
6) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam, menunjukkan bahwa *workplace bullying* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi, dengan *p-value* 0.120 ($p > 0.05$) dan koefisien jalur -0.023

7) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh, diperoleh bahwa *job stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi, dengan *p-value* 0.087 (p > 0.05) dan koefisien jalur 0.023

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan studi pembahasan, pada penelitian ini menguji pengaruh Pengaruh *Workplace bullying* Dan *Job stress* Terhadap *Turnover intention* Melalui *Emotional exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi Pada Tenaga Kesehatan Di Indonesia, sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut: penelitian ini menemukan bahwa pada hipotesis pertama menunjukkan *workplace bullying* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, pada hipotesis kedua menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, pada hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *workplace bullying* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*, pada hipotesis keempat menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*, yang tidak sesuai dengan ekspektasi awal, pada hipotesis kelima menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, pada hipotesis keenam menunjukkan bahwa *workplace bullying* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Pada hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa *job stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari intimidasi serta pengelolaan stres kerja secara efektif. Selain itu, studi lanjutan disarankan untuk mempertimbangkan faktor protektif lain seperti *coping mechanism* dan dukungan sosial guna memahami jalur tidak langsung dari *turnover intention* secara lebih mendalam.

THE EFFECT OF WORKPLACE BULLYING AND JOB STRESS ON TURNOVER INTENTION THROUGH EMOTIONAL EXHAUSTION AS A MEDIATING VARIABLE AMONG HEALTHCARE WORKERS IN INDONESIA

THESIS SUMMARY

1. Background

In today's increasingly competitive global environment, human resource quality plays a crucial role in determining the success of organizations, including those in the healthcare sector. One of the major challenges in human resource management is the high level of turnover intention, which refers to the tendency of employees to consider leaving their organization. Turnover intention can disrupt operational stability, increase recruitment and training costs, and lower service quality. In the healthcare sector, this issue becomes even more complex due to heavy workloads, emotional pressures, and unsupportive work environments. According to data from the World Health Organization (WHO) and various studies, the well-being of healthcare professionals is critical in maintaining the quality of care. However, many healthcare workers face challenging work environments, including workplace bullying repeated negative behavior such as insults, verbal abuse, and psychological pressure, often occurring in hospitals. DetikHealth (2023) reported over 200 bullying cases in public hospitals during the second half of 2023, indicating the urgency of the issue. In addition to bullying, job stress is a primary driver of turnover intention. High work demands, heavy responsibilities, and role conflicts can lead to chronic stress, affecting healthcare workers' mental health. Data from Indonesia's Ministry of Health show a significant rise in the prevalence of work-related stress among medical personnel from 6.0% in 2013 to 19.8% in 2018.

This stress often leads to emotional exhaustion a psychological fatigue condition that acts as a key mediator between work stress and the intention to leave. Although some previous studies have examined the relationship between job stress and turnover intention using job satisfaction as a mediator, they have not explored deeper psychological aspects such as emotional exhaustion. Emotional exhaustion provides a more nuanced explanation of how environmental pressures influence the

desire to resign, yet research on this issue in Indonesia's healthcare context remains limited. Therefore, this study aims to analyze the effect of workplace bullying and job stress on turnover intention among healthcare workers, with emotional exhaustion as a mediating variable.

2. Research Objectives

Based on the background and research questions, this study aims to:

1. To examine and analyze the effect of workplace bullying on turnover intention among healthcare workers in Indonesia.
2. To examine and analyze the effect of job stress on turnover intention among healthcare workers in Indonesia.
3. To examine and analyze the effect of workplace bullying on emotional exhaustion among healthcare workers in Indonesia.
4. To examine and analyze the effect of job stress on emotional exhaustion among healthcare workers in Indonesia.
5. To examine and analyze the effect of emotional exhaustion on turnover intention among healthcare workers in Indonesia.
6. To examine and analyze the mediating role of emotional exhaustion in the relationship between workplace bullying and turnover intention.
7. To examine and analyze the mediating role of emotional exhaustion in the relationship between job stress and turnover intention.

3. Research Methodology

This study used a quantitative approach, with data collected through questionnaires and interviews. The population consisted of 200 healthcare workers in Indonesia. Data analysis was conducted using Partial Least Square (PLS) via SmartPLS software. PLS is a component-based or variance-based structural equation modeling (SEM) technique. The research variables included Workplace Bullying (X1), Job Stress (X2), Emotional Exhaustion (Z), and Turnover Intention (Y).

4. Research Results

Based on the results of analysis and discussion, this study examines the influence of workplace bullying and job stress on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable among healthcare workers in Indonesia. The findings are summarized as follows:

1) Based on the results of the first hypothesis test, it was found that workplace bullying has a positive and significant effect on turnover intention, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) and a path coefficient of 0.470.
2) Based on the results of the second hypothesis test, it was found that job stress has a positive and significant effect on turnover intention, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) and a path coefficient of 0.332.
3) Based on the test results, it was shown that workplace bullying has a positive and significant effect on emotional exhaustion, with a p-value of 0.033 ($p < 0.05$) and a path coefficient of 0.230.
4) Based on the hypothesis test results, job stress was found to have a significant effect on emotional exhaustion, with a p-value of 0.017 ($p < 0.05$) and a path coefficient of -0.234.
5) Based on the fifth hypothesis test, the results showed that emotional exhaustion does not have a significant effect on turnover intention, with a p-value of 0.058 ($p > 0.05$) and a path coefficient of -0.100.
6) Based on the sixth hypothesis test, it was found that workplace bullying does not have a significant effect on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable, with a p-value of 0.120 ($p > 0.05$) and a path coefficient of -0.023.
7) Based on the seventh hypothesis test, it was found that job stress does not have a significant effect on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable, with a p-value of 0.087 ($p > 0.05$) and a path coefficient of 0.023.

5. Conclusions and suggestions

Based on the results of the analysis and discussion, this study examined the effect of workplace bullying and job stress on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable among healthcare workers in Indonesia, leading to the following conclusions: this study found that the first hypothesis showed that workplace bullying had a positive and significant effect on turnover intention, while the second hypothesis showed that job stress had a positive and significant effect on turnover intention. The third hypothesis shows that workplace bullying has a positive and significant effect on emotional exhaustion. The fourth hypothesis shows that job stress has a negative and significant effect on emotional exhaustion, which does not align with initial expectations. The fifth hypothesis shows that emotional exhaustion does not have a significant effect on turnover intention. The sixth hypothesis shows that workplace bullying does not have a significant effect on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable. The seventh hypothesis suggests that job stress does not have a significant effect on turnover intention through emotional exhaustion as a mediating variable. This study recommends that organizations create a work environment free from intimidation and effectively manage work-related stress. Additionally, further studies are suggested to consider other protective factors such as coping mechanisms and social support to better understand the indirect pathways of turnover intention.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ..... **iii**
PERTANGGUNG JAWABAN SKRIPSI ..... **iv**
LEMBAR YURIDIS ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **ix**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xix**
DAFTAR TABEL ..... **xxii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.2.1 Pernyataan Masalah 9
1.2.2 Pertanyaan Penelitian 10
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kontribusi Penelitian 11
1.4.1 Kontribusi Teoritis 11
1.4.2 Kontribusi Praktis 12
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**
2.1 Landasan Teori 15
2.1.1 *Workplace Bullying* 15
2.1.2 *Job Stress* 17
2.1.3 *Emotional Exhaustion* 19
2.1.4 *Turnover Intention* 20
2.2 Kajian Empiris 22
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 33

2.3.1 Hubungan Keterkaitan *Workplace Bullying* terhadap T*urnover Intention* 33
2.3.2 Hubungan Keterkaitan *Job Stress* terhadap *Turnover Intention*..... 34
2.3.3 Hubungan Keterkaitan *Workplace Bullying* terhadap *Emotional Exhaustion* 34
2.3.4 Hubungan Keterkaitan *Job Stress* terhadap *Emotional Exhaustion* 35
2.3.5 Hubungan Keterkaitan *Emotional Exhaustion* terhadap *Turnover Intention* 35
2.3.6 Hubungan Keterkaitan *Workplace Bullying* terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion* 36
2.3.7 Hubungan Keterkaitan *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion*..... 36
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Bentuk Penelitian..... 38
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian..... 38
3.3 Data Penelitian..... 38
3.3.1 Data Primer..... 38
3.3.2 Data Sekunder..... 39
3.4 Populasi Dan Sampel..... 39
3.4.1 Populasi..... 39
3.4.2 Sampel 39
3.5 Variabel Penelitian..... 41
3.5.1 Definisi Operasional Variabel 42
3.6 Metode Analisis 45
3.6.1 Statisktik Deskriptif..... 45
3.6.2 *Outer Model*..... 46
3.6.3 *Inner Model*..... 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Hasil Penelitian..... 50
4.1.1 Karakteristik Responden..... 50

4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif 57
4.1.3 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) 64
4.1.4 Uji Model Pengukuran Struktural (*Inner Model*) 68
4.2 Pembahasan 75
4.2.1 Pengaruh *Workplace Bullying* terhadap *Turnover Intention* 75
4.2.2 Pengaruh *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* 76
4.2.3 Pengaruh *Workplace Bullying* terhadap *Emotional Exhaustion* 77
4.2.4 Pengaruh *Job Stress* terhadap *Emotional Exhaustion* 77
4.2.5 Pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Turnover Intention* 78
4.2.6 Pengaruh *Workplace Bullying* terhadap *Turnover Intention* dengan *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi 79
4.2.7 Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Emotional Exhaustion* Sebagai Variabel Mediasi 80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 81
5.1 Kesimpulan 81
5.2 Rekomendasi 82
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Turnover Intention Tenaga Kesehatan di Indonesia Berdasarkan Penelitian Terdahulu 2
Tabel 1. 2 Laporan Bullying Nakes Selama Juli-Desember 2023 4
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian..... 42
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel Penelitian..... 46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan 52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Area Tempat Tinggal..... 53
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi di Tempat Bekerja..... 54
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Tempat Bekerja 55
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan di Tempat Bekerja..... 55
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 56
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Workplace bullying*..... 57
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Job stress* 59
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Emotional exhaustion* 60
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Turnover intention* 62
Tabel 4. 14 Nilai *Outer Loading* 64
Tabel 4. 15 *Average Variance Extracted* 65
Tabel 4. 16 *Heterotrait Monotrait Ratio*..... 66
Tabel 4. 17 *Cross Loading* 66
Tabel 4. 18 Nilai *Reliability* 67
Tabel 4. 19 Uji *R-Square* 68
Tabel 4. 20 *Model Fit*..... 69
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis (*Main Effect*) 72
Tabel 4. 22 Hasil Uji *Indirrect Effect* (Metode *Bootstrapping*)..... 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Indonesia Tahun 2023 14
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 37
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Diagram Jalur Model Struktural 71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 95
Lampiran 2 Data Responden 103
Lampiran 3 Tabulasi Data 113
Lampiran 4 Pengujian SMARTPLS3 138
Lampiran 5 Timeline Penyusunan Skripsi Penelitian hingga Penyusunan Laporan Hasil Penelitian 143
Lampiran 6 Daftar Tabel Artikel Penelitian 144

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perusahaan mengalami persaingan yang semakin ketat karena kemajuan ekonomi yang pesat. Dalam lingkungan seperti ini, pencapaian organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Agar dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan global, perusahaan harus memiliki akses ke sumber daya manusia yang luar biasa. Secara strategis, pengelolaan sumber daya manusia tidak lagi dipandang sekadar fungsi operasional, melainkan sebagai sumber keunggulan kompetitif melalui pengembangan talenta, peningkatan fleksibilitas organisasi, dan penguatan inovasi dalam merespons dinamika lingkungan eksternal (Sundari & Nugroho, 2023). Sumber daya manusia berperan sebagai penggerak dan pelaksana bagi suatu perusahaan, memfasilitasi keberhasilan dan pencapaian tujuan organisasi. Perkembangan zaman yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk mencapai daya saing yang optimal, sehingga mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain, serta terhindar dari masalah-masalah persaingan yang dapat merugikan posisi perusahaan.

Dalam organisasi modern, mempertahankan karyawan yang kompeten menjadi tantangan strategis. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah kunci kinerja dan daya saing organisasi, sehingga *turnover intention* menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia. *Turnover intention* berpotensi menurunkan stabilitas dan produktivitas organisasi. Fenomena ini kerap dipicu oleh berbagai faktor, seperti ketidakpuasan kerja, tekanan berlebih, atau lingkungan kerja yang tidak mendukung (Hanaysha, 2016). Tingginya intensi keluar mencerminkan kesulitan organisasi dalam mempertahankan tenaga kerja yang kompeten dan loyal. Jika tidak segera ditangani, *turnover intention* dapat berkembang menjadi *actual turnover*, yang berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen, pelatihan, serta terganggunya kinerja tim dan layanan (Saleh et al., 2023).

Di Sektor Kesehatan *World Health Organization* (2020) melaporkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kinerja dan kesejahteraan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang efisien sangat penting untuk menjaga stabilitas tenaga kerja, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan menjamin keberlangsungan layanan kesehatan. Inisiatif untuk mengurangi pergantian karyawan dapat dicapai dengan meningkatkan kepuasan kerja, menawarkan gaji yang menarik, menumbuhkan suasana tempat kerja yang positif, dan memberikan pilihan yang transparan untuk peningkatan karier bagi para profesional layanan kesehatan.

Dalam bidang kesehatan, keberadaan tenaga kerja yang kompeten memiliki peran vital dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan medis. Para tenaga kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mendukung upaya penerapan gaya hidup sehat dalam kehidupan sehari-hari (Sutrisno, 2014). Salah satu tantangan besar dalam manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan adalah tingginya tingkat *turnover intention* tenaga kesehatan. Fenomena ini bukan hanya terjadi secara global, tetapi juga di Indonesia. Secara internasional, meta-analisis terhadap 21 studi melaporkan bahwa rata-rata *turnover* perawat berada pada angka 16%, dengan kawasan Asia menunjukkan tingkat yang lebih tinggi dibandingkan wilayah lain (Ren et al., 2024). *Turnover intention* di kalangan perawat ICU bahkan mencapai 27,7% (Smith et al., 2021). Di Indonesia, Giranda et al (2024) melaporkan bahwa tingkat turnover nyata tenaga kesehatan pada tahun 2019 mencapai 25,6% secara nasional. Studi lain pada berbagai fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa turnover intention tenaga kesehatan, baik perawat maupun tenaga medis lain, berada pada rentang 30–45%, dipengaruhi oleh faktor beban kerja, stres, burnout, hingga kepuasan kerja yang rendah.

Tabel 1.1
Tingkat Turnover Intention Tenaga Kesehatan di Indonesia Berdasarkan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Responden (Profesi)	Lokasi/RS/Fasilitas	Temuan Utama
1.	Giranda et al. (2024)	Tenaga kesehatan (multi profesi)	Nasional	Tingkat turnover nyata tahun 2019 mencapai 25,6%.

2.	(Rohaeti & Novita, 2021)	Perawat	RS Permata Depok (RS Swasta)	Turnover perawat: 2016 = 29%, 2017 = 20%, 2018 = 28%
3.	(Nur Miftahul Janna & Mene Paradilla, 2023)	Perawat	RS Grestelina Makassar	Turnover intention perawat = 50.5% (n = 188, total sampling)
4.	(Asmara, 2017)	Tenaga rumah sakit (multi-profesi)	Surabaya Surgical Hospital	Turnover rate (aktual): 2014 = 13.67%, 2015 = 13.69%, 2016 = 16.91%; Turnover intention (individu rata-rata) ≈ 50.80%
5.	(Christina, 2023)	Perawat (multi-RS)	Studi di beberapa rumah sakit di Indonesia	Rentang yang dilaporkan untuk turnover (perawat): 8% – 14%

Sumber: Data diolah dari berbagai penelitian terdahulu (2017–2024)

Data dalam Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa fenomena *turnover intention* tenaga kesehatan di Indonesia masih tergolong tinggi. Beberapa penelitian menunjukkan angka yang cukup bervariasi, mulai dari 8%–14% pada konteks tertentu, hingga mencapai lebih dari 50% di sejumlah rumah sakit. Secara umum, kisaran tingkat *turnover intention* tenaga kesehatan berada pada rentang 30%–45%, yang menandakan adanya kecenderungan kuat bagi tenaga kesehatan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja.

Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran karena tingginya *turnover intention* berpotensi menimbulkan dampak negatif, baik bagi individu tenaga kesehatan maupun bagi institusi kesehatan. Bagi tenaga kesehatan, keinginan untuk keluar biasanya terkait dengan tekanan psikologis, stres kerja, atau ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja, yang dapat mengganggu motivasi dan kesejahteraan mereka. Sementara itu, bagi institusi, tingginya niat keluar pegawai dapat berdampak pada meningkatnya beban kerja bagi tenaga yang tersisa, menurunnya mutu pelayanan kepada pasien, hingga bertambahnya biaya yang harus dikeluarkan untuk proses rekrutmen, orientasi, dan pelatihan pegawai baru.

Salah satu faktor yang mengindikasikan seseorang mempertimbangkan untuk meninggalkan tempat kerjanya adalah adanya perilaku perundungan yang dilakukan oleh rekan kerja. Perundungan di tempat kerja terjadi ketika seorang karyawan secara teratur mengalami tindakan negatif dari rekan kerja atau atasan, setidaknya sekali dalam seminggu, yang ditujukan kepada individu yang tidak

memiliki kekuasaan resmi maupun tidak resmi, dan berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama (Glambek et al., 2014). Perilaku *bullying* di lingkungan kerja, khususnya di sektor kesehatan, merupakan masalah serius yang dapat merugikan tidak hanya individu yang menjadi korban, tetapi juga keseluruhan atmosfer kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Tabel 1. 2
Laporan *Bullying* Nakes Selama Juli-Desember 2023

No.	Nama Rumah Sakit	Jumlah Kasus
1.	RSUP Ngoerah Denpasar	28 Kasus
2.	RSUP Hasan Sadikin Bandung	20 Kasus
3.	RSUP Moh. Hoesin Palembang	13 Kasus
4.	RSUP Adam Malik	10 Kasus
5.	RSUP Djamil Padang	9 Kasus
6.	RSUP Kariadi	7 Kasus
7.	RSUP Kandou Manado	7 Kasus
8.	RSUP Dr. Sardjito	7 Kasus
9.	RSUP Wahidin Sudirohusodo	5 Kasus
10.	RSUPN Cipto Mangungkusumo	4 Kasus
11.	RSPJD Harapan Kira	2 Kasus

Sumber: DetikHealth (2023)

Perundungan di tempat kerja dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti komentar yang menghina, ejekan, hingga tindakan kekerasan, dan dapat terjadi tanpa memandang latar belakang individu, termasuk ras, agama, maupun jenis kelamin. Dampak dari *bullying* di tempat kerja sangat signifikan, di mana karyawan yang menjadi korban dapat mengalami berbagai masalah kesehatan mental, termasuk depresi, kecemasan, dan frustrasi, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja mereka. Laporan Kementerian Kesehatan RI (2023) mengenai 216 kasus perundungan di rumah sakit menunjukkan bahwa masalah ini cukup meluas, dengan kasus-kasus yang terjadi di berbagai jenis rumah sakit, termasuk yang dikelola oleh Kemenkes dan institusi pendidikan kedokteran.

Perundungan yang dialami oleh calon tenaga kesehatan, seperti dimintai hal-hal di luar urusan pendidikan, merupakan contoh konkret dari bagaimana *bullying* dapat merusak proses pendidikan dan pengembangan profesional. Selain dampak psikologis, *bullying* juga dapat menyebabkan konsekuensi praktis seperti penurunan produktivitas, peningkatan tingkat ketidakhadiran, dan tingginya angka pergantian staf, yang tidak hanya merugikan individu yang terlibat tetapi juga dapat mengganggu operasional rumah sakit dan kualitas perawatan pasien (Hoel et al, 2020). Oleh karena itu, penting bagi organisasi kesehatan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan mendukung, serta menerapkan kebijakan yang tegas terhadap perilaku *bullying* guna menjaga kesejahteraan karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* selain intimidasi ditempat kerja adalah stres kerja. Stres terkait pekerjaan adalah situasi di mana elemen-elemen tertentu dapat mengganggu kondisi mental seseorang di tempat kerja. Pertiwi (2020) menyatakan bahwa keadaan ketegangan atau stres mempengaruhi emosi, proses mental, dan keadaan fisik setiap orang, yang dicapai melalui ketidaknyamanannya terhadap orang yang di sekitarnya yang dikaitkan dengannya. Banyak elemen yang dapat menyebabkan stres di lingkungan kerja. Misalnya, ketika tugas yang diberikan terlalu berat, atau jika ada rasa mendesak untuk menyelesaikannya dengan cepat, hal ini dapat mengakibatkan stres (Kusuma et al., 2019). Tanggung jawab seorang pekerja biasanya mencakup penanganan berbagai tantangan di dalam lingkungan pekerjaan mereka, yang mengakibatkan tingginya kemungkinan mengalami stres. Tingkat stres terkait pekerjaan di kalangan tenaga kesehatan menunjukkan pola yang semakin mengkhawatirkan.

Pada tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor dengan prevalensi stres di tempat kerja tertinggi di kalangan karyawan (ILO, 2016). Menurut data Riset Kesehatan Dasar (2013), prevalensi stres di tempat kerja di Indonesia adalah 6,0% atau sekitar 37.728 orang, yang meningkat menjadi 19,8% di tahun 2018 berdasarkan data Kemenkes (Irwan, 2024). Sesuai dengan hasil dari survei *Self-reported Work-related Illness* yang dilakukan oleh *European Agency for Safety and Health at Work*, stres yang berkaitan dengan pekerjaan sering kali diakui sebagai

masalah di antara para perawat. Di Indonesia, di antara 40 kasus stres terkait pekerjaan, perawat terwakili secara signifikan, dan 67% tenaga kesehatan, termasuk administrator dan manajer rumah sakit, dilaporkan mengalami tingkat stres yang tinggi (Padila & Andri, 2022). Analisis penelitian oleh Ketut (2023) tentang stres terkait pekerjaan di antara petugas kesehatan menunjukkan bahwa lebih dari setengah partisipan, yaitu 41 orang atau 48,2%, mengalami perasaan stres (Rudatiningtyas et al., 2024).

Tekanan kerja yang terus meningkat dalam dunia profesional, khususnya di sektor kesehatan, berdampak signifikan terhadap kondisi emosional tenaga kerja. Tenaga kesehatan dihadapkan pada beban kerja berat, ekspektasi tinggi, serta dinamika lingkungan kerja yang kerap menuntut ketahanan mental dan psikologis yang luar biasa. Dalam jangka panjang, tekanan semacam ini dapat mengarah pada kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), yaitu keadaan di mana individu merasa terkuras secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang terus-menerus dan intensif. Kelelahan emosional tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga melemahkan keterikatan karyawan terhadap organisasi dan memicu munculnya keinginan untuk mengundurkan diri. Kim et al (2020) menyatakan bahwa *emotional exhaustion* merupakan salah satu prediktor utama dari turnover intention. Demikian pula, Parray (2023) mengungkapkan bahwa kondisi ini sering kali dipicu oleh lingkungan kerja yang tidak sehat, tekanan psikososial tinggi, serta kurangnya dukungan organisasi.

Kondisi ini menjadi semakin mengkhawatirkan ketika dilihat dari konteks tenaga kesehatan di Indonesia. Studi Lamuri et al. (2023) menunjukkan bahwa sekitar 48,2% tenaga kesehatan di Indonesia mengalami tingkat kelelahan emosional sedang hingga tinggi, yang dapat membahayakan stabilitas tenaga kerja di sektor ini. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil survei nasional yang dilakukan oleh Soemarko et al. (2022) terhadap 1.461 tenaga kesehatan di 33 provinsi, yang menemukan bahwa 82% responden mengalami burnout tingkat sedang hingga tinggi, dan 22,1% di antaranya menunjukkan tingkat emotional exhaustion yang tinggi. Kondisi ini mencerminkan tekanan luar biasa yang dialami tenaga kesehatan, terutama sejak masa pandemi, dan menunjukkan bahwa emotional

exhaustion bukan sekadar isu individu, melainkan permasalahan sistemik yang dapat mengancam keberlanjutan layanan kesehatan jika tidak segera ditangani secara serius oleh organisasi dan pembuat kebijakan.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai hubungan antara *workplace bullying*, stres kerja, dan niat untuk keluar (*turnover intention*) di kalangan tenaga kesehatan menjadi semakin penting, mengingat tingginya tekanan kerja dan dampaknya terhadap kesejahteraan tenaga medis. Studi terbaru menunjukkan bahwa *workplace bullying* berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan stres kerja, yang selanjutnya mendorong munculnya niat untuk meninggalkan pekerjaan, terutama di sektor kesehatan (Galanis et al., 2024). *Emotional exhaustion* berperan sebagai mediator yang memperburuk hubungan antara, stres di tempat kerja, dan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Penelitian oleh Wang et al. (2023), menunjukkan bahwa tingkat stres yang tinggi dan kelelahan emosional berdampak pada kepuasan kerja dan motivasi karyawan, yang berpotensi meningkatkan niat keluar, terutama di antara pekerja kesehatan yang sering kali lebih rentan terhadap tekanan emosional.

Selain itu, penelitian lain juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa *workplace bullying* di sektor kesehatan dapat memperburuk kondisi kesehatan mental karyawan. Penelitian Lee et al. (2022) menemukan bahwa intimidasi di tempat kerja mengakibatkan kelelahan emosional yang cukup besar dan meningkatkan kemungkinan pekerja mencari pekerjaan di luar pekerjaan mereka saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tidak sehat dapat secara langsung memengaruhi kesehatan mental tenaga kesehatan dan menyebabkan peningkatan pergantian karyawan. Oleh karena itu, penting bagi manajer dan pengambil kebijakan di sektor kesehatan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan emosional tenaga kesehatan. Mengurangi faktor-faktor yang memicu stres dan *bullying* di tempat kerja menjadi langkah penting dalam mengatasi masalah ini. Dengan mengatasi isu-isu tersebut secara efektif, tidak hanya akan mengurangi tingkat *turnover*, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Penelitian mengenai *turnover intention* telah banyak dilakukan, dengan berbagai pendekatan konseptual dan metodologis. Beberapa studi terdahulu cenderung menempatkan variabel afektif seperti *job satisfaction* sebagai mediator utama. Pada penelitian Nurdiana et al. (2021) meneliti hubungan antara *workplace bullying* dan *turnover intention*, dengan menempatkan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Hasilnya menunjukkan bahwa perilaku *bullying* di tempat kerja secara signifikan menurunkan kepuasan kerja, yang kemudian mendorong meningkatnya niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Temuan serupa diungkapkan oleh Develi & Turak (2023) dalam konteks industri perhotelan, di mana *job satisfaction* terbukti menjadi jalur mediasi yang penting dalam menjembatani dampak negatif *bullying* terhadap niat keluar. Sementara itu, penelitian oleh Luo et al. (2024) menelusuri pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*, juga melalui *job satisfaction* sebagai mediator. Ketiga studi tersebut memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan mekanisme afektif dalam niat keluar, namun pendekatan yang digunakan cenderung bersifat permukaan (*surface-level affective pathway*) dan belum menyentuh aspek psikologis mendalam yang dialami individu, seperti kelelahan emosional.

Studi oleh Srivastava & Agarwal (2020) menjadi salah satu dari sedikit penelitian yang mulai mengeksplorasi *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *job stress* dan *turnover intention*. Temuan mereka menunjukkan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh mediatif yang signifikan. Namun, studi ini belum memasukkan *workplace bullying* sebagai prediktor, dan konteks penelitiannya tidak berfokus pada sektor kesehatan. Pada penelitian Wang et al. (2023), melalui penelitian di kalangan tenaga medis di Tiongkok, menemukan bahwa stres kerja dan kelelahan emosional berdampak langsung *terhadap turnover intention*. Meski demikian, studi tersebut belum mengeksplorasi peran *bullying* secara eksplisit, padahal lingkungan kerja tenaga kesehatan sangat rentan terhadap dinamika interpersonal yang dapat menimbulkan praktik perundungan.

Berdasarkan kajian tersebut, tampak bahwa *emotional exhaustion* masih kurang dieksplorasi secara komprehensif sebagai mekanisme mediasi antara

workplace bullying dan *job stress* terhadap *turnover intention*, khususnya dalam konteks sektor kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan membangun model yang mengintegrasikan *workplace bullying* dan *job stress* sebagai prediktor terhadap *turnover intention*, dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi utama. Fokus pada sektor kesehatan Indonesia juga memberikan kontribusi kontekstual yang signifikan, mengingat tingginya tekanan kerja dan masih terbatasnya sistem dukungan psikososial di lingkungan kerja tenaga medis nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workplace bullying* dan *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang dampak dari *bullying* dan stres terkait pekerjaan terhadap kesehatan emosional para profesional di bidang kesehatan, yang berpotensi mendorong mereka untuk mengundurkan diri. Dengan menyelidiki hubungan di antara faktor-faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan saran yang dapat ditindaklanjuti bagi para pemimpin sumber daya manusia di bidang tenaga kesehatan, membantu mereka dalam menciptakan strategi yang dapat mengurangi penganiayaan di tempat kerja, mengatasi tingkat stres, dan meningkatkan kesehatan emosional staf mereka. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan retensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Sektor kesehatan menghadapi tantangan besar dengan meningkatnya *turnover intention* di kalangan tenaga kesehatan. Tingginya tingkat *turnover* ini tidak hanya menimbulkan biaya tinggi bagi organisasi dalam hal rekrutmen dan pelatihan ulang, tetapi juga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Salah satu penyebab utama dari fenomena ini adalah lingkungan kerja yang tidak kondusif, yang sering kali ditandai oleh *workplace bullying* dan tingginya tingkat stres kerja. *Workplace bullying* dapat

menciptakan lingkungan kerja yang *toxic*, sementara stres kerja yang berlebihan dapat memengaruhi kesehatan mental dan kesejahteraan emosional karyawan. Dalam kondisi ini, *emotional exhaustion*, yang merupakan komponen utama dari *burnout*, muncul sebagai faktor yang memperparah situasi. *Emotional exhaustion* menyebabkan tenaga kesehatan merasa terkuras secara emosional dan kehilangan motivasi kerja, yang pada akhirnya meningkatkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Meski hubungan antara *workplace bullying, job stress, emotional exhaustion,* dan *turnover intention* telah banyak diteliti, kajian khusus yang memfokuskan pada tenaga kesehatan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi dan memahami lebih lanjut bagaimana *workplace bullying* dan *job stress* memengaruhi *turnover intention* melalui *emotional exhaustion*, serta memberikan wawasan strategis untuk meningkatkan retensi tenaga kesehatan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan pernyataan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *workplace bullying* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia?
2. Apakah *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia?
3. Apakah *workplace bullying* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia?
4. Apakah *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia?
5. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia?
6. Apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workplace bullying* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia?

7. Apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pegaruh *workplace bullying* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace bullying* terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *emotional exhaustion* pada tenaga kesehatan di indonesia.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *workplace bullying* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di indonesia.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan, menjadi bahan pustaka dan studi serta dapat menjadi titik awal dari penelitian-penelitian khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan *workplace bullying, job stress, turnover intention* dan *emotional exhaustion* atau penelitian yang sejenis lainnya.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Bagi pihak manajemen rumah sakit dan organisasi kesehatan, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* tenaga kesehatan khususnya terkait *workplace bullying, job stress,* dan *emotional exhaustion*. Temuan ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan strategi untuk mengurangi tingkat *turnover*, seperti mengimplementasikan kebijakan *anti-bullying* yang jelas, memperbaiki lingkungan kerja dan budaya organisasi untuk menurunkan stres kerja, serta menyediakan dukungan emosional dan program manajemen stres bagi karyawan. Bagi tenaga kesehatan, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai dinamika psikologis yang dapat memengaruhi niat mereka untuk keluar dari organisasi, serta meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menjaga kesehatan mental dan mencegah kelelahan emosional. Pada ranah pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait perilaku organisasi, khususnya mengenai *turnover intention* pada tenaga kesehatan, dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* pada populasi serupa.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Di sektor kesehatan, tenaga kerja yang berkualitas memegang peran penting dalam memastikan pelayanan medis yang efektif dan berkualitas tinggi. Namun, Indonesia menghadapi tantangan serius dengan tingginya tingkat *turnover intention* pada tenaga kesehatan. Di Indonesia termasuk negara yang mempunyai masalah *turnover*. Menurut Kemenkes di tahun 2019, *turnover* tenaga kesehatan di Indonesia mencapai 25,6% (Giranda et al., 2024). Tingginya angka *turnover* berdampak langsung pada organisasi, baik dari sisi finansial akibat biaya rekrutmen dan pelatihan ulang, maupun dari sisi operasional karena terganggunya kualitas pelayanan yang diterima pasien.

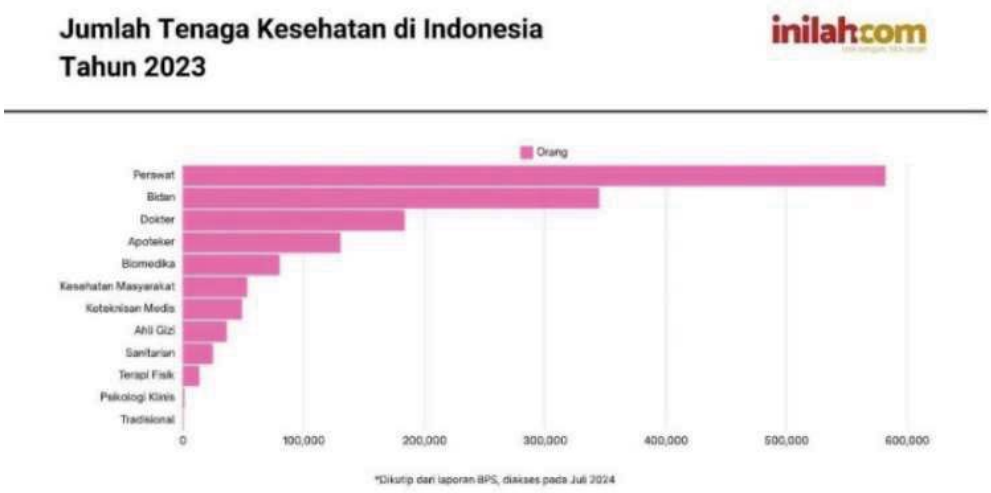
Faktor utama yang memengaruhi *turnover intention* di sektor kesehatan adalah *workplace bullying* dan *job stress*. *Workplace bullying*, yang mencakup

intimidasi verbal, pengucilan sosial, hingga pelecehan profesional, telah dilaporkan semakin marak terjadi di sektor kesehatan. Data dari Kementerian Kesehatan RI pada tahun (2023) mencatat 216 kasus *bullying* di tempat kerja hanya dalam enam bulan terakhir, dengan sebagian besar terjadi di rumah sakit vertikal dan RSUD. Fenomena ini memperburuk kondisi kerja tenaga kesehatan, yang sering kali sudah dibebani oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi. Stres kerja menjadi faktor lain yang signifikan, dimana menurut berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun (2013), prevalensi stres di tempat kerja di Indonesia adalah 6,0% atau sekitar 37.728 orang, yang meningkat menjadi 19,8% di tahun 2018 berdasarkan data Kemenkes (Irwan, 2024).

Dalam hubungan ini, *emotional exhaustion* atau kelelahan emosional, muncul sebagai faktor penting yang memperburuk situasi. *Emotional exhaustion* sebagai dimensi utama dari *burnout*, membuat tenaga kesehatan merasa terkuras secara emosional, kehilangan motivasi, dan kehilangan komitmen terhadap pekerjaan. Penelitian terkini yang dilakukan oleh para ilmuwan dari Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) menemukan bahwa 83% dari dokter dan tenaga medis mengalami sindrom kelelahan yang bervariasi dari tingkat sedang hingga parah. Kejadian *burnout* ini berlangsung saat mereka bertugas selama pandemi COVID-19. Analisis data mengungkapkan bahwa dari 83% tersebut, 82% mengalami tingkat *burnout* sedang, sementara 1% lainnya mengalami burnout parah. Sedangkan 17% sisanya mengalami kondisi burnout yang tergolong ringan (CCN Indonesia, 2020).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *workplace bullying* dan *job stress* terhadap *turnover intention*, *dengan emotional exhaustion* sebagai mediator, khususnya pada tenaga kesehatan. Penelitian ini menjadi sangat relevan karena memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor di tempat kerja dapat memengaruhi kesejahteraan emosional tenaga kesehatan dan keputusan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan untuk merancang kebijakan yang mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan, mengurangi tingkat *bullying* dan stres kerja, serta meningkatkan retensi

tenaga kerja. Hasilnya diharapkan tidak hanya berdampak pada stabilitas tenaga kesehatan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia secara keseluruhan.



Gambar 1. 1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Indonesia Tahun 2023
Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Berdasarkan data kementerian kesehatan yang diolah badan pusat statistik (BPS), jumlah tenaga kesehatan di Indonesia mencapai 1,49 juta orang pada tahun (2023). Pada data tersebut tenaga kesehatan terbanyak di Indonesia adalah perawat sebanyak 582.023 orang. Berikut adalah jumlah tenaga kesehatan di Indonesia berdasarkan jenisnya: Perawat: 582.023 orang, Bidan: 344.928, Dokter: 183.694 orang, Apoteker: 130.643 orang, Biomedika: 80.130 orang, Kesehatan Masyarakat: 53.125 orang, Keteknisan Masyarakat: 48.975, Ahli Gizi: 36.400 orang, Sanitarian: 24.759 orang, Terapi Fisik: 13.528, Psikologi Klinis: 1.307 orang, Tradisional: 447 orang.