



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Pang Jaya Express



Gambar 3.1 Logo PT. Pang Jaya Express

Sumber : Data Perusahaan (2023)

PT Pang Jaya Express atau disebut juga dengan PJX merupakan salah satu perusahaan jasa pengurusan transportasi yang beroperasi dibidang ekspedisi di Indonesia. PT. Pang Jaya Express pertama kali didirikan pada tahun 2019 dan berpusat di Pasar Kemis Tangerang dan didukung oleh mitra vendor yang berpengalaman disetiap daerah dengan tujuan pengiriman barang. Pang Jaya Express juga mempunyai kantor cabang di daerah Sidoarjo, Jawa Timur.

Pang Jaya Express memiliki waktu pengiriman setiap hari sesuai dengan permintaan customer. Jenis kategori pengiriman Pang Jaya Express dengan *Cargo Darat* menggunakan unit mobil Blin Van, CDE, CDD dan Tronton sedangkan *Cargo Laut* menggunakan *Container*. Estimasi waktu pengiriman tergantung daerah tujuan. *Cargo Darat* dengan daerah Jabodetabek estimasi waktu maksimal 1 hari, Jawa Tengah estimasi waktu dengan maksimal 1 hari, Jawa Timur estimasi waktu dengan maksimal 2 hari , dan daerah Sumatera seperti Lampung estimasi 1 hari, Palembang dan Jambi estimasi waktu 2 hari, Padang estimasi waktu 3 hari, Pekanbaru estimasi waktu 3 hari, Medan estimasi waktu 4 hari dan Aceh

estimasi waktu 5 hari, lalu daerah Bali memiliki estimasi waktu maksimal 4 hari dan Lombok 5 hari. Sedangkan, *Cargo Via Laut* dengan menggunakan *Container* daerah Makassar, Samarinda, Balikpapan, Pontianak dan Medan memiliki estimasi waktu maksimal 10 hari.

Pang Jaya Express memiliki layanan *trucking*, *trucking* adalah GPS yang berfungsi untuk sistem pelacakan pengiriman barang atau mengecek keberadaan barang melalui online. Hal ini masa zaman sudah digital dan menjadi pusatnya semua jasa pengiriman barang memiliki sistem pelacakan dengan sistem data base. Distribusi Pang Jaya Express di seluruh Indonesia berbeda dengan jasa ekspedisi lainnya. Biasanya, jika ada 1/2 armada disatu area, perusahaan fokus pada satu armada di satu area. Pang Jaya Express juga menggunakan sistem terpusat untuk mendistribusikan pengiriman tersebut. Drop point adalah sistem yang membantu menghubungkan antara orang yang menerima paket dengan orang yang mengirimnya. Dengan sistem one driver, Pang Jaya Express juga mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa perlu melalui perantara. Kebijakan mereka adalah langsung menyapa konsumennya dan memberikan rasa aman baik bagi pengirim maupun penerima. Setiap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pang Jaya Express, dikemas secara keseluruhan menjadi satu konsep pusat distribusi logistik sehingga tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan efisiensi keuntungan dan memberikan keunggulan kompetitif yang lebih dalam konsep tersebut. manajemen rantai pasokan, karena didukung oleh tim penjualan, berpengalaman, dan mitra lengkap.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan :

3.1.2.1 Visi PT. Pang Jaya Express, adalah

Menjadi perusahaan transportasi logistik dengan berbagai moda melayani setiap kebutuhan semua customer dalam mendistribusikan 3 barang secara nasional.

3.1.2.2 Misi PT. Pang Jaya Express, adalah

Menjadi pilihan utama dalam setiap kebutuhan pengiriman barang selaku penyedia jasa transportasi yang terpercaya.

3.1.3 Nilai – Nilai PT. Pang Jaya Express

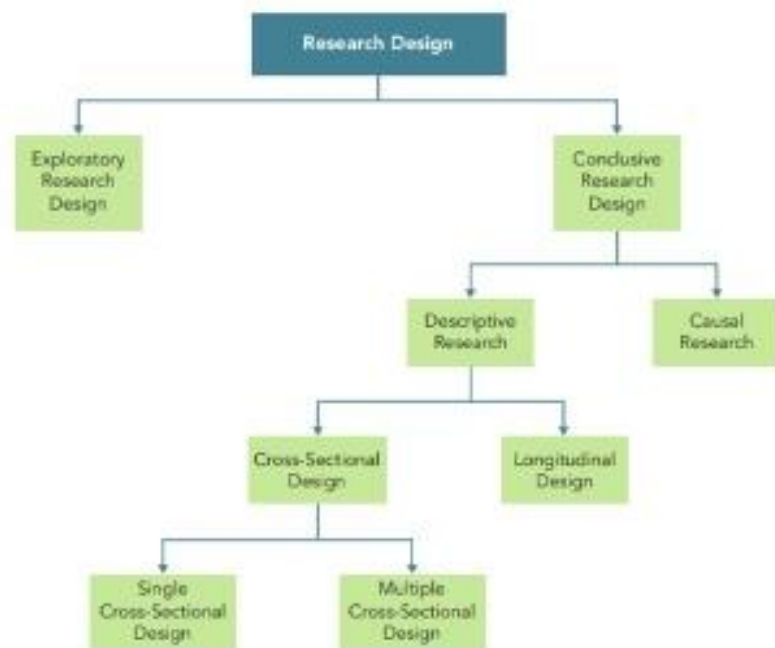
Service perusahaan PT. Pang Jaya Express adalah *Team Work*. Pang Jaya Express selalu memastikan untuk bekerja secara team work karena kunci solid adalah rasa kebersamaan dan saling percaya antar anggota team. Ada *on time delivery* PJX selalu memastikan kepuasan pelanggan adalah komitmen PJX memastikan barang tiba di tujuan tepat waktu dan aman agar distribusi barang tidak terhambat dan memberikan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Profesionalisme PJX selalu percaya untuk memastikan berjalan dengan baik kuncinya adalah bersikap profesional terhadap pelanggan dan PJX lakukan proses awal sampai barang tiba di tujuan sesuai target dan aman.

3.1.4 Armada Perusahaan PT. Pang Jaya Express

PT. Pang Jaya Express memiliki 40 armada yang terdiri dari 10 mobil Blinvan (Grandmax), 5 mobil Colt Diesel Box Engkel (CDE), 5 mobil Colt Diesel Box Double (CDD), 5 Mobil CDD Bak, 5 mobil Wing Box Tronton dan 10 mobil CDD Long.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengatur dan mengarahkan proses penelitian. Desain penelitian mencakup berbagai aspek, seperti tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, pemilihan partisipan, metode pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil.



Gambar 3.2 Desain Penelitian

Sumber : Malhotra (2020).

3.2.1 Exploratory Research Design

Exploratory Research Design merupakan salah satu klasifikasi desain penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan wawasan dan pemahaman tentang situasi permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Dalam *Exploratory Research Design*, data primer atau metode kualitatif digunakan dalam proses analisis informasi. *Exploratory Research Design* memiliki beberapa ciri antara lain proses penelitian yang akan

lakukan biasanya fleksibel dan tidak terstruktur, ukuran sampel kecil dan tidak *representative* dan informasi yang diperlukan hanya dapat di definisikan secara bebas.

3.2.2 Conclusive Research Design

Conclusive Research Design adalah salah satu klasifikasi desain penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk membantu pengambil keputusan menentukan, mengevaluasi, dan memilih tindakan terbaik untuk situasi atau fenomena tertentu. Sebuah *conclusive research design* melakukan tes hipotesis dan memeriksa hubungan yang sedang diperiksa. Dibandingkan dengan *research desain eksploratory*, desain penelitian keputusan biasanya lebih formal dan terstruktur. Itu didasarkan pada sampel yang besar dan *representatif* dan data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif.

Klasifikasi penelitian *Conclusive Research Design* dibagi menjadi dua bagian Jenis penelitian deskriptif dan penelitian kausal:

1. Descriptive Research

Descriptive Research adalah jenis penelitian *conclusive research design* yang tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan, misalnya karakteristik atau fungsi pasar. Karakteristik *descriptive research* ditandai dengan formulasi atau hopotesis tertentu dan rencana penelitian yang terencana dan terstruktur. *Descriptive research* juga dibagi menjadi dua jenis yaitu *cross-sectional* dan longitudinal design. Sebuah design *cross – segtional* adalah jenis desain penelitian yang mengumpulkan informasi hanya sekali dari populasi sampel unsur yang diberikan.

Jenis pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan menggunakan desain *cross-sectional single* atau *cross-sectional multiple*. Desain *cross-sectional multiple* menarik

hanya satu kelompok responden dari sampel responden yang ada dan mengumpulkannya hanya sekali. Dalam desain *multiple cross-sectional*, terdapat dua atau lebih sampel responden dan data dikumpulkannya hanya sekali dari setiap sampel. Desain *longitudinal* adalah jenis desain penelitian yang berulang kali mengukur sampel tetap dari elemen populasi. Sampel tetap sama dari waktu ke waktu, sehingga jika dilihat bersama, mereka membentuk gambaran dan memberikan gambaran yang jelas tentang situasi dan perubahan terus menerus dari waktu ke waktu.

2. Casual Research

Causal Research (Penelitian Kausal) adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel. Penelitian kausal berfokus pada upaya untuk menentukan apakah perubahan dalam satu variabel secara langsung mempengaruhi perubahan dalam variabel lainnya, dengan mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *conclusive research design* sebagai klasifikasi dari desain penelitian ini. Ini karena peneliti menginginkan untuk menguji fenomena dengan hipotesis yaitu pengaruh *work stress* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Pang Jaya Express.

Untuk metode *conclusive research design* keputusan digunakan pada bagian dalam penelitian ini digunakan penelitian *descriptive research*. Karena peneliti menggambarkan suatu fenomena yang memiliki sifat yang ada melaluinya dari sebuah pertanyaan. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden yang sesuai kriteria penelitian ditentukan oleh

peneliti. Kuesioner yang diberikan responden menyertakan skala penilaian *likert* dari 1 sampai 5 pertanyaan tentang fenomena yang sedang diteliti. Peneliti juga menggunakan *design* penelitian *single cross-sectional design* dalam penelitian ini. Karena setiap sampel yang ada hanya dapat digunakan satu kali sebagai data penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah penjumlahan dari semua elemen yang akan diteliti yang memiliki sifat yang sama (Handayani, 2020). Bisa berupa individu dalam kelompok, peristiwa atau sesuatu yang akan diteliti. Target sampel populasi pada penelitian ini yaitu karyawan PT. Pang Jaya *Express* (PJX) yang bekerja di bidang *logistic* di Indonesia yang telah bekerja 0-1 tahun dan merupakan pekerja kontrak.

3.3.2 Sampling

Menurut Handayani (2020), Teknik sampling atau pengambilan sampel secara umum adalah suatu proses pemilihan beberapa item dari populasi yang akan diteliti untuk diambil sampelnya dan memahami karakteristik atau karakteristik yang berbeda dari objek sampel yang nantinya dapat digeneralisasikan dari objek populasi tersebut. Ada 2 teknik untuk pengambilan sampling, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*. Berikut merupakan penjelasan dari kedua teknis tersebut :

1. *Probability Sampling*

Menurut Sugiyono, (2019:129) adalah Teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Berikut beberapa teknik *probability sampling* :

- a. *Simple Random Sampling* : Teknik pengambilan sampel yang memastikan bahwa setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama.
- b. *Systematic Sampling* : prosedur ini berlangsung dalam bentuk sampel acak, dimana setiap kasus (nomor urut) diambil dari daftar populasi.
- c. *Stratified Sampling* : salah satu teknik yang digunakan apabila populasi memiliki anggota atau unsur yang tidak homogen dan relatif terstrata. Namun, pengumpulannya dapat dilakukan dengan cara undian atau secara sistematis.
- d. *Cluster Sampling* : teknik pengambilan sampel yang membagi sampel menjadi beberapa kelompok tetapi mempertahankan karakteristik sampel probabilitas.

2. *Non Probability Sampling*

Adalah sampel yang ditentukan oleh probabilitas setiap anggota populasi tertentu yang dipilih secara tidak pasti. Dengan teknik ini, peneliti lebih mengandalkan penilaian pribadi. Berikut beberapa teknik *non – probability sampling* :

- a. *Convenience Sampling* : teknik pengambilan sampel ini mengacu pada sampel yang tersedia di wilayah tertentu atau objek populasi yang dipilih sesuai dengan keinginan peneliti.

- b. *Judgement Sampling* : pemilihan sampel didasarkan pada penilaian penulis tentang fitur yang diperlukan penelitian tertentu.
- c. *Quota Sampling* : pemilihan sampel yang berdasarkan subkelompok dalam populasi dengan kriteria karakteristik yang sesuai keinginan peneliti, kemudian menjadi wakil digunakan sebagai sampel penelitian.
- d. *Snowball Sampling* : dengan teknik sampling ini responden asli yang dipilih oleh peneliti kemudian akan menerima informasi lain dari responden lain dari responden asli.

Dalam penelitian ini populasi dan sampel jenuh yang diambil adalah seluruh karyawan PT. Pang Jaya *Express* yang jumlah populasi sebagai 73 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini, diantaranya 9 *Finance*, 10 *Marketing*, 4 *HRD*, 10 *Operation* dan 40 *Driver*.

Menurut Sugiyono (2019), Sampling Jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampling jenuh yaitu mengambil semua populasi dalam penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Zikmund (2013) dua metode dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu :

1. Survey research

Survey research adalah metode penelitian yang menggunakan survei atau kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Survey merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan terstruktur.

Dalam survei research, peneliti merancang kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait topik penelitian yang sedang diteliti. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban yang telah disediakan, atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban yang lebih bebas.

Tujuan utama survei research adalah untuk mendapatkan data dari sampel populasi yang representatif dan menggeneralisasikan hasil penelitian tersebut ke populasi yang lebih besar.

Survei research memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data karena dapat mencakup variabel-variabel yang beragam, dan dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Namun, perlu diingat bahwa survei research juga memiliki batasan, seperti respon yang tidak representatif, bias responden, atau keterbatasan informasi yang dapat diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan tertulis.

Secara keseluruhan, survei research merupakan metode yang populer dan efektif dalam mengumpulkan data dari responden dalam skala yang lebih besar, untuk menggali informasi yang relevan dan mendukung penelitian yang dilakukan.

2. Observation Research

Observation research (penelitian observasi) adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi di lingkungan nyata, baik itu dalam konteks sosial, fisik, atau alamiah. Dalam penelitian observasi, peneliti tidak melakukan intervensi atau pengaruh langsung terhadap subjek atau situasi yang diamati, tetapi hanya mengamati dan mencatat apa yang terjadi secara objektif.

Tujuan dari *observation research* adalah untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang perilaku, proses, atau hubungan yang ada dalam konteks yang diamati. Metode ini memungkinkan

peneliti untuk mengumpulkan data yang akurat dan menggambarkan situasi yang sebenarnya tanpa adanya pengaruh dari peneliti.

Namun, observasi juga memiliki beberapa batasan. Misalnya, peneliti mungkin terbatas dalam mengamati situasi yang jarang terjadi atau sulit diakses. Selain itu, observasi tidak selalu dapat menjelaskan alasan atau motivasi di balik perilaku yang diamati, sehingga peneliti mungkin membutuhkan metode lain, seperti wawancara atau analisis dokumen, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap.

Secara keseluruhan, *observation research* adalah metode penelitian yang berguna untuk memperoleh wawasan tentang perilaku, kejadian, atau fenomena dalam konteks yang nyata.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian menggunakan metode survey research dalam penelitian ini di mana peneliti menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Pang Jaya *Express* dan *Survey research* memberikan *fleksibilitas* dalam pengumpulan data karena dapat mencakup variabel-variabel yang beragam, dan dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.5 Prosedur Penelitian

3.5.1 Periode Penelitian

Periode penelitian berlangsung selama lima bulan dari Februari 2023 hingga Juni 2023. Studi ini dimulai dengan penentuan fenomena masalah dan objek penelitian, lalu dilanjutkan menetapkan latar belakang dan masalah serta mendeskripsikan peneliti. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan diolah sampai peneliti membuat kesimpulan penelitian dan juga saran penelitian berikutnya.

3.5.2 Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menjadi lebih rinci sebagai berikut :

1. Pengumpulan data sekunder melengkapi laporan dukungan penelitian dengan mencari berita, majalah, artikel dan buku ilmiah peneliti juga menggunakan informasi ini untuk membuat desain penelitian dan merumuskan hipotesis penelitian.
2. Peneliti memilih jurnal yang juga berfungsi sebagai persiapan pertanyaan penelitian dalam survei penelitian. Peneliti juga sesuaikan dengan kata – kata dengan pertanyaan dalam kuesioner sehingga responden memahami pertanyaan.
3. Kuesioner *main test* disebarakan secara online melalui Google *Form*
4. Semua data yang dikumpulkan untuk *main test* akan diproses dengan perangkat lunak yaitu SMARTPls versi 4.

3.6 Skala Ukuran

Skala ukuran digunakan untuk pengukuran yang ditargetkan membuat data kuantitatif yang akurat. Kuesioner digunakan mendapatkan informasi dari responden tentang persepsi kualitas, Pengaruh work-stress dan *job burnout* terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Pang Jaya Express.

Skala *Likert* adalah jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian dan survei untuk mengukur tingkat persetujuan atau penolakan terhadap pernyataan atau pernyataan pendapat. Skala ini dinamai berdasarkan nama psikolog Rensis *Likert*, yang memperkenalkannya pada tahun 1932.

Skala *Likert* terdiri dari serangkaian pernyataan atau pernyataan pendapat yang diberi tingkat respons yang terstruktur. Biasanya, responden diminta untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut menggunakan skala dengan pilihan respons yang diberikan. Adapun *skala likert* yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

<i>No.</i>	<i>Skala</i>	<i>Score</i>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Ragu – Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, dan penilaian subjektif lainnya dalam penelitian. Data yang diperoleh dari *skala likert* dapat diolah dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tren, serta mengukur tingkat konsensus atau variasi di antara responden. Penting untuk merancang pernyataan atau pernyataan pendapat yang jelas dan terkait dengan tujuan penelitian. Selain itu, *validitas* dan reliabilitas skala *likert* juga harus diperhatikan agar data yang diperoleh dapat diandalkan dan akurat dalam menggambarkan pandangan atau sikap responden terhadap topik yang diteliti.

3.7 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian merupakan langkah penting dalam perancangan penelitian. Variabel penelitian adalah konsep, karakteristik, atau faktor yang diamati, diukur, atau dimanipulasi dalam penelitian. Berdasarkan penelitian ini, variabel penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu variabel *dependen* dan variabel *independent*.

3.7.1 Variabel Dependen

Variabel *dependen* (Y) merupakan variabel yang berperan sebagai akibat dari variabel bebas atau variabel bebas (Sofyan, 2017).

Variabel *dependen* adalah variabel yang diamati atau diukur untuk

melihat perubahan atau hubungan dengan variabel independen. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah *turnover intention*.

3.7.1.1 Turnover Intention

Menurut Sita Cahyani (2020), *Turnover intention* adalah peristiwa yang dapat merugikan organisasi atau perusahaan. Efek yang diciptakan oleh terjadinya *turnover* membuat perusahaan harus menghabiskan waktu untuk perekrutan karyawan baru, selain itu *turnover* juga memunculkan biaya yang tidak diharapkan oleh organisasi atau perusahaan. Kemudian menurut Fatari *et al* (2019), *Turnover intention* didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela dan atas kebijakannya sendiri.

Secara umum, *turnover intention* mencerminkan perasaan individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka saat ini atau melihat adanya peluang yang lebih baik di tempat lain. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepuasan kerja, iklim organisasi, kesempatan pengembangan karir, kompensasi, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta faktor-faktor pribadi seperti nilai-nilai dan preferensi individu.

Penting untuk memahami *turnover intention* karena dapat memiliki dampak negatif pada produktivitas organisasi dan biaya yang terkait dengan pergantian karyawan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia perlu memperhatikan dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* guna meminimalkan tingkat perpindahan karyawan dan mempertahankan tenaga kerja yang berkompeten dan berpengalaman.

Pada variabel dependen *turnover intention* peneliti akan melakukan pengukuran skala *likert* 1-5.

3.7.2 Variabel *Independent*

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*dependent variable*) (Sofyan, 2017). Variabel *independent* adalah variabel yang dimanipulasi atau diubah oleh peneliti dalam rangka mengamati efeknya terhadap variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Work Stress* (X1) dan *Job Burnout* (X2).

3.7.2.1 Work-stress

Menurut Jongsik Yu (2021), *Work Stress* adalah respons fisik atau emosional yang berbahaya yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan keterampilan, sumber daya dan kebutuhan karyawan. Selain itu, menurut Safitri (2020), stress kerja merupakan keadaan ketegangan yang memiliki konsekuensi emosi, pikiran dan keadaan fisik orang tersebut. Stress kerja juga dapat mempengaruhi tekanan keadaan fisik atau psikologis seseorang yang bisa datang dari dalam diri atau luar diri seseorang. Sedangkan menurut Handayni et al (2021), stress kerja adalah tekanan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Stress kerja tersebut dapat dilihat dari dirinya dalam emosi yang tidak stabil, kecemasan, kesepian, sulit tidur, merokok berlebihan, ketidakmampuan untuk bersantai, kecemasan, ketegangan, kegugupan, tekanan darah tinggi dan gangguan pencernaan.

Work stress dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan dan kesehatan individu, baik secara fisik maupun mental. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan risiko penyakit, kelelahan, kehilangan motivasi, penurunan kinerja, konflik interpersonal, dan ketidakpuasan kerja. Penting bagi organisasi dan individu untuk mengenali dan mengatasi *work stress* dengan mengimplementasikan strategi pengelolaan stres yang efektif.

Upaya tersebut dapat mencakup perencanaan kerja yang baik, dukungan sosial, keseimbangan antara bekerja dan beristirahat, *promosi* lingkungan kerja yang sehat dan mendukung, serta pengembangan keterampilan manajemen stres individu.

Pada variabel independent *work-stress* peneliti akan melakukan pengukuran dengan skala *likert* 1-5.

3.7.2.2 Job Burnout

Job Burnout adalah penyakit mental akibat penyakit berkepanjangan yang menunjukkan bahwa karyawan tidak lagi mampu atau tidak mau berkontribusi dalam pekerjaannya (Bakker et al 2022). Sedangkan menurut Lubbadah (2020), *Job Burnout* adalah kondisi yang dipicu oleh paparan jangka panjang terhadap stress kerja. Ini memerlukan biaya tinggi untuk organisasi dan karyawan itu sendiri. Nilai *job burnout* ditentukan oleh hubungannya dengan berbagai konsekuensi organisasi yang merugikan (misalnya absensi) dan berbagai masalah kesehatan. Pada variabel independent *job burnout* peneliti akan melakukan pengukuran dengan skala *likert* 1-5.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen *Main Test*

Penyebaran kuisioner kepada seluruh karyawan PT. Pang Jaya *Express* yang beroperasi di industri *logistic* Indonesia dilakukan peneliti dengan tujuan untuk memperoleh data *primer*. Oleh karena itu, kuesioner yang disebarkan adalah tolak ukur utama yang peneliti gunakan untuk merumuskan hasil variabel yang diteliti. Untuk mempermudah pengolahan data SEM dapat menggunakan software *statistic*. Berbagai program saat ini tersedia untuk memproses data SEM, termasuk *Lisrel*, AMOS dan *Smart PLS* (Lenni Khotimah, 2020).

3.8.1.1 Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen pengukuran benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Ada beberapa jenis validitas yang perlu diperiksa:

1. Validitas Konten: Memastikan bahwa instrumen mencakup seluruh domain konsep yang ingin diukur.
2. Validitas Fase Konstruksi: Dilakukan selama pengembangan instrumen untuk memastikan bahwa pertanyaan atau pernyataan yang digunakan sesuai dengan konsep yang ingin diukur.
3. Validitas *Konvergen*: Mengukur sejauh mana indikator-indikator yang diharapkan saling berkaitan dan mengukur konstruk yang sama.
4. Validitas *Diskriminan*: Mengukur sejauh mana indikator-indikator berbeda dan tidak saling tumpang tindih dalam mengukur konstruk yang berbeda.
5. Validitas *Kriteria*: Menghubungkan konstruk yang diukur dengan variabel lain yang sudah teruji dan diakui secara teoretis.

Pengujian instrumen ini dilakukan menggunakan *Pearson Correlation*, suatu instrumen dapat dikatakan valid nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid, dengan taraf signifikansi nilai r sebesar 5% (Echo, 2016).

3.8.1.2 Uji *Reliabilitas*

Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan keandalan pengukuran instrumen. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur *reliabilitas*:

1. *Alpha Cronbach*: Mengukur konsistensi internal instrumen dengan menghitung koefisien alpha. Nilai alpha yang tinggi menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih baik.
2. *Test-Retest*: Mengukur konsistensi instrumen dalam jangka waktu tertentu dengan mengulangi pengukuran pada responden yang sama.
3. *Split-Half*: Mengukur konsistensi instrumen dengan membagi instrumen menjadi dua bagian dan membandingkan hasilnya.

Uji *validitas* dan *reliabilitas* dapat dilakukan menggunakan berbagai teknik dan *statistik* tergantung pada jenis data dan metode analisis yang digunakan. Melakukan uji validitas dan reliabilitas yang baik akan memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian memiliki kualitas yang memadai dan dapat diandalkan untuk menghasilkan temuan yang valid.

3.8.2 Metode Analisis Data dengan SEM (Structural Equation Modeling)

SEM (Structural Equation Modeling) adalah seperangkat teknik statistik yang dapat digunakan untuk menguji beberapa hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan dengan persamaan regresi linier. SEM juga dapat dilihat sebagai kombinasi dari analisis regresi dan analisis faktor.

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji dan menguji model konseptual yang kompleks. SEM memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang kompleks, baik yang terukur maupun

yang tidak terukur. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah data yang memadai, model konseptual yang jelas, pengukuran variabel yang valid dan reliabel, pengetahuan statistic yang memadai, perangkat lunak SEM yang sesuai dan konsultasi ahli yang diperlukan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat keterkaitan antara *work-stress*, *job Burnout* dan *turnover intention*. Keterkaitan itu pun akan peneliti cari dengan menggunakan *software Smart PLS 4*. Peneliti menggunakan *software Smart PLS 4* karena lebih mudah dalam penggunaannya dan pembacannya.

3.8.2.1. Tahap Prosedur SEM

Data dan fakta dari angket yang terkumpul akan diuji dengan teknik analisis data SEM. Tahapan analisis SEM sendiri setidaknya harus melalui lima tahapan (Latan,2013:42), yaitu: 1. *Spesifikasi* model; 2. Pengumpulan data ; 3. Prosesing data; 4. Estimasi model; 5. *Evaluasi* mode; 6. Modifikasi atau *respesifikasi* model; 6. *Interpretasi* hasil.

1. Spesifikasi Model

Tahap pertama dalam prosedur SEM adalah menentukan model yang akan digunakan. Pada tahap ini, peneliti harus mengidentifikasi variabel-variabel yang akan dimasukkan ke dalam model dan menghubungkannya dengan hipotesis yang ada. Selain itu, peneliti juga perlu menentukan jenis hubungan antarvariabel, seperti hubungan langsung (*direct effect*) dan hubungan tidak langsung (*indirect effect*).

2. Pengumpulan Data

Setelah model disusun, tahap selanjutnya adalah mengumpulkan data yang diperlukan untuk analisis SEM. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti kuesioner, observasi, atau wawancara. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan variabel-variabel yang telah ditentukan dalam model.

3. *Preprocessing* Data

Tahap *preprocessing* data melibatkan serangkaian langkah untuk membersihkan dan mempersiapkan data sebelum dilakukan analisis SEM. Langkah-langkah ini meliputi pemeriksaan validasi dan keandalan data, penghapusan nilai-nilai yang hilang atau *outliers*, serta transformasi data jika diperlukan. *Preprocessing* data yang baik akan memastikan data yang digunakan dalam analisis SEM berkualitas tinggi.

4. Estimasi Model

Tahap berikutnya adalah melakukan estimasi model. Pada tahap ini, peneliti menggunakan *software* khusus SEM untuk menghitung parameter-parameter model, seperti koefisien jalur (*path coefficients*), varian, dan *kovarians*. Estimasi model dilakukan dengan memaksimalkan *likelihood* fungsi sehingga mendapatkan estimasi parameter yang paling sesuai dengan data.

5. Evaluasi Model

Setelah model diestimasi, tahap selanjutnya adalah evaluasi model. Evaluasi model dilakukan untuk memeriksa sejauh mana model yang disusun sesuai dengan data yang diperoleh. Evaluasi model melibatkan pengujian *goodness-of-fit*, seperti *chi-square* test, CFI (*Comparative Fit Index*), TLI (*Tucker-Lewis Index*), dan RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*). Hasil pengujian ini akan memberikan informasi tentang sejauh mana model yang disusun cocok dengan data.

6. Modifikasi Model

Jika hasil evaluasi model menunjukkan adanya ketidakcocokan antara model dan data, tahap selanjutnya adalah memodifikasi model. Modifikasi model dapat dilakukan dengan melakukan perubahan pada hubungan antarvariabel, menambahkan atau menghapus variabel, atau menggunakan metode estimasi yang berbeda. Tujuan dari modifikasi model adalah untuk mencapai model yang cocok dengan data yang ada.

7. Interpretasi Hasil

Tahap terakhir dalam prosedur SEM adalah *interpretasi* hasil. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan hasil *estimasi parameter* untuk menjawab hipotesis penelitian.

3.8.2.2 Partial Least Square

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan SEM dengan menggunakan bantuan *software Partial Least Square (PLS)*. *Partial Least Squares (PLS)* adalah metode statistik yang digunakan dalam analisis multivariat untuk mengidentifikasi dan menguji hubungan antara variabel-variabel yang kompleks. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Hermann Wold (1960).

Menurut Latani dan Ghozal (2012), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergerak dari pendekatan SEM berbasis kovarian ke pendekatan berbasis varians. SEM berdasarkan kovarians biasanya bersifat kualitatif atau teoretis, sedangkan PLS lebih merupakan model prediktif. Model formalnya mendefinisikan variable laten adalah linier agregat dari indikatornya. *Weight estimate* menciptakan komponen skor variable laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* dan *outer model* dispesifikasi yang hasilnya adalah variable dependen.

PLS memiliki beberapa kegunaan dan kelebihan. Metode ini dapat digunakan dalam berbagai bidang penelitian, termasuk ilmu

sosial, ilmu ekonomi, dan manajemen. PLS sering digunakan ketika sampel penelitian relatif kecil atau ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas.

Salah satu kelebihan PLS adalah fleksibilitasnya dalam memodelkan hubungan antara variabel-variabel. Metode ini memungkinkan penggunaan variabel laten atau konstruk laten yang terdiri dari indikator-indikator reflektif. PLS juga memiliki kemampuan untuk menangani model yang kompleks dengan banyak variabel dan hubungan nonlinier.

Pemilihan metode PLS didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat tiga variabel laten dan membentuk efek mediasi. Model formatif mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifes (Ghozali, 2006). Pendekatan PLS didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model menjadi pengukuran prediksi yang relevan. Sehingga fokus analisis bergeser dari hanya estimasi dan penafsiran signifikan parameter menjadi *validitas* dan *akurasi* prediksi.

1. *Inner Model*

Dalam konteks Structural Equation Modeling (SEM), inner model mengacu pada model hubungan antara variabel laten (konstruk) dalam suatu analisis. Inner model adalah bagian dari model SEM yang memperlihatkan hubungan kausal antara konstruk laten berdasarkan hipotesis penelitian.

Dalam inner model, konstruk laten direpresentasikan oleh panah dengan arah yang menunjukkan hubungan kausal antara konstruk-konstruk tersebut. Panah tersebut menunjukkan arah hubungan kausal dan sering

disebut dengan istilah "path". Path mengindikasikan bagaimana perubahan dalam satu konstruk dapat mempengaruhi konstruk lainnya.

Inner model dalam SEM juga mencakup perkiraan parameter, seperti path coefficient yang menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antara konstruk laten. Path coefficient merupakan angka yang mengindikasikan sejauh mana perubahan dalam satu konstruk akan mempengaruhi konstruk lainnya. Path coefficient dapat diperoleh melalui analisis data menggunakan metode seperti Partial Least Squares (PLS).

Dengan membangun inner model, peneliti dapat menguji hubungan kausal antara konstruk laten dan memperoleh pemahaman tentang mekanisme yang mendasari fenomena yang sedang diteliti. Inner model merupakan bagian penting dari analisis SEM yang membantu menguji hipotesis dan menghasilkan informasi tentang hubungan antarvariabel dalam suatu penelitian.

Selain melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Dalam uji Inner Model, yang diujikan oleh peneliti yaitu :

- a. Nilai koefisien jalur (*path coefficient*), dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan besaran pengaruh secara parsial yang memiliki nilai antara 0-1, baik positif maupun negative. Nilai koefisien jalur juga digunakan untuk menentukan persamaan structural.

b. Nilai *r-square*

R-squared (R^2) dalam konteks SMART PLS dikenal sebagai *R-squared* endogen. Dalam SMART PLS, *R-squared* endogen menggambarkan sejauh mana variabilitas variabel endogen (variabel dependen) dalam model struktural dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (variabel independen) yang ada dalam model. Nilai *R-squared* endogen pada SMART PLS juga memiliki rentang antara 0 dan 1.

R-squared endogen yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel eksogen secara signifikan menjelaskan variasi dalam variabel endogen dalam model struktural. Namun, nilai *R-squared* endogen yang tinggi tidak selalu menunjukkan kebaikan model secara keseluruhan. Penting untuk juga mengevaluasi signifikansi statistik dan interpretasi koefisien jalur (path coefficients). Menurut Chin (2013), kriteria *r-square* adalah :

- 0,67 kategori kuat
- 0,33 kategori moderat
- 0,19 kategori lemah

c. Nilai *Goodness of Fit Index* (*GoF Index*). Nilai ini digunakan untuk menentukan derajat kecocokannya model dan apakah terdapat perbedaan (*discrepancy*) antara nilai observasi dan nilai ekspektasi model penelitian :

- 0,00 hingga 0,24 kategori kecil
- 0,25 hingga 0,37 kategori sedang

- 0,38 hingga 1,00 kategori tinggi

2. *Outer Model*

Uji validitas dalam outer model digunakan untuk mengevaluasi validitas pengukuran variabel-variabel yang diukur secara manifest atau observasi. *Outer model* mengacu pada hubungan antara variabel-variabel manifest dan variabel laten yang diwakili olehnya.

Dalam outer model, setiap variabel observasi atau indikator dikaitkan dengan konstruk laten yang relevan melalui panah dengan arah yang menunjukkan hubungan pengukuran. Panah tersebut menunjukkan hubungan antara variabel observasi dengan konstruk laten yang sedang diukur.

Dalam analisis SEM, penting untuk memvalidasi outer model untuk memastikan bahwa variabel observasi atau indikator secara efektif mengukur konstruk laten yang dimaksudkan. Validitas konstruk, termasuk validitas konvergen dan divergen, dievaluasi dalam pengujian outer model.

Yang termasuk outer model adalah :

- *Covergent Validity*

Convergent validity adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran konstruk yang sama secara konsisten mengukur konstruk yang sama. Tujuan dari pengujian *convergent validity* adalah untuk memvalidasi bahwa indikator-indikator tersebut benar-benar merefleksikan konsep yang diukur dan

memiliki korelasi yang signifikan satu sama lain. Pengujian convergent validity biasanya melibatkan perhitungan dan evaluasi beberapa metrik, termasuk : Average Variance Extracted (AVE): AVE mengukur seberapa besar varians yang dijelaskan oleh konstruk terhadap indikator-indikator yang digunakan. Nilai AVE yang tinggi (biasanya di atas 0,5) menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam indikator-indikator tersebut dapat dijelaskan oleh konstruk yang di ukur

Menurut Hair et al. (2014) suatu variabel dinyatakan valid jika nilai AVE nya lebih besar atau sama dengan 0,5. AVE itu sendiri adalah rata – rata total pemuatan kuadrat dari serangkaian indikator yang juga sesuai dengan komunitas konstruk. AVE dapat menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan Sebagian besar varian dari indikator.

- *Discriminant Validity*, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel memiliki nilai *discriminant validity* yang valid. Pada pengukuran ini, nilai loading factor diharapkan lebih besar dari nilai *cross loading*. Nilai *cross loading* faktor yang dapat diterima adalah $>0,7$ (Ghozali dan Latan, 2015).
- *Reliability*, uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap indikator dalam variabel laten memiliki nilai yang konsisten yang dapat digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

Variabel yang dikatakan konsisten dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*, *composite reliability* dan *rho_A* yang dapat diterima berada diatas 0,7 (Ghozali dan Laten, 2015).

3.9 Uji Hipotesis

Peneliti melakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh atau kekurangan pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen. Pengujian hipotesis juga dapat membantu peneliti memutuskan apakah akan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Panduan yang menentukan untuk uji hipotesis ini adalah nilai *p-values* <0,05 dan juga nilai *t-statistik* lebih besar dari 1,96.

3.10 Tabel Operasional Penelitian

Tabel 3.2
Operasional Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1.	Work Stress	Tingkat stres yang dirasakan oleh individu dalam lingkungan kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Beban kerja yang berlebihan b. Tekanan waktu yang tinggi c. Ketidakjelasan tugas dan peran d. Konflik peran e. Kurangnya dukungan sosial f. Perubahan organisasional yang sering

2.	<i>Job Burnout</i>	Tingkat kelelahan dan kejenuhan yang dialami oleh individu dalam pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Exhaustion</i> (kelelahan fisik dan mental) b. <i>Cynicism</i> (sikap sinis dan apatis terhadap pekerjaan) c. <i>Inefficacy</i> (perasaan tidak efektif dan tidak kompeten dalam pekerjaan)
3.	<i>Turnover Intention</i>	Niat individu untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Sering berpikir untuk mencari pekerjaan baru b. Berencana untuk meninggalkan pekerjaan ini dalam waktu dekat c. Jika ada kesempatan, segera keluar dari pekerjaan ini