

# EKOBISMAN

## PENGARUH BEBAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA DENGAN TURNOVER INTENTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Survei: Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta)

*(The Influence of Workload and Employee Engagement on Performance with Turnover  
Intention as an Intervening Variable (Survey: Employees of BPJS Employment Yogyakarta))*

Submit: Oktober 2024    Review: November 2024    Accepted: Desember 2024    Publish: Desember 2024

Amriza Wibowo Putra<sup>1</sup>; Mombang Sihite<sup>2</sup>; Seta A. Wicaksono<sup>3</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel sebanyak 60 karyawan dengan metodenya total sampling. Data penelitian dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan employee engagement secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula, beban kerja dan employee engagement secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Lalu, turnover intention berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa turnover intention terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Hal senada juga menunjukkan bahwa turnover intention terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Employee Engagement, Turnover Intention, Kinerja Karyawan

### Abstract

*The purpose of this research is to determine and analyze the influence of workload and employee engagement on performance with turnover intention as an intervening variable. This research uses a quantitative approach with a survey method using a questionnaire. The sampling technique was 60 employees using the total sampling method. Research data was analyzed using the SEM-PLS method. The research results show that workload and employee engagement partially have a significant effect on employee performance. Likewise, workload and employee engagement partially have a negative and significant effect on turnover intention. Then, turnover intention has a negative and significant effect on employee performance. The results of the indirect effect show that turnover intention is proven to play a significant role in mediating the influence of workload on the performance of BPJS Employment Yogyakarta employees. The same thing also shows that turnover intention is proven to play a significant role in mediating the influence of employee engagement on employee performance.*

**Keywords:** *Workload, Employee Engagement, Turnover Intention, Employee Performance.*

**JEL Classification:** B21, B22, M3, G3, M11, O15, L1, M15

<sup>1</sup> Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila; amrizaputra@gmail.com

<sup>2</sup> Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila; mombang.sihite@univpancasila.ac.id

<sup>3</sup> Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila; seta.wicaksono@univpancasila.ac.id

## 1 Pendahuluan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan program jaminan sosial tenaga kerja. Aktivitas pekerjaan yang dilakukan karyawan BPJS Ketenagakerjaan dirasakan cukup banyak karena harus mengurus data-data pekerja. Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan menangani begitu banyak kasus atau permasalahan yang dihadapi peserta BPJS Ketenagakerjaan sehingga kinerja karyawan belum tercapai secara maksimal. Permasalahan yang membuat kinerja karyawan belum tercapai disebabkan karena staf layanan sering kali mengalami situasi kelebihan beban kerja atau tekanan waktu. Bahkan karyawan harus bekerja melewati batas normal jam kerja yang telah ditentukan perusahaan. Beban pekerjaan karyawan yang semakin hari semakin bertambah banyak membuat karyawan menjadi frustrasi dan tidak dapat berkonsentrasi secara penuh untuk menyelesaikannya. Karyawan dengan frustrasi yang tinggi cenderung cepat menyerah ketika usahanya gagal atau terhambat (Franczukowska, Krczal, Knapp, & Baumgartner, 2021, p. 233). Individu yang menerima beban kerja dalam jumlah besar dapat mengalami stres, dan kelelahan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan (Ahmad et al., 2019, p. 1277).

Beban kerja yang berlebihan dan kurangnya karyawan dilibatkan lebih aktif lagi di perusahaan berdampak pada *turnover intention* pada karyawan. Jika tingkat *turnover intention* di perusahaan cukup tinggi tentunya akan berdampak negatif bagi kinerja karyawan dikarenakan aktivitas pekerjaan karyawan menjadi terganggu. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Hilal, 2023, p. 158) yakni tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merugikan perusahaan karena berdampak negatif terhadap efektivitas dan keberhasilan perusahaan. Menurut Sun et al., (2022), pergantian karyawan dapat mengganggu operasional bisnis perusahaan karena karyawan tertentu akan kesulitan menjalankan tugas karyawan yang keluar tersebut.

Berdasarkan data riset di lapangan yang peneliti peroleh diketahui dengan jelas bahwa jumlah karyawan yang mengalami *turnover intention* mengalami fluktuatif sehingga hal ini mengganggu kinerja perusahaan. Data jumlah pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan pada periode tahun 2020 sampai dengan 2022 mengalami penurunan sebanyak 5,49% dengan total penurunan karyawan sebanyak 332 pegawai. Jumlah Tenaga Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan pada kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir (2022 s.d 2022) mengalami penurunan secara kuantitas dengan prosentase total adalah -5,49% sejumlah 5713 karyawan, meliputi penurunan sejumlah 2,6% antara tahun 2021 dibandingkan 2020, serta penurunan sejumlah 2,97% antara tahun 2022 dibandingkan dengan 2021, sehingga total prosentase penurunan jumlah tenaga kerja tahun 2022 dibandingkan tahun 2020 yaitu - 5,49%.

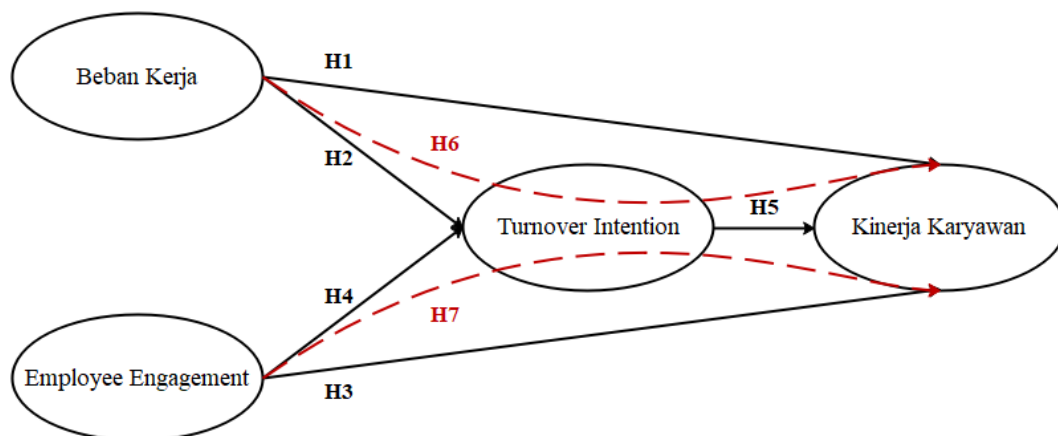
Hilal (2023, p. 158), mengemukakan bahwa pergantian karyawan yang tinggi dapat merugikan perusahaan dalam merekrut, dan melatih personel baru, serta dapat berdampak negatif pada moral dan produktivitas karyawan.

## 2 Metodologi

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Desain penelitiannya menggunakan *cross-sectional*. Metode penelitiannya menggunakan survei. Populasi dalam penelitian karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang berjumlah sebanyak 60 karyawan di cabang Yogyakarta dengan teknik samplingnya yakni sampling jenuh, maka sampel yang digunakan sebanyak 60 karyawan. Pada metode kualitatif, data penelitian diperoleh melalui FGD dengan menggunakan metode analisisnya antara lain: SWOT, IFE -EFE, dan QSPM untuk menganalisis management strategic. Pada metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data kuesioner diolah menggunakan aplikasi SEM-PLS untuk menjawab hipotesis penelitian. PLS-SEM adalah metode yang didasarkan pada analisis hubungan kompleks yang saling terkait antara konstruk dan indikator (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2017, p. 2). PLS-SEM memiliki keuntungan dalam mempelajari konstruk laten melalui analisis jalur dan

menekankan penjelasan varians pada variabel dependen (Gašić & Berber, 2023, p. 8). SEM lebih unggul dalam menjalankan serangkaian regresi, dalam arti dapat secara bersamaan memperkirakan model pengukuran (Byrne, 2010; Lo, Im, Chen, & Qu, 2017, p. 466). Variabel penelitian yang diuji hipotesisnya terdiri dari empat variabel yakni beban kerja, *employee engagement*, *turnover intention*, dan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu yang mengulas variabel penelitian, seperti penelitian (Hafizi, 2020); (Firdaus & Rahmawati, 2023) ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan penggunaan metode SEM (Nisa, Febriyanti, & Fauziah, 2019); (Retmawanto, Suherman, & Hidayaty, 2023) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Lalu, penelitian terdahulu (Sendawula et al., 2018); (Fidyah & Setiawati, 2020) ditemukan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan (Vermooten et al., 2019); (Silviana & Cahyadi, 2023) ditemukan bahwa menemukan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. menurut (Asmara, 2017); (Authar, 2019) ditemukan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Ariyabuddhiphongs & Kahn, 2021) menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (Zamzamy, Setiadi, & Nawir, 2021) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* Guru Secondary Jakarta Islamic School. Dari penelitian terdahulu ini, maka dapat dibuat model penelitian seperti terlihat pada gambar 1.



**Gambar 1 Pengembangan Model Penelitian**

**Tabel 1 Operasional Variabel**

| Variabel                                    | Dimensi                      |    | Indikator                                                                                                 |
|---------------------------------------------|------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beban kerja<br>(Koesmowidjojo, 2017, p. 33) | 1. Kondisi pekerjaan         | 1) | Jenis pekerjaan saya sangat berat.                                                                        |
|                                             |                              | 2) | Saya membutuhkan beberapa waktu untuk dapat memahami dengan baik pada tugas pekerjaan yang diwewenangkan. |
|                                             |                              | 3) | Tugas pekerjaan ini menguras pikiran.                                                                     |
|                                             | 2. Penggunaan waktu kerja    | 1) | Saya sering menyelesaikan tugas pekerjaan melewati batas waktu normal jam kerja.                          |
|                                             |                              | 2) | Waktu kerja yang tidak sesuai SOP membuat membuat saya kelelahan.                                         |
|                                             |                              | 3) | Waktu untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan Atasan sangat sempit/mepet.                      |
|                                             | 3. Target yang harus dicapai | 1) | Target pekerjaan yang ditetapkan pimpinan begitu tinggi.                                                  |
|                                             |                              | 2) | Target pekerjaan yang harus dicapai                                                                       |

|                                                                           |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           |                                                            | <p>menguras tenaga dan pikiran saya.</p> <p>3) Saya selalu mencapai target pekerjaan yang ditetapkan pimpinan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Employee engagement<br>(Gašić & Berber, 2023, p. 6)                       | 1. Semangat ( <i>Vigour</i> )                              | <p>1) Di tempat kerja, saya merasa penuh energi.</p> <p>2) Dalam pekerjaan saya, saya merasa kuat dan bersemangat.</p> <p>3) Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin berangkat kerja</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                           | 2. Dedikasi ( <i>Dedication</i> )                          | <p>1) Saya antusias dengan pekerjaan saya.</p> <p>2) Pekerjaan saya menginspirasi saya.</p> <p>3) Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                           | 2. Fokus/konsentrasi penuh ( <i>Absorption</i> )           | <p>1) Saya merasa senang ketika saya bekerja secara intens.</p> <p>2) Saya larut dalam pekerjaan saya.</p> <p>3) Saya terbawa suasana ketika sedang bekerja.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Turnover intention<br>(Junaidi, Sasono, Wanuri, & Emiyati, 2020, p. 3875) | 1. Berpikir untuk berhenti                                 | <p>1) Saya berpikir untuk keluar dari pekerjaan saya.</p> <p>2) Saya berpikir untuk meninggalkan perusahaan jika fasilitas yang diberikan kurang memadai.</p> <p>3) Jika saya memiliki peluang untuk keluar dari perusahaan tempat saya bekerja saya akan melakukannya.</p>                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                           | 2. Niat untuk mencari alternatif pekerjaan lain            | <p>1) Keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih baik.</p> <p>2) Saya akan meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja bila sudah mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih besar.</p> <p>3) Saya menghubungi beberapa teman saya untuk menanyakan lowongan pekerjaan.</p> <p>4) Saya sedang mencari pekerjaan baru dari perusahaan lain.</p>                                                                                                                               |
|                                                                           | 3. Memiliki keinginan yang kuat untuk berpindah perusahaan | <p>1) Keinginan untuk keluar dari pekerjaan untuk beberapa bulan atau tahun kedepan.</p> <p>2) Keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat.</p> <p>3) Saya berniat keluar dari perusahaan tempat saya bekerja karena pekerjaan pekerjaan saya terlalu berat.</p> <p>4) Saya berniat keluar dari perusahaan tempat saya bekerja saat ini karena imbalan yang diberikan sedikit.</p> <p>5) Saya berniat keluar dari perusahaan tempat saya bekerja karena tidak ada pengembangan karir.</p> |
| Kinerja karyawan<br>(Munaty, Dandono, & Setiasih, 2022, p. 42)            | 1. Kuantitas pekerjaan                                     | <p>1) Jumlah pekerjaan yang dapat saya selesaikan setiap hari terus mengalami peningkatan yang terselesaikan.</p> <p>2) Saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah banyak sesuai standar kerja yang ditetapkan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                       |                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Kualitas pekerjaan | 1) Kualitas pekerjaan yang saya selesaikan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.<br>2) Kualitas pekerjaan yang saya selesaikan telah sesuai standar yang ditentukan perusahaan |
| 3. Ketepatan waktu    | 1) Saya selalu dapat menyelesaikan tugas pekerjaan tepat waktu.<br>2) Tugas pekerjaan saya sangat dinantikan rekan kerja lainnya                                                     |
| 4. Kehadiran          | 1) Saya selalu menunjukkan kesiapan waktunya kapan pun jika dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.<br>2) Saya selalu bersedia untuk lembur dalam bekerja                    |
| 5. Kerjasama          | 1) Saya selalu menunjukkan kesiapannya bekerjasama dengan rekan kerja lain.<br>2) Saya siap bekerjasama jika dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.                         |

### 3 Hasil

Didalam pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis SEM-PLS. Ada dua kategori didalam menginterpretasikan output SEM-PLS (Gašić & Berber, 2023, p. 8) yakni model pengukuran dan model struktural.

#### 3.1 Model Pengukuran

Penelitian ini menguji konstruk reflektif dalam model penelitiannya, dimana kriteria-kriteria yang diukur untuk model pengukurannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 3.1.1 Indicator/Outer loadings

**Tabel 2 Indicator/Outer Loading**

|           | Original Sample (O) | STDEV | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|-----------|---------------------|-------|--------------------------|----------|
| BK1 <- BK | 0,855               | 0,031 | 27,473                   | 0,000    |
| BK2 <- BK | 0,898               | 0,021 | 42,394                   | 0,000    |
| BK3 <- BK | 0,873               | 0,035 | 24,650                   | 0,000    |
| BK4 <- BK | 0,874               | 0,029 | 29,672                   | 0,000    |
| BK5 <- BK | 0,884               | 0,028 | 31,392                   | 0,000    |
| BK6 <- BK | 0,916               | 0,020 | 45,185                   | 0,000    |
| BK7 <- BK | 0,889               | 0,022 | 39,920                   | 0,000    |
| BK8 <- BK | 0,852               | 0,029 | 29,438                   | 0,000    |
| BK9 <- BK | 0,859               | 0,036 | 23,746                   | 0,000    |
| EE1 <- EE | 0,884               | 0,027 | 33,106                   | 0,000    |
| EE2 <- EE | 0,859               | 0,031 | 27,647                   | 0,000    |
| EE3 <- EE | 0,876               | 0,030 | 28,735                   | 0,000    |
| EE4 <- EE | 0,921               | 0,016 | 56,793                   | 0,000    |
| EE5 <- EE | 0,865               | 0,024 | 36,341                   | 0,000    |
| EE6 <- EE | 0,847               | 0,045 | 18,837                   | 0,000    |
| EE7 <- EE | 0,841               | 0,038 | 22,077                   | 0,000    |
| EE8 <- EE | 0,846               | 0,039 | 21,781                   | 0,000    |
| EE9 <- EE | 0,774               | 0,045 | 17,199                   | 0,000    |
| TI1 <- Ti | 0,802               | 0,061 | 13,122                   | 0,000    |

|            |       |       |        |       |
|------------|-------|-------|--------|-------|
| TI2 <- Ti  | 0,803 | 0,070 | 11,497 | 0,000 |
| TI3 <- Ti  | 0,876 | 0,047 | 18,598 | 0,000 |
| TI4 <- Ti  | 0,821 | 0,056 | 14,572 | 0,000 |
| TI5 <- Ti  | 0,779 | 0,067 | 11,614 | 0,000 |
| TI6 <- Ti  | 0,836 | 0,062 | 13,569 | 0,000 |
| TI7 <- Ti  | 0,849 | 0,066 | 12,802 | 0,000 |
| TI8 <- Ti  | 0,836 | 0,061 | 13,754 | 0,000 |
| TI9 <- Ti  | 0,847 | 0,080 | 10,539 | 0,000 |
| TI10 <- Ti | 0,738 | 0,099 | 7,489  | 0,000 |
| TI11 <- Ti | 0,824 | 0,063 | 13,162 | 0,000 |
| TI12 <- Ti | 0,738 | 0,072 | 10,256 | 0,000 |
| KK1 <- KK  | 0,801 | 0,058 | 13,739 | 0,000 |
| KK2 <- KK  | 0,801 | 0,064 | 12,478 | 0,000 |
| KK3 <- KK  | 0,761 | 0,069 | 11,067 | 0,000 |
| KK4 <- KK  | 0,856 | 0,061 | 14,121 | 0,000 |
| KK5 <- KK  | 0,887 | 0,030 | 29,983 | 0,000 |
| KK6 <- KK  | 0,841 | 0,048 | 17,383 | 0,000 |
| KK7 <- KK  | 0,727 | 0,077 | 9,388  | 0,000 |
| KK8 <- KK  | 0,807 | 0,061 | 13,272 | 0,000 |
| KK9 <- KK  | 0,810 | 0,073 | 11,153 | 0,000 |
| KK10 <- KK | 0,791 | 0,086 | 9,201  | 0,000 |

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada gambar dan tabel di atas, mengenai *outer loading* menunjukkan bahwa setiap item indikator pada variabel penelitian (beban kerja, *employee engagement*, *turnover intention*, kinerja karyawan) menghasilkan nilai *loading* lebih besar > (0,708) (Seočanac, 2024, p. 121) dan pada nilai  $t_{\text{statistics}}$  juga lebih besar > (1,96) artinya item indikator pernyataan kuesioner dinyatakan valid (Manley, Hair, Williams, & McDowell, 2021, p. 1812).

### 3.1.2 Internal construct reliability

Tabel 3 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

| Variabel                 | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|--------------------------|------------------|-----------------------|
| Beban Kerja (BK)         | 0,963            | 0,968                 |
| Employee Engagement (EE) | 0,955            | 0,962                 |
| Turnover Intention (Ti)  | 0,953            | 0,959                 |
| Kinerja Karyawan (KK)    | 0,941            | 0,950                 |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan temuan data penelitian pada tabel di atas mengenai uji reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian baik itu hasil nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* menghasilkan nilai yang sudah melebihi ambang batas ketentuan yang ditetapkan yakni untuk nilai *composite reliability* semua konstruk berada di atas (>) nilai 0,708 artinya data penelitian dinyatakan reliabel (Lo et al., 2017, p. 468).

### 3.1.3 Convergent validity

*Convergent validity* adalah sejauh mana alat ukur berkorelasi positif dengan ukuran alternatif dari konstruk yang sama (Riou, Guyon, & Falissard, 2020, p. 224).

**Tabel 4 Average Variance Extracted (AVE)**

|                          | Average Variance Extracted (AVE) |
|--------------------------|----------------------------------|
| Beban Kerja (BK)         | 0,771                            |
| Employee Engagement (EE) | 0,736                            |
| Turnover Intention (Ti)  | 0,662                            |
| Kinerja Karyawan (KK)    | 0,655                            |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan temuan data penelitian pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel menghasilkan nilai AVE yang lebih besar dari ( $>$ ) 0,5 sesuai rekomendasi (Seočanac, 2024, p. 121), yang artinya data penelitian dinyatakan valid secara konvergen dan dapat diterima. Adapun untuk hasil variabel beban kerja (AVE = 0,771); *employee engagement* (AVE=0,736); *turnover intention* (AVE=0,662); dan kinerja karyawan (AVE=0,655).

### 3.1.4 Discriminant validity

#### a. Fornell-Larcker criterion

**Tabel 5 Fornell-Larcker Criterion**

| Variabel                 | BK     | EE     | KK     | Ti    |
|--------------------------|--------|--------|--------|-------|
| Beban Kerja (BK)         | 0,878  |        |        |       |
| Employee Engagement (EE) | 0,704  | 0,858  |        |       |
| Kinerja Karyawan (KK)    | 0,702  | 0,695  | 0,809  |       |
| Turnover Intention (Ti)  | -0,564 | -0,581 | -0,823 | 0,814 |

Catatan: Nilai yang dicetak tebal mewakili akar kuadrat AVE sedangkan entri matriks lainnya mewakili korelasi

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada tabel di atas, dapat diketahui dengan jelas hasil uji validitas diskriminan, yakni ternyata model pengukuran reflektif menunjukkan bahwa semua nilai *cross-loading correlations* pada masing-masing *square root of the AVE* konstruk reflektif seperti beban kerja (BK) diperoleh 0,878; *employee engagement* (EE) diperoleh 0,858; kinerja karyawan (KK) diperoleh 0,809; dan *turnover intention* (Ti) diperoleh 0,814, yang di **bold** memperlihatkan hasil angka yang lebih besar dari *inter-construct reflektive correlations* yang artinya data penelitian ini dinyatakan valid.

#### b. HTMT ratio

**Tabel 6 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)**

|    | BK | EE    | KK    | Ti    |
|----|----|-------|-------|-------|
| BK |    |       |       |       |
| EE |    | 0,731 |       |       |
| KK |    | 0,734 | 0,728 |       |
| Ti |    | 0,587 | 0,606 | 0,865 |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada tabel di atas, menunjukkan bahwa ternyata hasil HTMT pada setiap korelasi antar variabel penelitian menghasilkan nilai di bawah ( $<$ ) 0,9 maka dapat diartikan data penelitian memenuhi validitas diskriminan yang baik (Gašić & Berber, 2023, p. 11).

### 3.2 Model Struktural

Setelah data penelitian dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis dengan menginterpretasikan output dari model struktural. Adapun kriteria-kriteria yang diukur pada model struktural dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.2.1 Multicollinearity Test

Tabel 7 VIF Values

|    | KK    | Ti    |
|----|-------|-------|
| BK | 2,136 | 1,982 |
| EE | 2,198 | 1,982 |
| KK |       |       |
| Ti | 1,627 |       |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada temuan data penelitian pada tabel di atas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel memperoleh nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari ( $<$ ) 5 artinya data penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinearitas (Lo et al., 2017, p. 471).

#### 3.2.2 Path Coefficient

*Path coefficient* dipergunakan untuk mengetahui hasil uji hipotesis, dengan melihat hasil perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  dan  $p$  value-nya.

Tabel 8 Path Coefficient dan P value

|          | Original Sample (O) | T Statistics | P Values | Hasil Hipotesis |
|----------|---------------------|--------------|----------|-----------------|
| BK -> KK | 0,245               | 3,321        | 0,001    | Diterima        |
| BK -> Ti | -0,307              | 2,608        | 0,009    | Diterima        |
| EE -> KK | 0,188               | 2,047        | 0,041    | Diterima        |
| EE -> Ti | -0,365              | 3,331        | 0,001    | Diterima        |
| Ti -> KK | -0,576              | 4,974        | 0,000    | Diterima        |

Ket: BK=Beban Kerja; EE=Employee Engagement; Turnover Intention; KK=Kinerja Karyawan

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan temuan data penelitian pada gambar dan tabel di atas, maka dapat diketahui hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut: Dari hasil uji parsial (uji  $t$  signifikansi) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, untuk **hipotesis (H1) diterima**, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 3,321 dan  $p$  value sebesar 0,001. Sedangkan, besarnya nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,245, termasuk dalam kategori sedang. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, untuk **hipotesis (H2) diterima**, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,608 dan  $p$  value sebesar 0,009. Sedangkan, besarnya nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar -0,307 yang termasuk dalam kategori kuat.

Dari hasil uji parsial (uji  $t$  signifikansi) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, untuk **hipotesis (H3) diterima**, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,047 dan  $p$  value sebesar 0,041. Sedangkan, besarnya nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,188, yang termasuk dalam kategori sedang. Dari hasil uji parsial (uji  $t$  signifikansi) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, untuk **hipotesis (H4) diterima**, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar

3,331 dan *p value* sebesar 0,001. Sedangkan, besarnya nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar  $-0,365$  termasuk dalam kategori kuat. Dari hasil uji parsial (uji *t* signifikansi) menunjukkan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, untuk **hipotesis (H5) diterima**, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 4,974 dan *p value* sebesar 0,000. Sedangkan, besarnya nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar  $-0,576$ , yang termasuk dalam kategori kuat.

**Tabel 9 Pengaruh Tidak langsung**

|                | Original Sample | T Statistics | P Values | Hasil Hipotesis |
|----------------|-----------------|--------------|----------|-----------------|
| BK -> Ti -> KK | 0,177           | 2,120        | 0,035    | Diterima        |
| EE -> Ti -> KK | 0,210           | 2,532        | 0,012    | Diterima        |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan temuan data penelitian pada tabel di atas, maka dapat diketahui hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut: Dari hasil pengujian pengaruh tidak langsung, diketahui dengan jelas yakni *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, dengan perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,120 dan *p value* sebesar  $0,035 < 0,05$ , dengan demikian **hipotesis (H6) diterima**. Sedangkan, besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,177 yang termasuk dalam kategori sedang. Dari hasil pengujian pengaruh tidak langsung, diketahui dengan jelas yakni *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta dengan perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,532 dan *p value* sebesar  $0,012 < 0,05$  dengan demikian **hipotesis (H7) diterima**. Sedangkan, besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,210 yang termasuk dalam kategori sedang (Keith, 2019, p. 62).

**Tabel 10 Koefisien Determinasi (R Square)**

|    | R Square | R Square Adjusted |
|----|----------|-------------------|
| KK | 0,776    | 0,764             |
| Ti | 0,385    | 0,364             |

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan hasil temuan data penelitian pada gambar dan tabel di atas, maka dapat dijelaskan hasil koefisien determinasi atau R square, sebagai berikut: Besarnya persentase pengaruh beban kerja dan *employee engagement* terhadap *turnover intention* diperoleh  $R_{\text{square}}$  sebesar 0,385 atau 38,5% dan sisanya 61,5% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi. Besarnya persentase *turnover intention* sebesar 0,385 atau 38,5% yang berdasarkan interpretasi koefisien determinasi berada pada rentang interval antara 0,20 – 0,50 kategori lemah seperti yang direkomendasikan oleh (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2019, p. 20). Besarnya persentase pengaruh beban kerja, *employee engagement*, *turnover intention* secara simultan terhadap kinerja karyawan diperoleh  $R_{\text{square}}$  sebesar 0,776 atau 77,6% dan sisanya 22,4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi.

### 3.3 Analisis Kualitatif

Manajemen strategik dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu dalam merumuskan, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan objektifnya (David & David, 2023, p. 39). Proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahap: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi (David & David, 2023, p. 39).

**Tabel 11 Matriks Evaluasi Faktor Internal (IFE)**

|    | <b>Strengths</b>                                                                                                 | <b>Weight</b>                 | <b>Rating</b> | <b>Weighted Score</b> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------------|
| 1  | Responden tidak menghubungi beberapa temannya untuk menanyakan lowongan pekerjaan                                | 0,05                          | 3             | 0,15                  |
| 2  | Responden tidak akan meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja karena sudah mendapatkan gaji yang layak          | 0,07                          | 3             | 0,21                  |
| 3  | Responden tidak berpikir untuk meninggalkan perusahaan meskipun fasilitas kurang memadai                         | 0,08                          | 4             | 0,32                  |
| 4  | Responden tidak berpikir untuk keluar dari pekerjaannya                                                          | 0,05                          | 4             | 0,20                  |
| 5  | Responden tidak mencari pekerjaan baru dari perusahaan lain                                                      | 0,05                          | 4             | 0,20                  |
| 6  | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja meskipun pekerjaannya terlalu berat             | 0,01                          | 3             | 0,03                  |
| 7  | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja meskipun tidak ada pengembangan karir           | 0,03                          | 4             | 0,12                  |
| 8  | Jika responden memiliki peluang untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja responden tidak akan melakukannya | 0,02                          | 3             | 0,06                  |
| 9  | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja saat ini meskipun ada imbalan yang diberikan    | 0,10                          | 3             | 0,30                  |
| 10 | Tidak ada keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih baik                               | 0,07                          | 4             | 0,28                  |
|    |                                                                                                                  | <b>Jumlah Nilai Kekuatan</b>  |               | <b>1,87</b>           |
|    | <b>Weaknesses</b>                                                                                                | <b>Weight</b>                 | <b>Rating</b> | <b>Weighted Score</b> |
| 1  | Tugas pekerjaan ini menguras pikiran                                                                             | 0,04                          | 2             | 0,08                  |
| 2  | Responden sering menyelesaikan tugas pekerjaan melewati batas waktu normal jam kerja                             | 0,05                          | 1             | 0,05                  |
| 3  | Responden membutuhkan beberapa waktu untuk dapat memahami dengan baik pada tugas pekerjaan yang diwewenangkan    | 0,08                          | 1             | 0,08                  |
| 4  | Waktu kerja yang tidak sesuai SOP membuat responden kelelahan                                                    | 0,05                          | 1             | 0,05                  |
| 5  | Target pekerjaan yang ditetapkan pimpinan begitu tinggi                                                          | 0,03                          | 1             | 0,03                  |
| 6  | Responden merasa kurang senang ketika responden bekerja secara intens                                            | 0,04                          | 1             | 0,04                  |
| 7  | Pekerjaan responden kurang menginspirasinya                                                                      | 0,06                          | 1             | 0,06                  |
| 8  | Responden kurang larut dalam pekerjaannya                                                                        | 0,03                          | 2             | 0,06                  |
| 9  | Responden terbebani dengan pekerjaan yang dilakukannya                                                           | 0,02                          | 1             | 0,02                  |
| 10 | Responden kurang antusias dengan pekerjaannya                                                                    | 0,00                          | 1             | 0,00                  |
|    |                                                                                                                  | <b>Jumlah Nilai Kelemahan</b> |               | <b>0,47</b>           |
|    | <b>Total IFE Score</b>                                                                                           | <b>1,00</b>                   | <b>0</b>      | <b>2,34</b>           |

**Tabel 12 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)**

| Opportunities                                                                                                                                        | Weight | Rating | Weighted Score |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------|
| 1 Secara regulasi, faktor politik telah mendukung pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan                                                                   | 0,06   | 4      | 0,24           |
| 2 Jumlah pendudukan DI Yogyakarta terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2024 sebanyak 4.126.444 menjadi 4.179.333 di 2025 (Demografi) | 0,07   | 3      | 0,21           |
| 3 Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga pada tahun 2022 sebesar 42.623,75 menjadi 46.192,50 di tahun 2023 (Perkembangan Ekonomi)           | 0,07   | 4      | 0,28           |
| 4 Masyarakat mulai menyadari pentingnya asuransi ketenagakerjaan (gaya hidup)                                                                        | 0,08   | 3      | 0,24           |
| 5 Budaya kerja yang profesional dan konsisten                                                                                                        | 0,06   | 3      | 0,18           |
| 6 Jaringan akses internet tidak ada kendala                                                                                                          | 0,06   | 3      | 0,18           |
| 7 Mudah memahami aplikasi BPJS Ketenagakerjaan                                                                                                       | 0,07   | 2      | 0,14           |
| 8 Lingkungan di D.I Yogyakarta banyak pekerja informal dan formal                                                                                    | 0,04   | 4      | 0,16           |
| 9 Instansi BPJS Ketenagakerjaan memiliki payung hukum yang kuat                                                                                      | 0,05   | 4      | 0,2            |
| 10 Peserta BPJS Ketenagakerjaan mendapat jaminan perlindungan hukum                                                                                  | 0,08   | 4      | 0,32           |
| <b>Jumlah Nilai Peluang</b>                                                                                                                          |        |        | <b>2,15</b>    |

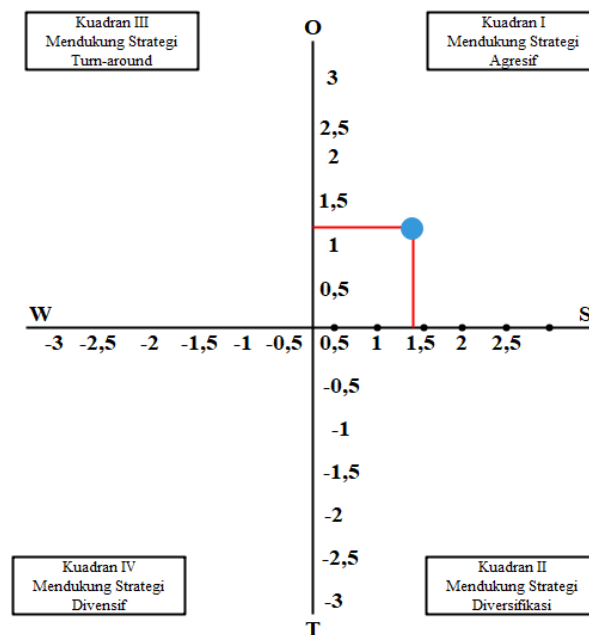
| Threats                                                                                                                                                                                                                       | Weight      | Rating   | Weighted Score |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------------|
| 1 Adanya pesaing di industri asuransi                                                                                                                                                                                         | 0,07        | 3        | 0,21           |
| 2 Ancaman produk pengganti BPJS Ketenagakerjaan saat ini belum ada yang paling mendekati adalah menggunakan fasilitas                                                                                                         | 0,04        | 3        | 0,12           |
| 3 Ketidakstabilan ekonomi mempengaruhi BPJS Ketenagakerjaan                                                                                                                                                                   | 0,08        | 2        | 0,16           |
| 4 Kepercayaan masyarakat yang masih rendah pada BPJS Ketenagakerjaan                                                                                                                                                          | 0,10        | 1        | 0,10           |
| 5 Pemerintah belum hadir secara massif untuk menyukseskan program-program jaminan sosial ini. Hal tersebut dilihat dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2013 yang belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya | 0,07        | 3        | 0,21           |
| <b>Jumlah Nilai Ancaman</b>                                                                                                                                                                                                   |             |          | <b>0,80</b>    |
| <b>Total EFE Score</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>1,00</b> | <b>0</b> | <b>2,95</b>    |

**Tabel 13 Selisih Internal – Eksternal**

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>Eksternal BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta</b> |             |
| Peluang ( <i>Opportunities</i> )                 | 2,15        |
| Ancaman ( <i>Threats</i> )                       | 0,8         |
| <b>Selisih</b>                                   | <b>1,35</b> |
| <b>Internal BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta</b>  |             |
| Kekuatan ( <i>Strength</i> )                     | 1,87        |
| Kelemahan ( <i>Weakness</i> )                    | 0,47        |
| <b>Selisih</b>                                   | <b>1,40</b> |

Dari hasil nilai selisih untuk faktor eksternal peluang dan ancaman didapat nilai 1,35 dan faktor internal BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta untuk kekuatan dan kelemahan didapat nilai

selisih sebesar 1,40. Setelah itu, hasil nilainya dimasukan ke dalam empat kuadran seperti terlihat di bawah ini.



**Gambar 2 Kuadran Strategic Management Analisis SWOT**

Berdasarkan temuan data penelitian di atas mengenai kuadran *strategic management* analisis SWOT berada pada kuadran I atau **strategi S – O**. Kemudian, untuk mengetahui hasil dari strategi S – O apa saja, maka dapat dilihat dari hasil Analisis QSPM.

**Tabel 14 Matriks SWOT**

| EFAS | IFAS | Kekuatan ( <i>Strength</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Kelemahan ( <i>Weakness</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan tidak menanyakan lowongan kerja kepada teman.</li> <li>2. Karyawan tidak meninggalkan instansi BPJS Ketenagakerjaan karena sudah mendapatkan gaji yang layak.</li> <li>3. Karyawan tetap berada di perusahaan meskipun fasilitas kurang memadai</li> <li>4. Karyawan tidak berpikir untuk keluar dari pekerjaan</li> <li>5. Karyawan tidak mencari pekerjaan baru di perusahaan lain.</li> <li>6. Karyawan tidak berniat keluar dari instansi BPJS Ketenagakerjaan meskipun pekerjaannya berat</li> <li>7. Karyawan tidak berniat keluar meskipun tidak ada pengembangan karir.</li> <li>8. Jika karyawan memiliki peluang untuk keluar, karyawan tidak akan melakukannya.</li> <li>9. Karyawan tidak berniat keluar meskipun ada imbalan yang diberikan.</li> <li>10. Tidak ada keinginan mencari</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tugas pekerjaan menguras pikiran.</li> <li>2. Karyawan sering menyelesaikan pekerjaan melewati batas waktu normal jam kerja.</li> <li>3. Karyawan membutuhkan waktu untuk memahami tugas baru.</li> <li>4. Waktu kerja yang tidak sesuai SOP, membuat karyawan kelelahan.</li> <li>5. Target pekerjaan yang begitu tinggi.</li> <li>6. Karyawan merasa kurang senang jika harus bekerja secara terus menerus (intens)</li> <li>7. Pekerjaan kurang menginspirasi</li> <li>8. Karyawan kurang larut dalam pekerjaan.</li> <li>9. Karyawan terbebani dengan pekerjaan yang dilakukannya.</li> <li>10. Karyawan kurang antusias dengan pekerjaannya.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | pekerjaan di tempat lain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Peluang (Opportunities)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Strategi SO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Strategi WO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara regulasi, faktor politik telah mendukung pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan.</li> <li>2. Jumlah pendudukan D.I. Yogyakarta terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2024 sebanyak 4.126.444 menjadi 4.179.333 di 2025 (Demografi).</li> <li>3. Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga pada tahun 2022 sebesar 42.623,75 menjadi 46.192,50 di tahun 2023 (Perkembangan Ekonomi).</li> <li>4. Masyarakat mulai menyadari pentingnya asuransi ketenagakerjaan (gaya hidup).</li> <li>5. Budaya kerja yang profesional dan konsisten.</li> <li>6. Jaringan akses internet tidak ada kendala.</li> <li>7. Mudah memahami aplikasi BPJS Ketenagakerjaan.</li> <li>8. Lingkungan di D.I Yogyakarta banyak pekerja informal dan formal.</li> <li>9. Instansi BPJS Ketenagakerjaan memiliki payung hukum yang kuat.</li> <li>10. Peserta BPJS Ketenagakerjaan mendapat jaminan perlindungan hukum</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (S1,S2,S3,S4;O2,O3,O4,O8)<br/>Karyawan lebih giat dalam bekerja dengan cara menjangkau daerah-daerah yang ekonominya sudah membaik dan belum menyadari manfaat asuransi BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja informal.</li> <li>2. (S5,S6,S7,S8;O5,O6,O7,O8)<br/>Kualitas pelayanan karyawan lebih ditingkatkan lagi dengan cara menambah kapasitas pelayanan melalui penggunaan mobile app BPJS Ketenagakerjaan</li> <li>3. (S9,S10;O1,O5,O9,O10)<br/>Karyawan lebih profesional lagi dalam bekerja karena telah mendapat perlindungan hukum yang jelas.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (W1,W2,W3,W4;O5,O6,O7,O8)<br/>Memaksimalkan penggunaan teknologi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan mengurangi beban pikiran</li> <li>2. (W5,W6,W7,W8;O2,O3,O4,O8)<br/>Memaksimalkan kegiatan pemasaran asuransi BPJS Ketenagakerjaan melalui penggunaan media sosial untuk membangkitkan kesadaran masyarakat sekaligus untuk mencapai target pekerjaan</li> <li>3. (W9,W10;O1,O5,O9,O10)<br/>Melakukan kerjasama dengan kepala daerah didalam mensosialisasikan asuransi BPJS Ketenagakerjaan</li> </ol> |
| <b>Ancaman (Threats)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Strategi SA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Strategi WA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pesaing di industri asuransi.</li> <li>2. Ancaman produk pengganti BPJS Ketenagakerjaan saat ini belum ada yang paling mendekati adalah menggunakan fasilitas.</li> <li>3. Ketidakstabilisan ekonomi mempengaruhi BPJS Ketenagakerjaan.</li> <li>4. Kepercayaan masyarakat yang masih rendah pada BPJS Ketenagakerjaan.</li> <li>5. Pemerintah belum hadir secara massif untuk menyukseskan program-program jaminan sosial ini. Hal tersebut dilihat dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2013 yang belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (S1,S2,S3,S4, S5,S6,S7,S8;T1,T2,T4)<br/>Memberikan pelayanan asuransi yang lebih mudah digunakan dan akses cepat. Memberikan penawaran harga polis asuransi yang lebih terjangkau daripada pesaing.</li> <li>2. (S9,S10;T3,T5)<br/>Memberikan jaminan kestabilisan ekonomi dan keadilan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (W1,W2,W3,W4, W5,W6,W7,W8;T1,T2,T4)<br/>Menginformasikan kepada masyarakat mengenai manfaat pengguna asuransi BPJS Ketenagakerjaan sebagai upaya membangun kepercayaan.</li> <li>2. (W9,W10;T3,T5)<br/>Meyakinkan masyarakat bahwa asuransi BPJS Ketenagakerjaan sangat bagus untuk perlindungan diri bagi pekerja.</li> </ol>                                                                                                                                                                                        |

**Tabel 15 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)**

|           |                                                                                                                  | 1      |    | 2    |    |      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------|----|------|
|           |                                                                                                                  | Weight | AS | TAS  | AS | TAS  |
| Strengths |                                                                                                                  |        |    |      |    |      |
| 1         | Responden tidak menghubungi beberapa temannya untuk menanyakan lowongan pekerjaan                                | 0,05   | 3  | 0,15 | 2  | 0,10 |
| 2         | Responden tidak akan meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja karena sudah mendapatkan gaji yang layak          | 0,07   | 4  | 0,28 | 2  | 0,14 |
| 3         | Responden tidak berpikir untuk meninggalkan perusahaan meskipun fasilitas kurang memadai                         | 0,08   | 4  | 0,32 | 1  | 0,08 |
| 4         | Responden tidak berpikir untuk keluar dari pekerjaannya                                                          | 0,05   | 4  | 0,20 | 1  | 0,05 |
| 5         | Responden tidak mencari pekerjaan baru dari perusahaan lain                                                      | 0,05   | 4  | 0,20 | 2  | 0,10 |
| 6         | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja meskipun pekerjaannya terlalu berat             | 0,01   | 4  | 0,04 | 2  | 0,02 |
| 7         | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja meskipun tidak ada pengembangan karir           | 0,03   | 3  | 0,09 | 2  | 0,06 |
| 8         | Jika responden memiliki peluang untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja responden tidak akan melakukannya | 0,02   | 3  | 0,06 | 2  | 0,04 |
| 9         | Responden tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja saat ini meskipun ada imbalan yang diberikan    | 0,10   | 4  | 0,40 | 2  | 0,20 |
| 10        | Tidak ada keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih baik                               | 0,07   | 4  | 0,28 | 2  | 0,14 |

|    |                                                                                                               |        | 1  |      | 2  |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------|----|------|
|    |                                                                                                               |        |    |      |    |      |
|    | Weaknesses                                                                                                    | Weight | AS | TAS  | AS | TAS  |
| 1  | Tugas pekerjaan ini menguras pikiran                                                                          | 0,07   | 1  | 0,07 | 2  | 0,14 |
| 2  | Responden sering menyelesaikan tugas pekerjaan melewati batas waktu normal jam kerja                          | 0,04   | 3  | 0,12 | 2  | 0,08 |
| 3  | Responden membutuhkan beberapa waktu untuk dapat memahami dengan baik pada tugas pekerjaan yang diwewenangkan | 0,05   | 2  | 0,10 | 3  | 0,15 |
| 4  | Waktu kerja yang tidak sesuai SOP membuat responden kelelahan                                                 | 0,08   | 2  | 0,16 | 3  | 0,24 |
| 5  | Target pekerjaan yang ditetapkan pimpinan begitu tinggi                                                       | 0,05   | 2  | 0,10 | 2  | 0,10 |
| 6  | Responden merasa kurang senang ketika responden bekerja secara intens                                         | 0,03   | 2  | 0,06 | 2  | 0,06 |
| 7  | Pekerjaan responden kurang menginspirasi                                                                      | 0,04   | 2  | 0,08 | 2  | 0,08 |
| 8  | Responden kurang larut dalam pekerjaannya                                                                     | 0,06   | 2  | 0,12 | 2  | 0,12 |
| 9  | Responden terbebani dengan pekerjaan yang dilakukannya                                                        | 0,03   | 1  | 0,03 | 1  | 0,03 |
| 10 | Responden kurang antusias dengan pekerjaannya                                                                 | 0,02   | 1  | 0,02 | 2  | 0,04 |

|               |                                                                                                                                                    | 1      |    | 2    |    |      |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------|----|------|
| Opportunities |                                                                                                                                                    | Weight | AS | TAS  | AS | TAS  |
| 1             | Secara regulasi, faktor politik telah mendukung pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan                                                                   | 0,06   | 3  | 0,18 | 4  | 0,24 |
| 2             | Jumlah pendudukan DI Yogyakarta terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2024 sebanyak 4.126.444 menjadi 4.179.333 di 2025 (Demografi) | 0,07   | 4  | 0,28 | 3  | 0,21 |

|    |                                                                                                                                          |      |   |      |   |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|------|---|------|
| 3  | Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga pada tahun 2022 sebesar 42.623,75 menjadi 46.192,50 di tahun 2023 (Perkembangan Ekonomi) | 0,07 | 4 | 0,28 | 3 | 0,21 |
| 4  | Masyarakat mulai menyadari pentingnya asuransi ketenagakerjaan (gaya hidup)                                                              | 0,08 | 3 | 0,24 | 2 | 0,16 |
| 5  | Budaya kerja yang profesional dan konsisten                                                                                              | 0,06 | 3 | 0,18 | 3 | 0,18 |
| 6  | Jaringan akses internet tidak ada kendala                                                                                                | 0,06 | 3 | 0,18 | 3 | 0,18 |
| 7  | Mudah memahami aplikasi BPJS Ketenagakerjaan                                                                                             | 0,07 | 2 | 0,14 | 2 | 0,14 |
| 8  | Lingkungan di D.I Yogyakarta banyak pekerja informal dan formal                                                                          | 0,04 | 4 | 0,16 | 3 | 0,12 |
| 9  | Instansi BPJS Ketenagakerjaan memiliki payung hukum yang kuat                                                                            | 0,05 | 4 | 0,20 | 4 | 0,20 |
| 10 | Peserta BPJS Ketenagakerjaan mendapat jaminan perlindungan hukum                                                                         | 0,08 | 4 | 0,32 | 4 | 0,32 |

|                                                                                                                                                                                                                                |        | 1  |             | 2  |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|-------------|----|-------------|
| Threats                                                                                                                                                                                                                        | Weight | AS | TAS         | AS | TAS         |
| 1 Adanya pesaing di industri asuransi                                                                                                                                                                                          | 0,07   | 3  | 0,21        | 4  | 0,28        |
| 2 Ancaman produk pengganti BPJS Ketenagakerjaan saat ini belum ada yang paling mendekati adalah menggunakan fasilitas Ketidakstabilan ekonomi mempengaruhi BPJS Ketenagakerjaan                                                | 0,04   | 2  | 0,08        | 3  | 0,12        |
| 3 Kepercayaan masyarakat yang masih rendah pada BPJS Ketenagakerjaan                                                                                                                                                           | 0,08   | 2  | 0,16        | 2  | 0,16        |
| 4 Pemerintah belum hadir secara massif untuk menyelesaikan program-program jaminan sosial ini. Hal tersebut dilihat dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 2013 yang belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya | 0,10   | 3  | 0,30        | 4  | 0,40        |
| 5                                                                                                                                                                                                                              | 0,07   | 4  | 0,28        | 3  | 0,21        |
| <b>TOTALS</b>                                                                                                                                                                                                                  |        |    | <b>4,41</b> |    | <b>3,70</b> |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada TAS berada pada alternatif strategi 1 diperoleh nilai 4,41. Maka berdasarkan analisis matriks QSPM yang memetakan 4 strategi alternatif (SO, WO, ST, dan WT), maka diperoleh hasil strategi SO yang paling sesuai untuk dilakukan oleh perusahaan, dengan perolehan total skor sebesar 4,41 yang artinya bahwa karyawan lebih giat dalam bekerja dengan cara menjangkau daerah-daerah yang ekonominya sudah membaik dan belum menyadari manfaat asuransi BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja informal; Kualitas pelayanan karyawan lebih ditingkatkan lagi dengan cara menambah kapasitas pelayanan melalui penggunaan mobile app BPJS Ketenagakerjaan; Karyawan lebih profesional lagi dalam bekerja karena telah mendapat perlindungan hukum yang jelas. Sedangkan hasil nilai TAS tertinggi sebesar 0,40 mengenai karyawan tidak berniat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja saat ini meskipun ada imbalan yang diberikan.

Dari hasil temuan penelitian di atas, maka *strategic management* yang dinilai cocok untuk BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta yakni strategi SO, dimana karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta bekerja lebih giat lagi dengan cara menjangkau daerah-daerah ekonomi yang sudah membaik dan belum menyadari manfaat asuransi BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja informal. Hal ini perlu karyawan lakukan dikarenakan masih banyak pekerja informal yang belum menjadi peserta asuransi BPJS Ketenagakerjaan di daerah-daerah yang perekonomiannya sudah cukup baik. Oleh karena itu, karyawan perlu mensosialisasikan program pemerintah ini kepada masyarakat luas untuk bergabung menjadi peserta BPJS

Ketenagakerjaan. Pemerintah daerah perlu memfasilitasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan warga masyarakat setempat untuk saling bertemu di balai desa atau tempat yang dapat dijangkau masyarakat untuk datang. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan akan menjelaskan kepada warga masyarakat yang berstatus pekerja informal maupun formal mengenai manfaat dari menjadi peserta asuransi BPJS Ketenagakerjaan untuk dirinya.

#### 4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM-PLS, maka dapat diuraikan pembahasan penelitian sebagai berikut:

- 1) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan penelitian ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 3,321 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,001 < 0,05$  maupun  $< 0,01$ , dengan demikian **hipotesis (H1) diterima**. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik (Hafizi, 2020) ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian sebelumnya, (Firdaus & Rahmawati, 2023) ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. (Firjatullah, Wolor, & Marsofiyanti, 2023) ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin ditingkatkan beban kerjanya maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Adapun faktor-faktor dari beban kerja karyawan tersebut yang dapat meningkatkan kinerja yakni jenis pekerjaan yang dilakukan karyawan memang penuh tantangan atau berat, sehingga karyawan membutuhkan beberapa waktu untuk dapat memahami tugas pekerjaan yang dinilainya baru dan menyelesaikan tugas pekerjaan tersebut. Tugas pekerjaan yang diembannya ini memang menguras pikiran karena karyawan harus berkonsentrasi penuh didalam bekerja supaya tidak mengalami kesalahan dalam penyelesaiannya. Terkadang karyawan harus lembur dalam bekerja agar tugas pekerjaan tidak semakin menumpuk dan bertambah banyak. karyawan sering menyelesaikan tugas pekerjaan melewati batas waktu normal jam kerja. Akibat karyawan sering lembur atau waktu kerja yang tidak sesuai SOP ini membuat karyawan merasa kelelahan dalam bekerja, baik secara fisik maupun pikiran. Individu yang menerima beban kerja dalam jumlah besar dapat mengalami stres, kelelahan dan kelelahan yang berdampak negatif terhadap motivasi pekerja dan akibatnya akan mempengaruhi kinerja karyawan (Ahmad et al., 2019, p. 1277).
- 2) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan penelitian ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,608 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,009 < 0,05$  maupun  $< 0,01$ , dengan demikian **hipotesis (H2) diterima**. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik (Nisa, Febriyanti, & Fauziah, 2019) dengan menggunakan metode SEM menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal senada juga ditemukan dalam penelitian (Retmawanto, Suherman, & Hidayaty, 2023) menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* di perusahaan PT Central Motor Wheel Indonesia. Artinya bahwa apabila beban kerjanya baik maka akan secara signifikan dapat menurunkan *turnover intention*. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin rendah tingkat beban kerja karyawan maka semakin rendah pula keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan (*turnover intention*). Meskipun karyawan memiliki beban kerja yang berat di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, ternyata karyawan tidak ada niatan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Karyawan merasa beban kerja yang ada ini menjadi

komitmen yang kuat. Karyawan juga sudah merasakan kenyamanan bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Karyawan dengan tingkat efisiensi rendah mungkin akan keluar dari organisasi. Namun, bagi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memiliki tingkat efisiensi yang tinggi sehingga tidak ada keinginan keluar dari perusahaan.

- 3) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan penelitian ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,047 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,041 < 0,05$ , dengan demikian **hipotesis (H3) diterima**. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik (Sendawula, Nakyejwe Kimuli, Bananuka, & Muganga, 2018) ditemukan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan temuan penelitian (Fidyah & Setiawati, 2020) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin ditingkatkan keterlibatan kerja karyawan (*employee engagement*) maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan. Dengan semakin dilibatkannya karyawan secara penuh dalam aktivitas pekerjaan maka hal ini membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.
- 4) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan penelitian ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 3,331 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,001 < 0,05$  maupun  $< 0,01$ , dengan demikian **hipotesis (H4) diterima**. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik (Silviana & Cahyadi, 2023) dengan menggunakan metode SEM-PLS ditemukan hasil penelitian yakni *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (Joubert, Jacobs, & De Beer, 2023) menemukan bahwa *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (Kim, 2017) ditemukan bahwa *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja karyawan (*employee engagement*) maka semakin kecil kemungkinan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan (*turnover intention*). Pekerja yang terlibat termotivasi untuk mengekspresikan dirinya secara positif dalam peran kerja mereka yang pada dasarnya menentukan perilaku terkait pekerjaannya di masa depan. Dalam penelitian ini terlihat jelas bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta menunjukkan keterlibatan kerja (*employee engagement*) yang tinggi, hal ini terlihat dari karyawan yang begitu penuh energi dalam bekerja. Semangat kerja karyawan begitu tinggi dengan tugas pekerjaannya yang begitu banyak tetap dilakukan. Karyawan menunjukkan antusias dengan pekerjaannya tanpa menunda-nunda waktu untuk menyelesaikan. Pekerjaan yang karyawan jabat saat ini menginspirasi dirinya untuk terus bersemangat dalam bekerja. Bahkan karyawan merasa bangga dengan pekerjaannya dan terlihat begitu intens pada saat menyelesaikan tugas pekerjaan. Ketika karyawan sudah terbawa suasana yang menyenangkan didalam bekerja, maka tidak terasa tugas pekerjaan dilakukan hingga larut malam meskipun batas waktu jam kantor sudah terlewati.
- 5) Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Temuan penelitian ini dibuktikan dari perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 4,974 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,000 < 0,05$  maupun  $< 0,01$ , dengan demikian **hipotesis (H4) diterima**. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik (Saeed, Waseem, Sikander, & Rizwan, 2014) menemukan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan, menurut (Authar, 2019) ditemukan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Asmara, 2017) ditemukan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin kecil karyawan mengundurkan diri dari pekerjaan (*turnover intention*) maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Karyawan yang berkinerja tinggi menyadari bahwa mereka mungkin menarik bagi pesaing dan mendapatkan kompensasi yang lebih baik, sementara karyawan yang berkinerja buruk mungkin menjadi tidak puas dengan pekerjaan mereka saat ini dan mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih sesuai dengan kemampuan mereka (Mulki & Wilkinson, 2017, p. 208).

- 6) Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, menunjukkan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta dengan perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,120 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,035 < 0,05$ , dengan demikian **hipotesis (H6) diterima**. Sedangkan, besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,177 termasuk dalam kategori sedang. Hasil temuan penelitian telah membuktikan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi meskipun beban kerja karyawan dirasakan cukup berat. Karyawan merasa bahwa beban kerja yang telah diterima selama ini memang sudah menjadi kebiasaannya, baik itu beban kerjanya berat atau rendah, ternyata karyawan masih menjalankan aktivitas rutin pekerjaan sehari-hari dengan senang hati. Karyawan tidak berkeinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan dan mencari pekerjaan baru di perusahaan lain karena karyawan merasa sudah nyaman dengan pekerjaannya dan tidak ingin pindah kerja.
- 7) Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, menunjukkan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, dengan perolehan nilai  $t_{\text{statistik}}$  sebesar 2,532 dan  $p \text{ value}$  sebesar  $0,012 < 0,05$  dengan demikian **hipotesis (H7) diterima**. Hasil temuan penelitian telah membuktikan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa rendah tingkat *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, tentunya tidak terlepas dari keterlibatan karyawan didalam bekerja yang tinggi. Karyawan memiliki keterlibatan kerja yang tinggi, hal ini terlihat dari aktivitas tugas pekerjaan rutin sehari-hari yang begitu banyak dan karyawan diminta untuk selalu mencapai target yang ditetapkan Atasannya. Karyawan merasa senang dengan aktivitas pekerjaan rutin ini dan nyaman didalam menyelesaikannya sehingga tidak ada keinginan bagi karyawan untuk berniat mengundurkan diri dari pekerjaan, bahkan dari keterlibatan kerja yang tinggi ini membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik. Karyawan yang penuh semangat dan antusias dalam bekerja tentunya memberikan dampak positif pada kinerja dan menurunkan tingkat pengunduran diri dari pekerjaan.

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan temuan data penelitian yang dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan metode analisis SEM-PLS, maka dapat disimpulkan temuan penelitian sebagai berikut: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin ditingkatkan beban kerja maka semakin

meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang diberikan beban kerja dalam jumlah yang tidak terlalu membebani dapat meningkatkan kinerja.

Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin rendah beban kerjanya maka semakin kecil karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan (*turnover intention*).

*Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin ditingkatkan *employee engagement* maka akan semakin meningkat kinerja karyawan.

*Employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin dilibatkan karyawan dalam bekerja maka semakin kecil kemungkinan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan.

*Turnover intention* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa semakin rendah tingkat keinginan karyawan untuk mengundurkan diri maka semakin meningkat kinerja karyawan.

Dari hasil pengujian pengaruh tidak langsung, menunjukkan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa *turnover intention* ini memiliki peran yang signifikan didalam menentukan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Turnover intention* yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta ini rendah meskipun karyawan memiliki beban kerja yang tinggi didalam menjalankan aktivitas pekerjaannya sehingga kinerja karyawan tetap tinggi.

Dari hasil pengujian pengaruh tidak langsung, menunjukkan bahwa *turnover intention* terbukti berperan signifikan didalam memediasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Artinya bahwa *turnover intention* ini memiliki peran yang signifikan didalam menentukan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. *Turnover intention* yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta ini rendah dikarenakan karyawan mendapatkan keterlibatan kerja yang tinggi sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang memuaskan.

Saran penelitian ini: Sebaiknya perlu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman seperti kepemimpinan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta yang lebih demokratis dan fleksibel didalam memimpin staf bawahannya agar tidak ada jarak antara Atasan dengan Bawahannya, dengan begitu maka suasana lingkungan kerja menjadi lebih nyaman dan menyenangkan. Sebaiknya pimpinan memberikan kompensasi kerja yang layak, baik itu kompensasi finansial seperti adanya uang tambahan (insentif atau upah) dan kompensasi non finansial seperti adanya penghargaan atas pencapaian kinerja karyawan, dan pengakuan dari atasan. Dengan begitu, maka karyawan menjadi semangat dalam bekerja dan merasakan kepuasan sehingga berdampak pada kinerja karyawan.

## **Dafta Pustaka**

- Ahmad, R., Lee, M. Y., Othman, A. E., Shaminan, A. S., Heng, C. S., Sumilan, H., & Ahmad, A. I. A. (2019). The impact of workload on job performance among doctors in malaysian public hospitals. A case study. *International Journal of Business and Society*, 20(3), 1276–1293.
- Asmara, A. P. (2017). The Influence of Turnover Intention towards Work Performance at Surabaya Surgical Hospital. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 5, 123–129.
- Authar, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 2(2), 79–94. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v2i2.4068>
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Fidyah, D. N., & Setiawati, T. (2020). Influence of Organizational Culture and Employee Engagement on Employee

- Performance: Job Satisfaction as Intervening Variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(4), 64–81.
- Firdaus, V., & Rahmawati, D. R. (2023). Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Turnover Intention Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ecoment Global*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.35908/jeg.v8i1.2244>
- Firjatullah, J., Wolor, C. W., & Marsofiyanti. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10.
- Franczukowska, A. A., Krczal, E., Knapp, C., & Baumgartner, M. (2021). Examining ethical leadership in health care organizations and its impacts on employee work attitudes: an empirical analysis from Austria. *Leadership in Health Services*, 34(3), 229–247. <https://doi.org/10.1108/LHS-06-2020-0034>
- Gašić, D., & Berber, N. (2023). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between Flexible Work Arrangements and Turnover Intentions among Highly Educated Employees in the Republic of Serbia. *Behavioral Sciences*, 13(2), 1–17. <https://doi.org/10.3390/bs13020131>
- Hafizi, M. R. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Lingkungan Insitut Agama Islam Negeri Palangka Raya. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(1), 119–131. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i1.2060>
- Hair, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). London: Sage Publications, Inc.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 1–39. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hilal, I. (2023). Impact of Perceived Organizational Support, Employee Empowerment, and Organizational Commitment on Turnover Intention in The Lebanese SMES Sector: The Mediating Role of Employee Engagement. *BAU Journal - Society, Culture and Human Behavior*, 5(1), 158–181. <https://doi.org/10.54729/2789-8296.1147>
- Joubert, J., Jacobs, M., & De Beer, L. T. (2023). Work engagement mediation of job security, job embeddedness, and turnover intention within the South African mining sector. *Journal of Psychology in Africa*, 33(4), 313–320. <https://doi.org/10.1080/14330237.2023.2219541>
- Junaidi, A., Sasono, E., Wanuri, W., & Emiyati, D. W. (2020). The effect of overtime, job stress, and workload on turnover intention. *Management Science Letters*, 10(16), 3873–3878. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.024>
- Keith, T. Z. (2019). *Multiple Regression and Beyond An Introduction to Multiple Regression and Structural Equation Modeling*. New York: Routledge.
- Kim, W. (2017). Examining Mediation Effects of Work Engagement Among Job Resources, Job Performance, and Turnover Intention. *Performance Improvement Quarterly*, 29(4), 407–425. <https://doi.org/10.1002/piq>
- Koesmowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Lo, A. S., Im, H. H., Chen, Y., & Qu, H. (2017). Building brand relationship quality among hotel loyalty program members. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 458–488. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2015-0283>
- Mulki, J. P., & Wilkinson, J. W. (2017). Customer-directed extra-role performance and emotional understanding: Effects on customer conflict, felt stress, job performance and turnover intentions. *Australasian Marketing Journal*, 25(3), 206–214. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2017.04.002>
- Munaty, S., Dandono, Y. R., & Setiasih, S. (2022). The Effect of Recruitment, Selection and Training Process on Employee Performance. *International Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 37–51. <https://doi.org/10.54099/ijmdb.v1i1.331>
- Nisa, N. H., Febriyanti, A., & Fauziah. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Kelelahan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi Jurusan Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Malang. *Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 97–110. Retrieved from <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/optimal/article/view/1843/1591>
- Retmawanto, I., Suherman, E., & Hidayaty, D. E. (2023). Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja sebagai Intervening pada Karyawan PT Central Motor Wheel Indonesia. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2681–2696. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i>
- Riou, J., Guyon, H., & Falissard, B. (2020). An introduction to the partial least squares approach to structural equation modelling : a method for exploratory psychiatric research. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 25(3), 220–231. <https://doi.org/10.1002/mp>
- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., & Rizwan, M. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242–256. <https://doi.org/10.5296>
- Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Muganga, G. N. (2018). Training, employee engagement and

- employee performance: Evidence from Uganda’s health sector. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Seočanac, M. (2024). PLS-SEM: A hidden gem in tourism research methodology. *Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 12(1), 115–131. <https://doi.org/10.5937/menhottur2400005s>
- Silviana, P. G., & Cahyadi, L. (2023). Mengukur Turnover Intention melalui Work Engagement. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 132–142. <https://doi.org/10.31000/jmb.v12i2.9466>
- Sun, T., Shi, W., & Wang, J. (2022). Re-examine the influence of organizational identification on unethical pro-supervisor behavior. *Frontiers in Psychology*, 13(December), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1060032>