

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Job Insecurity* berpengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, semakin tinggi tingkat ketidakpastian kerja yang dirasakan oleh kurir maka semakin meningkat pula kelelahan emosional yang mereka alami.
2. Beban Kerja berpengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, semakin besar volume dan tekanan kerja yang dihadapi oleh kurir maka semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan.
3. *Job Insecurity* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, semakin tinggi rasa tidak aman terhadap status pekerjaan maka semakin besar keinginan kurir untuk keluar dari pekerjaan.
4. Beban Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, beban kerja yang berat

dapat mendorong peningkatan intensi kurir untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

5. *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, semakin tinggi kelelahan emosional yang dialami oleh kurir maka semakin tinggi pula niat mereka untuk berhenti bekerja.
6. *Job Insecurity* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion* sebagai variabel intervening pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, pengaruh ketidakpastian kerja terhadap intensi keluar dapat terjadi secara tidak langsung melalui kelelahan emosional.
7. Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion* sebagai variabel intervening pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, beban kerja mendorong peningkatan intensi keluar karena mediasi dari tingkat kelelahan emosional yang dialami kurir.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah namun masih terdapat keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada driver kurir yang bekerja di Ninja Xpress Kebumen.

2. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan angka sebesar 34,4% dan 61,5% maka dapat dikatakan bahwa variasi dari kedua variabel bebas (beban kerja dan *job insecurity*) serta variabel intervening (*emotional exhaustion*) dalam penelitian ini memiliki kekuatan kontribusi yang berbeda terhadap variabel terikat (*turnover intention*). Nilai 34,4% menunjukkan kontribusi yang belum cukup kuat dan masih moderat dari beban kerja dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* sementara nilai 61,5% menunjukkan bahwa kombinasi beban kerja, *job insecurity*, dan *emotional exhaustion* memberikan pengaruh yang kuat dalam menjelaskan *turnover intention*. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang berhubungan dengan *turnover intention*, seperti kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan dukungan organisasi untuk memperoleh wawasan yang lebih komprehensif.

5.3. Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi manajemen Ninja Xpress Kebumen, yaitu sebagai berikut:

1. *Job Insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar manajemen Ninja Xpress Kebumen melakukan evaluasi kebijakan ketenagakerjaan yang dapat meningkatkan rasa aman dan kepastian kerja para kurir, misalnya dengan memperjelas kontrak kerja dan menyampaikan informasi terkait status pekerjaan secara transparan.
2. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Oleh karena itu, penulis menyarankan manajemen untuk melakukan monitoring beban operasional serta menerapkan pengaturan jam kerja yang lebih adil, termasuk pemberian jeda istirahat yang memadai agar kurir dapat mengelola kelelahan secara efektif.
3. *Job Insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar pihak perusahaan meningkatkan komunikasi dan keterbukaan mengenai status kerja, peluang karier, serta perlindungan hak-hak tenaga kerja untuk menurunkan potensi keinginan resign di kalangan kurir.
4. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar manajemen Ninja Xpress mengembangkan sistem penjadwalan yang lebih optimal dan menyeimbangkan volume

pengiriman dengan kapasitas kerja kurir guna mengurangi tekanan kerja dan potensi *turnover*.

5. *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Oleh karena itu, penulis menyarankan perusahaan menyediakan layanan pendampingan psikologis, sesi konseling, atau program kesehatan mental agar kurir dapat mengelola stres kerja secara lebih efektif dan tidak terdorong untuk keluar dari pekerjaan.
6. *Job Insecurity* melalui *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, *Emotional Exhaustion* memediasi hubungan antara ketidakpastian kerja dan intensi keluar. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar perusahaan meningkatkan kepastian kerja sekaligus memperhatikan kesejahteraan emosional kurir dengan memfasilitasi program penguatan mental serta menjaga komunikasi yang suportif antara atasan dan kurir.
7. Beban Kerja melalui *Emotional Exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen. Artinya, pengaruh beban kerja terhadap niat untuk keluar terjadi sebagian melalui kelelahan emosional. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar manajemen mengatur beban pengiriman harian secara proporsional dan mengadakan pelatihan pengelolaan stres serta

teknik relaksasi agar kurir mampu menjaga keseimbangan emosi dalam rutinitas kerja yang padat.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, implikasi teoritis yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Emotional Exhaustion*

Penelitian ini mendukung teori Zheng & Zhang, 2025; Tumelo & Donald, 2025), bahwa *job insecurity* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*. Ketidakpastian status kerja pada driver kurir Ninja Xpress Kebumen cenderung menimbulkan tekanan psikologis yang memicu kelelahan emosional. Menurut Zheng & Zhang (2025), ketidakpastian kerja dapat meningkatkan konflik antara peran pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang mengarah pada burnout. Temuan ini juga diperkuat oleh Tumelo & Donald (2025), yang menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa perlu menutupi kecemasan untuk menyesuaikan diri dengan harapan organisasi, risiko kelelahan emosional meningkat.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Emotional Exhaustion*

Penelitian ini mendukung teori penelitian Putri (2023) dan Amalia (2023). bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*. Tuntutan kerja yang tinggi, waktu kerja panjang, dan tekanan operasional menyebabkan menurunnya energi emosional

pada driver kurir. Putri (2023) menunjukkan bahwa beban kerja paruh waktu berdampak signifikan terhadap kelelahan emosional, sedangkan Amalia (2023) menemukan hubungan negatif antara beban kerja dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *emotional exhaustion*.

3. Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention*

Penelitian ini mendukung teori Habib et al. (2025) dan Syifa & Merdiana (2025). bahwa *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention*. Ketika karyawan merasa tidak aman tentang kelangsungan pekerjaan mereka, muncul kecenderungan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih stabil. Habib et al. (2025) mengungkapkan bahwa ketidakamanan kerja dan stres secara langsung meningkatkan niat untuk keluar dari organisasi. Syifa & Merdiana (2025) juga menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat melemahkan hubungan tersebut, namun *job insecurity* tetap menjadi faktor dominan dalam memicu *turnover*.

4. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Penelitian ini mendukung teori Putri (2023) dan Amalia (2023) bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Beban kerja yang tinggi dan tidak terkelola dengan baik mendorong karyawan untuk keluar dari pekerjaannya demi menjaga keseimbangan dan kesehatan pribadi. Studi dari Putri (2023) dan Amalia (2023) menyimpulkan bahwa beban kerja

tinggi berperan dalam mendorong individu memilih untuk resign sebagai bentuk coping terhadap stres kerja.

5. Pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Turnover Intention*

Penelitian ini mendukung teori Zhang *et al.* (2025) bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap *turnover intention*. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional cenderung memiliki intensi tinggi untuk resign. Penelitian Zhang *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kelelahan emosional adalah prediktor signifikan dari *turnover* di kalangan tenaga kesehatan muda. Ketika keadilan organisasi rendah, dampaknya terhadap keputusan keluar menjadi semakin kuat.

6. Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion*

Penelitian ini mendukung teori Zheng & Zhang (2025) bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention*. Artinya, ketidakamanan kerja memicu kelelahan emosional terlebih dahulu lalu mendorong keputusan untuk *resign*. Zheng & Zhang (2025) menyoroti bahwa persepsi terhadap teknologi dan ketidakpastian karier berdampak pada keseimbangan emosional yang kemudian meningkatkan intensi untuk keluar dari pekerjaan.

7. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui *Emotional Exhaustion*

Penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*. Ketika beban kerja tinggi mendorong kelelahan emosional maka kemungkinan karyawan memilih keluar pun meningkat. Amalia (2023) menjelaskan bahwa hubungan antara tuntutan kerja dan *turnover* diperkuat oleh adanya tekanan psikologis kronis yang tidak ditangani dengan baik.

