



PENGARUH *WORKLOAD*, *EMOTIONAL LABOR* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA PERAWAT DAN BIDAN RSIA SWASTA DI KECAMATAN KEBAYORAN BARU, JAKARTA SELATAN DENGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

TESIS

PRINCESSILA ENJELIN GIRSANG

NIM. 2410121032

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN Jakarta**

2026



PENGARUH *WORKLOAD*, *EMOTIONAL LABOR* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA PERAWAT DAN BIDAN RSIA SWASTA DI KECAMATAN KEBAYORAN BARU, JAKARTA SELATAN DENGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister

PRINCESSILA ENJELIN GIRSANG

NIM. 2410121032

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN Jakarta
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Princessila Enjelin Girsang

NIM. : 2410121032

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Princessila Enjelin Girsang)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Princessila Enjelin Girsang
NIM. : 2410121032
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

Pengaruh Workload, Emotional Labor, Dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention Pada Perawat Dan Bidan RSIA Swasta Di Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan Dengan Perceived Organizational Support Sebagai Variabel Moderasi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 15-08-2026

Yang menyatakan,



(Princessila Enjelin Girsang)

TESIS

PENGARUH WORKLOAD, EMOTIONAL LABOR, DAN WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PERAWAT DAN BIDAN RSIA SWASTA DI KECAMATAN KEBAYORAN BARU, JAKARTA SELATAN DENGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PRINCESSILA ENJELIN GIRSANG NIM 2410121032

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 6 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

(Dr. Ivan Yulivan, SE, MM, M.Tr (Han)., CHRMP)

Ketua Penguji

(Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.)

Penguji 1

(Dr. Jubei Levianto, S.Sos, MM)

Penguji 2 (Pembimbing I)

(Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE. MM)

Pembimbing II



Dr. Subaedah, SE.MM

Dekan

Dr. Ranila Suciati, SE., MM.,CFP.

Koordinator Prodi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Juli 2026

THE EFFECT OF WORKLOAD, EMOTIONAL LABOR, AND WORK-FAMILY CONFLICT ON TURNOVER INTENTION AMONG NURSES AND MIDWIVES AT PRIVATE MATERNAL AND CHILD HOSPITALS IN KEBAYORAN BARU, SOUTH JAKARTA, WITH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AS A MODERATING VARIABLE

By Princessila Enjelin Girsang

Abstract

High turnover intention among nurses and midwives threatens the operational sustainability of private maternal and child hospitals in Kebayoran Baru, South Jakarta. This study investigates the impact of workload, emotional labor, and work-family conflict (WFC) on turnover intention and analyzes the moderating effectiveness of perceived organizational support (POS). This quantitative research employed purposive sampling to select 151 respondents across three private hospitals. The researcher analyzed data using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The results demonstrate that workload, emotional labor, and WFC positively and significantly affect turnover intention. WFC emerges as the predictor with the highest cognitive visibility due to clashes between rigid clinical schedules and the domestic domain. The moderation test reveals a crucial theoretical anomaly where POS significantly buffers emotional labor but fails to moderate the structural pressures of workload and WFC. The model yields an explanatory power (R^2) of 31.7%. This validates the resource-demand matching principle, proving POS is not a universal buffer. Consequently, administrators must calibrate managerial interventions based on institutional typology. Type B hospitals must execute structural engineering by optimizing relief pools and scheduling flexibility. Meanwhile, Type C hospitals must institutionalize affective protection to neutralize emotional labor exploitation.

Keywords: workload; emotional labor; work-family conflict; perceived organizational support; turnover intention

**PENGARUH WORKLOAD, EMOTIONAL LABOR, DAN WORK-FAMILY
CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PERAWAT DAN
BIDAN RSIA SWASTA DI KECAMATAN KEBAYORAN BARU, JAKARTA
SELATAN DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

Oleh Princessila Enjelin Girsang

Abstrak

Tingginya turnover intention perawat dan bidan menjadi ancaman krusial bagi keberlangsungan operasional RSIA swasta di Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh workload, emotional labor, dan work-family conflict (WFC) terhadap turnover intention, serta menganalisis efektivitas perceived organizational support (POS) sebagai variabel moderasi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan purposive sampling terhadap 151 responden di tiga RSIA swasta. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil membuktikan bahwa workload, emotional labor, dan WFC berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. WFC teridentifikasi sebagai prediktor dengan visibilitas kognitif tertinggi akibat benturan rigiditas jadwal klinis dengan ranah domestik. Hasil uji moderasi mengungkap anomali teoretis krusial: POS secara signifikan efektif memperlemah dampak emotional labor, namun gagal memoderasi tekanan struktural dari workload maupun WFC. Model ini menghasilkan daya penjas (R²) sebesar 31,7%. Kesimpulan penelitian memvalidasi prinsip resource-demand matching bahwa POS bukan penyangga universal. Dengan demikian, intervensi manajerial wajib dikalibrasi berbasis tipologi institusi. RSIA Tipe B harus mengeksekusi rekayasa struktural melalui optimalisasi relief pool dan fleksibilitas jadwal. Sementara itu, RSIA Tipe C dituntut melembagakan perlindungan afektif guna menetralsir eksploitasi emotional labor.

Kata kunci: workload; emotional labor; work-family conflict; perceived organizational support; turnover intention



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 06 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Princessila Enjelin Girsang

NIM : 2410121032

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH WORKLOAD, EMOTIONAL LABOR DAN WORK-FAMILY
CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION PERAWAT RSIA SWASTA DI
JAKARTA SELATAN : PERAN MODERASI PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT (POS)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ivan Yulivan, SE, MM, M.Tr (Han), CHRMP	Ketua	
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM., CRA., CRP	Anggota I	
3	Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE. MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 06 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Desember 2025 sampai dengan Juli 2026 dengan judul “Pengaruh *Workload*, *Emotional Labor*, dan *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* pada Perawat dan Bidan RSIA Swasta di Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan dengan *Perceived Organizational Support* sebagai Variabel Moderasi”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Jubei Levianto S.Sos, MM dan Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 6 Juli 2026

Princessila Enjelin Girsang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	20
2.1.2 Grand Theory : <i>Job Demands-Resources (JD-R)</i> Model	20
2.1.3 Middle Range Theory	21
2.1.4 <i>Turnover Intention</i>	22
2.1.5 <i>Workload</i>	26
2.1.6 <i>Emotional Labor</i>	30
2.1.7 <i>Work-Family Conflict (WFC)</i>	34
2.1.8 <i>Perceived Organizational Support (POS)</i>	39
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44

2.3 Kerangka Penelitian.....	50
2.3.1 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	51
2.3.2 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	52
2.3.3 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	53
2.3.4 Pengaruh Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Perawat	55
2.3.5 Pengaruh Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Perawat	56
2.3.6 Pengaruh Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Work- Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Perawat.....	58
2.4 Hipotesis	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	61
3.1.1 Definisi Operasional	61
3.1.2 Pengukuran Variabel	65
3.2 Populasi dan Sampel.....	67
3.2.1 Populasi	67
3.2.2 Sampel	68
3.3 Teknik Pengumpulan Data	69
3.3.1 Jenis Data.....	70
3.3.2 Sumber Data	70
3.3.3 Pengumpulan Data.....	70
3.3.4 Pengendalian <i>Common Method Bias</i>	71
3.4 Teknik Analisis Data	72
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	72
3.4.2 Analisis Inferensial	73
3.4.3 Pengujian <i>Common Method Bias</i>	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Hasil Penelitian.....	82
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	82
4.1.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	83
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	90
4.1.4 Analisis SEM-PLS.....	108

4.2 Pembahasan	129
4.2.1 Pengujian Efek Langsung	129
4.2.1.1 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	129
4.2.1.2 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	132
4.2.1.3 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	135
4.2.2 Pengujian Efek Moderasi	138
4.2.2.1 Peran Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	139
4.2.2.2 Peran Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	142
4.2.2.3 Peran Moderasi <i>Perceived Organizational Support</i> pada Hubungan <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	145
4.3 Sintesis Temuan dan Implikasi Penelitian	148
4.3.1 Sintesis Klaster Demografi dan Institusi	149
4.3.2 Implikasi Teoritis	151
4.3.3 Implikasi Praktis	153
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 155
5.1 Kesimpulan	155
5.2 Saran	156
5.3 Keterbatasan Penelitian	160
 DAFTAR PUSTAKA	 163
RIWAYAT HIDUP	169
LAMPIRAN	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Alasan Utama Niat Mengundurkan Diri (<i>Turnover Intention</i>) Perawat.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Pengukuran Variabel.....	65
Tabel 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4. 2 Distribusi Usia	84
Tabel 4. 3 Distribusi Status Pernikahan	84
Tabel 4. 4 Distribusi Pendidikan Terakhir.....	85
Tabel 4. 5 Distribusi Profesi	86
Tabel 4. 6 Distribusi Masa Kerja.....	86
Tabel 4. 7 Distribusi Status Kepegawaian.....	87
Tabel 4. 8 Distribusi Unit / Departemen Kerja.....	88
Tabel 4. 9 Distribusi Responden Berdasarkan Institusi.....	89
Tabel 4. 10 Kategori Capaian Tanggapan Responden	91
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Direct Patient Care</i>	91
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Indirect Patient Care</i>	92
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Workplace Activities</i>	93
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Emotional Interaction Demands</i>	95
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Surface Acting</i>	97
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Variety of Emotional Demands</i>	98
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Time-based Conflict</i>	100
Tabel 4. 18 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Strain-based Conflict</i>	101
Tabel 4. 19 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Behaviour-based Conflict</i>	103
Tabel 4. 20 Analisis Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i>	105
Tabel 4. 21 Analisis Deskriptif <i>Turnover Intention</i>	107
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> Model Pengukuran.....	110
Tabel 4. 23 Ringkasan Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk	112
Tabel 4. 24 Hasil pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio	114
Tabel 4. 25 Matriks Fornell-Larcker Criterion.....	115
Tabel 4. 26 Koefisien Determinasi (R^2)	120
Tabel 4. 27 Effect Size (f^2)	120
Tabel 4. 28 Relevansi Prediktif	122
Tabel 4. 29 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> (Efek Langsung).....	124
Tabel 4. 30 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> (Efek Moderasi)	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Turnover Global Karyawan dan Perawat Rumah Sakit (2021-2025)	2
Gambar 1. 2 Diagram Hasil Pra-Riset Niat Mengundurkan Diri (<i>Turnover Intention</i>) Perawat	5
Gambar 2. 1 Bagan Relevansi <i>Grand Theory</i> , <i>Middle Range Theory</i> dan <i>Applied Theory</i>	19
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian.....	50
Gambar 4. 1 Model Pengukuran Outer Model SEM-PLS.....	110
Gambar 4. 2 Model Struktural (<i>Bootstrapping Output</i>)	124
Gambar 4. 3 Simple Slope Analysis Moderasi POS pada <i>Emotional Labor</i>	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	170
Lampiran 2. Data Skor Jawaban Kuesioner Responden.....	177
Lampiran 3 Hasil Outer Loading SmartPLS-4.....	183
Lampiran 4. Hasil Construct reliability and validity di SmartPLS-4	184
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Diskriminan di SmartPLS-4.....	185
Lampiran 6. Hasil Uji Inner Model di SmartPLS-4	186
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis di SmartPLS-4	188