JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 07 Januari 2026 | **Revised:** 20 Januari 2026 | **Accepted:** 21 Februari 2026

Tingkat Pendidikan dan Emotional Labor terhadap *Turnover Intention*: Peran Mediasi Komitmen Organisasi di Rumah Sakit Umum Bunda Purwokerto

Nok Ayu[1], Hengky Widhiandono[2], Herni Justiana Astuti[3], Hermin Endratno[4]
[1]Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, nokayu1806@gmail.com
[2]Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, hengkyw.ump.ac.id@gmail.com
[3]Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, herni99@ump.ac.id
[4]Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, herminendratno@ump.ac.id

Corresponding Author: hengkyw.ump.ac.id@gmail.com[2]

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Education Level and Emotional Labor on Turnover Intention with Organizational Commitment as a mediating variable in employees of Bunda Purwokerto General Hospital. The study used a quantitative approach with a sample of 100 respondents through a saturated sampling technique. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed statistically using Partial Least Square (PLS-SEM). The study shows that Education Level and Emotional Labor have a positive and significant effect on Turnover Intention. Education Level also has a positive and significant effect on Commitment. In addition, Emotional Labor does not affect Organizational Commitment, and Organizational Commitment does not affect Turnover Intention. In addition, Organizational Commitment does not mediate the relationship between Education Level and Emotional Labor on Turnover Intention. This study concludes that Education Level and Emotional Labor are the dominant factors influencing Turnover Intention, while Organizational Commitment does not act as a mediator. Hospital management needs to strengthen career development, organizational support, and emotional burden management to reduce turnover in healthcare workers.*

Keywords: *Education Level, Emotional Labor, Turnover Intention, Organizational Commitment.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Tingkat Pendidikan dan Emotional Labor terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi pada karyawan RSU Bunda Purwokerto. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel berjumlah 100 responden melalui teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara statistik menggunakan Partial Least Square (PLS-SEM). Penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan dan Emotional Labor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Tingkat Pendidikan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen. Selain itu, Emotional Labor tidak berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi, dan Komitmen Organisasi tidak terhadap Turnover Intention. Selain itu, Komitmen Organisasi tidak memediasi hubungan antara Tingkat

Pendidikan maupun Emotional Labor terhadap Turnover Intention. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Tingkat Pendidikan dan Emotional Labor merupakan faktor dominan yang memengaruhi Turnover Intention, sedangkan Komitmen Organisasi tidak berperan sebagai mediator. Manajemen rumah sakit perlu memperkuat pengembangan karir, dukungan organisasi, dan pengelolaan beban emosional untuk mengurangi turnover pada tenaga kesehatan.

Kata Kunci: Tingkat Pendidikan, *Emotional Labor*, *Turnover Intention*, Komitmen Organisasi

PENDAHULUAN

Turnover intention pada tenaga kerja yang berinteraksi langsung dengan pasien merupakan isu krusial dalam pengelolaan rumah sakit karena berdampak langsung pada mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien (Azad & Ali, 2024). Tingginya *turnover intention* berpotensi menurunkan kualitas kerja, meningkatkan risiko kesalahan medis, melemahkan koordinasi pelayanan, serta menurunkan kepuasan pasien (Puteri & Syakurah, 2024). Kondisi ini juga akan berdampak negatif bagi rekan kerja atau karyawan lain, serta dapat mengganggu stabilitas operasional rumah sakit. Oleh karena itu, memahami dan mengelola *turnover intention* menjadi penting agar rumah sakit dapat menjaga kualitas layanan, efektivitas operasional, dan citra organisasi yang baik (Rindu et al., 2020).

Tingginya tingkat *turnover* pada tenaga keperawatan berpotensi menurunkan mutu asuhan yang diberikan kepada pasien serta berimplikasi pada tingkat kepuasan pasien terhadap intitusi rumah sakit (A. Linda et al., 2011). Kreitner dan Kinicki fenomena turnover menjadi perhatian signifikan bagi pihak manajerial karena berpotensi menghambat kelancaran operasional organisasi serta memicu peningkatan beban biaya yang harus ditanggung. (Suryani et al., 2020). Situasi tersebut mengindikasikan bahwa upaya untuk mencermati dan mengelola determinan yang memengaruhi turnover intention menjadi aspek yang krusial dalam rangka meningkatkan tingkat retensi karyawan. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan yang berperan langsung dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Bunda Purwokerto, mencakup tenaga medis, administrasi, dan staf pendukung pelayanan. Pendekatan yang bersifat lebih menyeluruh tersebut diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif terkait berbagai faktor yang berkontribusi terhadap munculnya turnover intention dalam konteks lingkungan rumah sakit.

Berbagai studi menunjukkan bahwa turnover intention dipengaruhi oleh karakteristik individual dan tuntutan pekerjaan, di antaranya tingkat pendidikan dan emotional labor (Putri et al., 2025). Berdasarkan hasil survei pendahuluan di RSU Bunda Purwokerto sebagai rumah sakit swasta, tingkat pendidikan dipandang sebagai salah satu karakteristik karyawan yang berpotensi berkaitan dengan *turnover intention*. Dalam konteks RS swasta, perbedaan tingkat pendidikan dapat memengaruhi kesesuaian antara kompetensi yang dimiliki karyawan dengan peluang pengembangan karier, sistem penghargaan, serta ekspektasi terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kecenderungan karyawan untuk berpindah kerja. Tingkat pendidikan merupakan faktor signifikan dalam memengaruhi turnover intention (Tauriadi et al., 2024). Tingkat pendidikan yang semakin tinggi berkorelasi dengan semakin luasnya pengetahuan yang dimiliki oleh individu, sehingga karyawan dapat berkontribusi pada perkembangan institusi (Sujana, 2019). Di sektor rumah sakit, khususnya RS Umum Bunda Purwokerto, kurangnya penempatan kualifikasi pendidikan yang sesuai menjadi faktor penyebab turnover. Selain itu, karyawan diwajibkan untuk meningkatkan pendidikan dan mengikuti pelatihan berkelanjutan agar dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang kompleks serta menjaga kompetensi profesional.

Beberapa penelitian telah menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* seperti penelitian yang dilakukan oleh Apriani &

Siregar, (2023) menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap pengembangan karier dan kompensasi, sehingga berpotensi meningkatkan *turnover intention* ketika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi. Temuan serupa dikemukakan oleh Awan & Jaya, (2024), yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention*. Disisi lain hasil penelitian oleh Tauriadi et al., (2024) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, menandakan bahwa karyawan berpendidikan tinggi dapat bertahan ketika pekerjaan selaras dengan kompetensi dan memberi stabilitas karier.

Selain variabel tingkat pendidikan, emotional labor juga dapat memengaruhi turnover intention (Sun et al., 2025). Beberapa penelitian telah menyimpulkan bahwa *emotional labor* menjadi salah satu faktor penting yang menyebabkan meningkatnya *turnover intention.* Penelitian oleh Sun et al., (2025) menegaskan bahwa tuntutan pengelolaan emosi dalam pekerjaan secara langsung memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, terutama ketika beban emosional tidak diimbangi dengan dukungan organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Nam, (2015), Song, (2017) bahwa *emotional labor* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, menegaskan bahwa semakin tinggi intensitas pengelolaan emosi yang dituntut, semakin besar kemungkinan karyawan untuk keluar dari organisasi. Namun, hasil peneltian tidak selalu konsisten. Penelitian oleh Hartini et al., (2023), Satyaningrum & Djastuti, (2020) menunjukan bahwa *emotional labor* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention.*

Dalam literatur perilaku organisasi, komitmen organisasi sering diposisikan sebagai mekanisme psikologis yang berpotensi menekan turnover intention serta berperan sebagai variabel mediasi antara karakteristik individu dan tuntutan pekerjaan terhadap niat keluar. Tingkat pendidikan dan emotional labor secara konseptual dipandang dapat memengaruhi komitmen organisasi melalui pembentukan keterikatan emosional, rasional, dan normatif terhadap organisasi (Hanaysha, 2016; Finthariasari et al., 2020). Menurut Jamal et al., (2021), komitmen organisasi merupakan sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi serta keterlibatan mereka dalam mencapai nilai dan tujuan organisasi, yang tercermin melalui orientasi nilai dan dedikasi terhadap pekerjaan.

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya membawa harapan terhadap peluang karier, pengembangan kompetensi, dan kejelasan peran, sehingga apabila organisasi mampu memenuhinya, komitmen karyawan akan meningkat dan berpotensi menurunkan turnover intention melalui keterikatan emosional dan rasional. Penelitian oleh oleh Febrita & Nelwan, (2024), Handayani, (2024), Tuan et al., (2025) menyebutkan pendidikan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Komitmen Organisasi, yang mengindikasikan bahwa investasi pendidikan dapat memperkuat hubungan karyawan dengan organisasi. Studi lain oleh Faraji et al., (2015), Wang, (2015) menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara tingkat pendidikan dan komitmen organisasi, di mana individu dengan pendidikan lebih tinggi menunjukkan tingkat komitmen yang lebih rendah dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah.

Sebaliknya, tuntutan emotional labor yang tinggi dengan dukungan organisasi yang rendah dapat menimbulkan stres emosional, kelelahan, dan disonansi emosi yang melemahkan komitmen karyawan. Akan tetapi, ketika organisasi mampu memberikan dukungan yang memadai seperti pelatihan, pengakuan, dan pemberian penghargaan karyawan akan merasa dihargai, sehingga komitmen organisasi tetap kuat meskipun menghadapi beban emotional labor yang tinggi. Bukti empiris menunjukan hasil positif seperti penelitian oleh Deliveli & Kıral, (2020), Zang, (2017), Park, (2023), Chen et al., (2024) yang menyatakan bahwa *emotional labor* berhubungan positif dengan komitmen organisasi. Namun demikian, penelitian oleh Yolanda, (2023), Nikmah & Sulistyarini, (2017) tidak selalu berpengaruh signifikan. Pengaruh emotional labor terhadap komitmen organisasi bersifat kontekstual. Emotional labor

dapat memperkuat komitmen ketika didukung organisasi, namun dapat melemahkannya jika dipersepsikan sebagai beban tanpa dukungan, sehingga hubungan ini masih perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian terdahulu masih cenderung mengkaji komitmen organisasi secara terpisah, baik dalam kaitannya dengan tingkat pendidikan maupun *emotional labor*, sehingga mekanisme mediasi yang bekerja secara bersamaan belum banyak dikaji. Kajian pada konteks organisasi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit swasta dengan karakteristik tuntutan kerja dan struktur karier yang spesifik, juga masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk menguji peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara tingkat pendidikan, *emotional labor*, dan *turnover intention*. Temuan empiris mengenai hubungan komitmen organisasi dan *turnover intention* masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Penelitian Efendi, (2022) menemukan bahwa organizational commitment berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, artinya semakin tinggi komitmen organisasi, semakin tinggi pula turnover intention pada responden tertentu. Disis lain Penelitian oleh Pistariasih & Adnyani, (2022), Sitorus & Guspa, (2025) Diao et al., (2022) & Khaidlir Zulkarnain et al., (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh emotional labor dan komitmen organisasi terhadap turnover intention, temuan empiris yang ada masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten, khususnya terkait peran komitmen organisasi sebagai mekanisme psikologis yang menekan niat keluar. Sebagian studi menegaskan fungsi mediasi komitmen organisasi, sementara penelitian lain justru menunjukkan hubungan yang lemah atau tidak signifikan. Namun demikian, bukti empiris mengenai kegagalan fungsi mediasi komitmen organisasi dalam konteks rumah sakit swasta masih sangat terbatas, padahal sektor ini memiliki karakteristik tuntutan kerja, emotional labor, dan struktur karier yang berbeda dari organisasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah empiris tersebut dengan menguji peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dalam hubungan tingkat pendidikan dan emotional labor terhadap turnover intention pada rumah sakit swasta.

Job Demands–Resources (JD-R)

Penelitian ini menggunakan Job Demands–Resources (JD-R) sebagai kerangka teoritis utama untuk menjelaskan mekanisme terjadinya turnover intention. Teori JD-R menyatakan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu tuntutan kerja (job demands) dan sumber daya kerja (job resources), yang secara simultan memengaruhi kesejahteraan dan perilaku karyawan (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam penelitian ini, emotional labor diposisikan sebagai tuntutan kerja, sedangkan tingkat pendidikan dipahami sebagai sumber daya personal yang memengaruhi kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja. Interaksi antara tuntutan dan sumber daya tersebut memengaruhi komitmen organisasi sebagai kondisi psikologis karyawan, yang selanjutnya berdampak pada turnover intention.

Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory Of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1985) merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang ditujukan untuk memprediksi perilaku individu secara lebih spesifik. Dalam penelitian ini, Theory of Planned Behavior (TPB) digunakan secara konseptual untuk memperjelas pembentukan turnover intention sebagai niat perilaku. Attitude toward behavior direpresentasikan oleh komitmen organisasi, yang mencerminkan evaluasi karyawan terhadap keberlanjutan hubungan kerja dengan organisasi. Subjective norm dipahami sebagai tekanan normatif lingkungan kerja yang tercermin dalam emotional labor, yaitu tuntutan organisasi terhadap pengelolaan emosi karyawan dalam proses pelayanan. Sementara itu, perceived

behavioral control direpresentasikan oleh tingkat pendidikan, yang mencerminkan kemampuan dan peluang individu dalam mengendalikan keputusan berpindah kerja.

Turnover Intention

Menurut Ogbeibu et al., (2022) *turnover intention* dipahami sebagai kesadaran individu dalam tim mengenai keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat.. Menurut Pratiwi & Indarto, (2023) menambahkan bahwa niat berpindah kerja mencerminkan kecenderungan seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan, baik secara sukarela maupun tidak, yang umumnya dipicu oleh rendahnya daya tarik pekerjaan saat ini serta adanya alternatif pekerjaan lain yang lebih menjanjikan. Pergantian sukarela sendiri dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu pergantian yang dapat dihindari dan pergantian yang tidak dapat dihindari (Praditya & Irbayuni, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa *turnover intention* muncul dari dorongan internal individu, bukan semata-mata akibat kebijakan organisasi. Secara konseptual, *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk keluar dari organisasi dan mencari peluang kerja lain, yang dapat disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap kondisi pekerjaan maupun adanya alternatif yang lebih menarik. Fenomena ini menjadi perhatian penting dalam manajemen sumber daya manusia karena tingginya niat untuk keluar berpotensi mengganggu keberlangsungan operasional organisasi serta meningkatkan biaya yang harus ditanggung perusahaan.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap *Turnover Intention*

Perusahaan memiliki kepentingan strategis dalam memastikan karyawannya terus meningkatkan pendidikan dan kompetensinya. Menurut Hendrayani, (2020) Pendidikan sebagai usaha mencapai kedewasaan dan potensi diri. Pendidikan yang lebih tinggi akan memperkaya pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan analitis karyawan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan adanya kewajiban peningkatan pendidikan, perusahaan dapat menjaga daya saing di pasar, meningkatkan produktivitas, serta mengurangi kesenjangan kompetensi di antara tenaga kerja. Menurut A Basyit, et al., (2022) Pendidikan sebagai proses sistematis yang membentuk pengetahuan teoritis tenaga kerja.

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), tingkat pendidikan diposisikan sebagai personal resources yang meningkatkan kapasitas individu dalam menghadapi tuntutan kerja. Namun, personal resources tidak selalu berfungsi sebagai faktor protektif, terutama ketika sumber daya organisasi tidak mampu mengimbangi peningkatan kapasitas dan ekspektasi karyawan. Dalam konteks organisasi jasa, tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan ekspektasi terhadap pengembangan karier, kompensasi, dan pengakuan profesional. Ketika organisasi tidak menyediakan sumber daya yang sepadan, terjadi ketidaksesuaian antara personal resources dan job resources yang tersedia. Ketidakseimbangan ini memperkuat proses penurunan kesejahteraan dalam kerangka JD-R dan mendorong munculnya turnover intention sebagai respons terhadap keterbatasan peluang aktualisasi diri di dalam organisasi. Temuan empiris oleh Febrita & Nelwan, (2024) serta Tauriadi et al., (2024) yang mengonfirmasi bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Hipotesis:

H1: Tingkat Pendidikan berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Turnover Intention*

Konsep *emotional labor* yang diperkenalkan Hochschild, (1983) menekankan bahwa karyawan harus mengelola emosi agar sesuai dengan tuntutan organisasi. Stephen P. Robbins, (2018) menambahkan bahwa kemampuan menampilkan emosi yang diinginkan organisasi merupakan bagian dari interaksi interpersonal di tempat kerja. Adapun, tuntutan ini seringkali menimbulkan kelelahan emosional. Na & Park, (2019) menemukan bahwa *emotional labor* secara signifikan meningkatkan *turnover intention*, karena karyawan merasa terbebani oleh

tuntutan ekspresi yang tidak sesuai dengan kondisi emosional pribadi. Yang, J. H., & Jeoung, (2014), Lv et al., (2025) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, sehingga semakin tinggi tingkat *emotional labor*, semakin besar kemungkinan karyawan memiliki niat untuk meninggalkan organisasi.

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), emotional labor dipahami sebagai tuntutan kerja (job demands) yang menuntut pengelolaan emosi secara berkelanjutan dalam interaksi pelayanan pasien. Pada konteks rumah sakit swasta, tuntutan emotional labor yang tinggi berpotensi meningkatkan kelelahan emosional dan stres kerja, terutama ketika tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, seperti dukungan organisasi dan kejelasan peran. Ketidakseimbangan antara tuntutan emosional dan sumber daya tersebut memperkuat proses penurunan kesejahteraan karyawan dan mendorong munculnya turnover intention sebagai respons terhadap tekanan kerja yang berlebihan. Oleh karena itu, semakin tinggi emotional labor yang dirasakan karyawan, semakin besar kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi.

Hipotesis:

H2: *Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Komitmen Organisasi

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), tingkat pendidikan diposisikan sebagai personal resources yang berperan dalam meningkatkan kapasitas karyawan untuk memenuhi tuntutan kerja serta memperkuat kondisi psikologis positif, termasuk komitmen organisasi. Pada konteks rumah sakit swasta, dukungan manajemen terhadap peningkatan pendidikan dan kompetensi profesional tenaga kesehatan berfungsi sebagai sumber daya kerja yang mendorong pengembangan diri dan kejelasan peran. Pendidikan yang selaras dengan tuntutan pelayanan kesehatan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan peran profesionalnya secara efektif, sehingga memperkuat keterikatan dan loyalitas terhadap organisasi. Dengan demikian, tingkat pendidikan berperan dalam membentuk komitmen organisasi melalui mekanisme sumber daya dalam kerangka JD-R.

Temuan empiris oleh Febrita & Nelwan, (2024) menyebutkan pendidikan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Komitmen Organisasi, yang mengindikasikan bahwa investasi pendidikan dapat memperkuat hubungan karyawan dengan organisasi. Studi Handayani, (2024) tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Lebih lanjut, penelitian oleh Tuan et al., (2025) menunjukkan tingkat pendidikan berdampak positif pada komitmen organisasi. Konsistensi temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa dalam konteks rumah sakit swasta, pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai modal kompetensi, tetapi juga sebagai faktor psikologis yang membentuk keterikatan karyawan terhadap organisasi. Dengan demikian, peningkatan pendidikan menjadi strategi penting dalam memperkuat komitmen organisasi dan menekan kecenderungan niat berpindah kerja di lingkungan rumah sakit swasta.

Hipotesis:

H3: Tingkat Pendidikan berpengaruh positif Komitmen Organisasi

Pengaruh *Emotional Labor* terhadap Komitmen Organisasi

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), emotional labor dipahami sebagai bentuk tuntutan kerja (job demands) yang menuntut pengelolaan emosi secara berkelanjutan sesuai standar organisasi. Pada sektor jasa, khususnya rumah sakit, tuntutan emotional labor yang tinggi meningkatkan beban psikologis karyawan dan berpotensi melemahkan kondisi psikologis positif, termasuk komitmen organisasi, terutama ketika tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai. Ketidakmampuan organisasi dalam menyediakan dukungan yang seimbang terhadap tuntutan emosional tersebut dapat menurunkan keterikatan karyawan terhadap organisasi dan memperkuat kecenderungan munculnya turnover intention.

Temuan empiris oleh Deliveli & Kıral, (2020) yang menyatakan bahwa *emotional labor* berhubungan signifikan dan berkorelasi positif dengan komitmen organisasi. Hasil serupa juga dilaporkan oleh oleh Zang, (2017) Emotional Labor berhubungan signifikan terhadap komitmen organisasi. Park, (2023) menyatakan *emosional labor* dan komitmen organisasi menunjukkan korelasi positif. Kedua, *emosional labor* secara langsung memengaruhi komitmen organisasi. Chen et al., (2024) menyatakan terdapat hubungan yang kompleks dan erat antara *emosional labor* dan komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan emosi dapat meningkatkan rasa keterikatan, beban emosional yang berlebihan justru dapat melemahkan komitmen. Dengan demikian, *emotional labor* memiliki efek ganda di satu sisi dapat memperkuat komitmen melalui kesesuaian dengan norma organisasi, Sementara itu dapat menurunkan komitmen jika tuntutan emosional terlalu tinggi. Argumentasi ini mendukung hipotesis bahwa *emotional labor* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, meskipun pengaruhnya tidak selalu kuat.

Hipotesis:

H4: *Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), komitmen organisasi dipahami sebagai kondisi psikologis positif yang terbentuk dari ketersediaan sumber daya kerja dan berperan penting dalam menekan turnover intention. Komitmen organisasi mencerminkan keterikatan emosional, loyalitas, dan dedikasi karyawan terhadap organisasi, yang mendorong keinginan untuk tetap bekerja dan berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Tang et al., (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi melekat pada individu sebagai dorongan untuk mencapai tujuan perusahaan, sedangkan Hanaysha, (2016) menegaskan bahwa perasaan dihargai oleh organisasi memperkuat komitmen dan menurunkan niat keluar. Dalam perspektif JD-R, sumber daya kerja yang memadai memperkuat komitmen organisasi, sedangkan dominasi tuntutan kerja dapat melemahkannya, sehingga komitmen organisasi berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap turnover intention.

Temuan empiris mengenai hubungan komitmen organisasi dan *turnover intention* masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Penelitian oleh Pistariasih & Adnyani, (2022), Sitorus & Guspa, (2025) Diao et al., (2022) & Zulkarnain et al. (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Selain itu penelitian dari Ardianto & Bukhori, (2021) Dan Solikhah & Andriani, (2022) juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh dampak pada *turnover intention* menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga hubungan ini masih perlu dikaji lebih lanjut. Hal ini mendukung hipotesis H5 bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hipotesis:

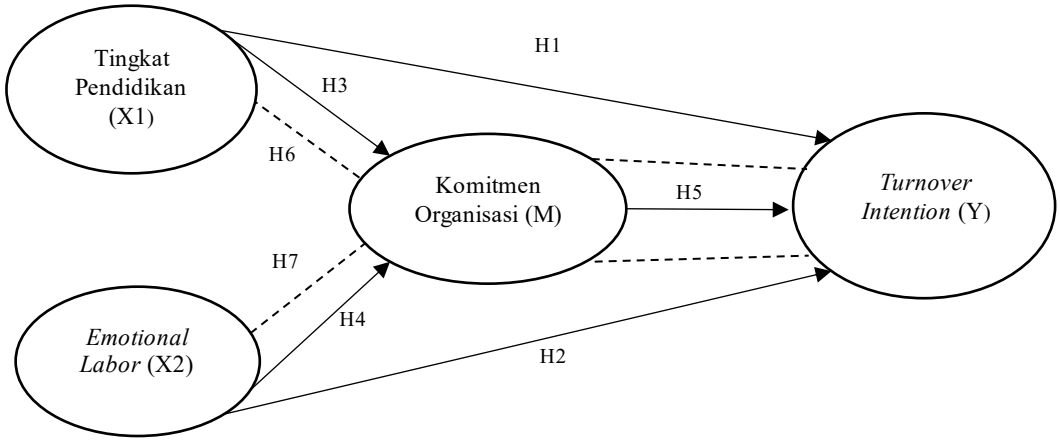
H5: Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

Komitmen Organisasi memediasi Tingkat Pendidikan dan *Emotional Labor* terhadap *Turnover Intention*

Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), komitmen organisasi dipahami sebagai kondisi psikologis yang berperan sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh tingkat pendidikan terhadap turnover intention. Tingkat pendidikan diposisikan sebagai personal resources yang meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan ekspektasi karyawan terhadap pengembangan karier serta penghargaan organisasi. Ketika sumber daya organisasi mampu mengakomodasi ekspektasi tersebut, personal resources yang dimiliki karyawan akan memperkuat komitmen organisasi dan menekan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara tingkat pendidikan dan sumber daya kerja yang

tersedia dapat melemahkan komitmen organisasi dan mendorong munculnya turnover intention.. Tadampali, Hadi, (2019) menunjukkan bahwa perilaku karyawan dengan tingkat komitmen tinggi berbeda secara signifikan dibandingkan dengan karyawan yang memiliki komitmen rendah. Dengan demikian, dalam perspektif TPB, komitmen organisasi berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana tingkat pendidikan memengaruhi *turnover intention*, sebagaimana dirumuskan dalam hipotesis H6.

Selain tingkat pendidikan, *emotional labor* juga memengaruhi *turnover intention* melalui peran mediasi komitmen organisasi. Dalam TPB, tuntutan *emotional labor* membentuk sikap terhadap pekerjaan dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), terutama ketika karyawan menghadapi tekanan emosional yang tinggi. Beban emosional yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan komitmen organisasi dan meningkatkan niat untuk meninggalkan organisasi. Dalam kondisi tersebut, ketika karyawan mampu mengelola emosi sesuai norma organisasi dan memperoleh pengakuan serta dukungan yang memadai, komitmen organisasi dapat terbentuk dan memperkuat niat untuk bertahan. Deliveli & Kıral, (2020) menemukan adanya hubungan positif meskipun rendah antara *emotional labor* dan komitmen organisasi, sementara Na & Park, (2019) menunjukkan bahwa *emotional labor* meningkatkan *turnover intention*. Dengan demikian, komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai mediator yang memperlemah dampak negatif *emotional labor* terhadap niat keluar, sesuai hipotesis H7.
Hipotesis:
H6: Komitmen organisasi memediasi tingkat pendidikan terhadap *Turnover Intention*
H7: Komitmen organisasi memediasi *Emotional Labor* terhadap *Turnover Intention*
Berdasarkan hipotesis diatas, maka paradigma penelitian dirumuskan seperti Gambar 1



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Bunda Purwokerto, Kabupaten Banyumas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian. Pemilihan teknik ini didasarkan pada jumlah populasi yang relatif kecil serta kemudahan akses peneliti terhadap seluruh karyawan, sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan kondisi populasi secara menyeluruh. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang terdiri dari tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien. Data penelitian bersifat kuantitatif, diperoleh melalui instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu: 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Squares (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Analisis meliputi pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas, serta perhitungan nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, uji model outer dilakukan untuk

memverifikasi signifikansi nilai R^2 (R-kuadrat), hasil uji-t, serta path coefficient guna menilai kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden di Rumah Sakit Umum Bunda Purwokerto menunjukkan profil tenaga kerja yang memiliki potensi turnover intention relatif tinggi. Responden didominasi oleh karyawan berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (78%), dengan rentang usia terbanyak 20–25 tahun yaitu 37 orang (37%), serta mayoritas berstatus belum menikah sebanyak 52 orang (52%). Komposisi ini mencerminkan kelompok karyawan pada fase awal karier yang umumnya memiliki mobilitas kerja lebih tinggi dan keterikatan organisasi yang masih berkembang. Pada tahap ini, ketidaksesuaian antara ekspektasi karier, beban kerja, dan penghargaan organisasi berpotensi memicu munculnya niat untuk berpindah kerja.

Selain itu, sebagian besar responden memiliki masa kerja relatif singkat, yakni 1–3 tahun sebanyak 36 orang (36%), bekerja pada divisi rawat inap keperawatan sebagai kelompok terbesar sebesar 27%, serta berlatar belakang pendidikan Diploma sebanyak 51 orang (51%). Kondisi tersebut menunjukkan tingginya paparan terhadap tuntutan kerja dan emotional labor, khususnya bagi tenaga keperawatan yang berinteraksi langsung dengan pasien. Beban fisik dan emosional yang tinggi, apabila tidak diimbangi dengan dukungan organisasi, peluang pengembangan karier, serta penguatan komitmen organisasi, berpotensi memperbesar turnover intention pada tenaga kesehatan di rumah sakit swasta seperti RSU Bunda Purwokerto.

Penilaian Model Pengukuran

Analisis model pengukuran dimulai dengan uji loading factor sebagai syarat validitas konvergen. Validitas konvergen tercapai jika nilai loading factor lebih dari 0,7 dan AVE lebih dari 0,5, yang menunjukkan setiap indikator merepresentasikan konstruknya secara memadai (Hair et al., 2017).

Tabel 1. Nilai Validitas konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor Running 1	Loading Factor Running 2	AVE	Composite Reliability
Tingkat Pendidikan	Jenjang Pendidikan (TP1)	0.700	Ditolak	0.716	0.946
(Tirtarahardja,	Jenjang Pendidikan (TP2)	0.695	Ditolak		
2005:53)	Jenjang Pendidikan (TP3)	0.690	Ditolak		
	Kesesuaian Jurusuan (TP4)	0.812	0.777		
	Kesesuaian Jurusuan (TP5)	0.878	0,860		
	Kesesuaian Jurusuan (TP6)	0.830	0,872		
	Kompetensi (TP7)	0.837	0,876		
	Kompetensi (TP8)	0.760	0,766		
	Kompetensi (TP9)	0.869	0,903		
	Kompetensi (TP10)	0.816	0,858		
Emotional Labor	Surface Acting (EL1)	0.664	Ditolak	0.767	0.942
(Su X dan Lian R,	Surface Acting (EL2)	0.074	Ditolak		
2025)	Surface Acting (EL3)	-0.108	Ditolak		
	Deep Acting (EL4)	0.126	Ditolak		
	Deep Acting (EL5)	0.896	0,919		
	Deep Acting (EL6)	0.094	Ditolak		
	Expression of Naturally Felt Emotions (EL7)	0.887	0.914		
	Expression of Naturally Felt Emotions (EL8)	0.911	0.923		
	Expression of Naturally Felt Emotions (EL9)	0.858	0.868		

	Expression of Naturally Felt Emotions (EL10)	0.763	0.741		
Turnover Intention (Lee dan Zhao, 2010)	Thinking of quitting (TI1)	0.739	0.732	0.719	0.939
	Thinking of quitting (TI2)	0.864	0.865		
	Intention to search for alternatives (TI3)	0.895	0.897		
	Intention to search for alternatives (TI4)	0.910	0.912		
	Intention to quit (TI5)	0.898	0.901		
	Intention to quit (TI6)	0.769	0.764		
Komitmen Organisasi Arianta (2019)	Komitmen Afektif (KO1)	0,104	Ditolak	0.677	0.949
	Komitmen Afektif (KO2)	0.837	0.849		
	Komitmen Afektif (KO3)	0.858	0.868		
	Komitmen Afektif (KO4)	-0.219	Ditolak		
	Komitmen Afektif (KO5)	0.877	0,893		
	Komitmen Berkelanjutan (KO6)	0.829	0,846		
	Komitmen Berkelanjutan (KO7)	0.813	0,825		
	Komitmen Berkelanjutan (KO8)	0.835	0,846		
	Komitmen Berkelanjutan (KO9)	0.004	Ditolak		
	Komitmen normatif (KO10)	0.803	0,780		
	Komitmen normatif (KO11)	0.776	0,768		
	Komitmen normatif (KO12)	0.741	0,714		
	Komitmen normatif (KO13)	0.660	Ditolak		

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.0

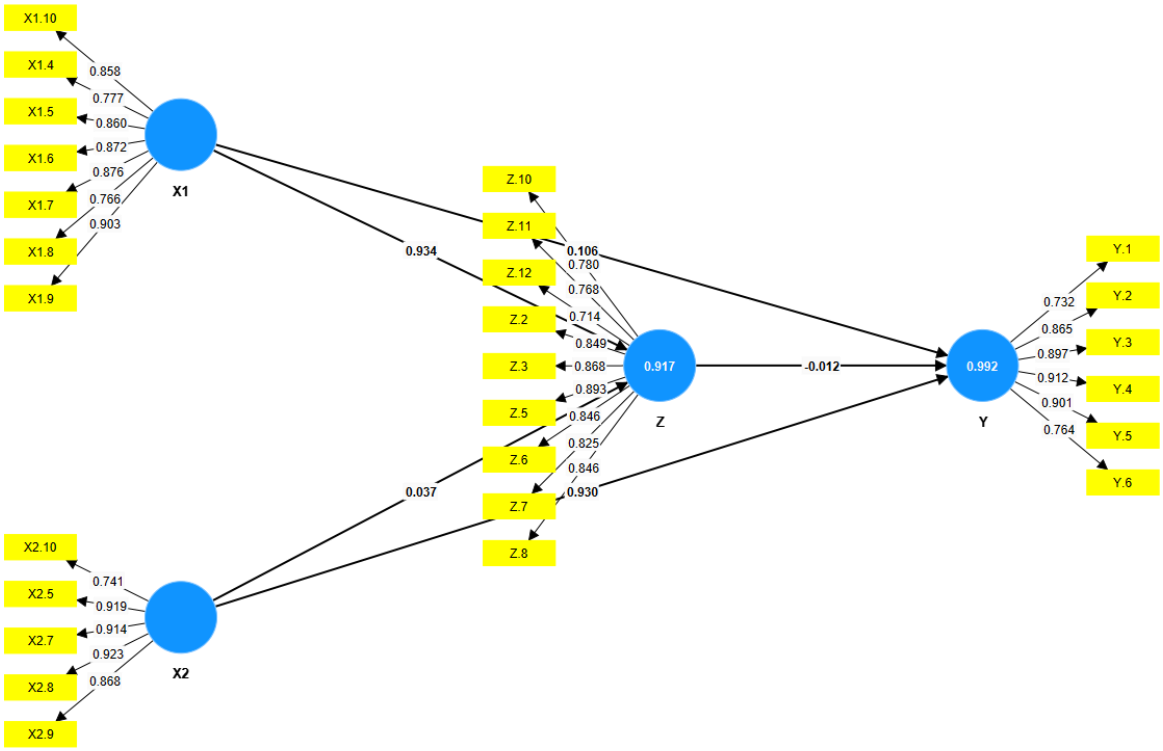
Discriminant Validity

Tabel 2. Discriminant Validity Test (Fornell-Larcker Criterium)

	X1	X2	Y	Z
Tingkat Pendidikan (X1)	0.846			
Emotional Labor (X2)	0.669	0.876		
Turnover Intention (Y)	0.718	0.993	0.848	
Komitmen Organisasi (Z)	0.958	0.662	0.706	0.823

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.0

Pada tabel 1 menunjukan Nilai Composite Reliability seluruh variabel berada di atas 0,70, menunjukkan konsistensi internal yang baik. Nilai Average Variance Extracted (AVE) juga melebihi 0,50, yang menandakan terpenuhinya validitas konvergen pada seluruh konstruk penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 3 Validitas Diskriminan (Fornell–Larcker), dapat disimpulkan bahwa model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi validitas diskriminan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE), yaitu X1 = 0,846, X2 = 0,876, Y = 0,848, dan Z = 0,823, yang semuanya lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruk-konstruk ini dengan konstruk lainnya. Oleh karena itu, setiap konstruk dalam penelitian ini dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik.



Gambar 2. Hasil Analisis Output SmartPLS 4.0

Penilaian Model Struktural

Analisis model struktural dilakukan setelah model pengukuran memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, dengan tujuan menilai kekuatan hubungan antarvariabel dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen. Penilaian dilakukan melalui nilai R-Square dan Adjusted R-Square untuk melihat besarnya varians yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, serta pengujian hipotesis menggunakan nilai *path coefficient*, *T-statistic*, dan *P-value* dari hasil *bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T-statistic* ≥ 1,66 dan *P-value* < 0,05, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antarvariabel dalam model penelitian.

R-Square Analysis

Table 3. R-Square Model Values

Variabel	R-Square	Adjusted R-Square
Turnover Intention (Y)	0.992	0.992
Komitmen Organisasi (Z)	0.919	0.917

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil pengolahan diatas menunjukkan bahwa variabel independen yang memengaruhi Y memiliki nilai Adjusted R Square sebesar 0,992. Berdasarkan nilai ini, variabel independen dalam model menyumbang 99,2% variabel Y. Sisanya, 0,8%, dipengaruhi oleh faktor lain. Ketika mempertimbangkan dampak variabel independen terhadap Z, ditemukan nilai Adjusted R Square yang disesuaikan sebesar 0,917. Akibatnya, variabel independen dalam model menyumbang 91,7% variabel Z, sementara 8,3% varians dipengaruhi oleh faktor lain di luar fokus utama penelitian.

Hypothesis Test

Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung dari uji hipotesis ditunjukkan pada Tabel 5. Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran variabel independen dan dependen, yang bekerja sama dengan mediasi, dalam memengaruhi satu sama lain.

Tabel 4. Hypothesis test result

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values	Result
Tingkat Pendidikan -> Turnover Intention	0.106	2.973	0.001	Diterima
Emotional Labor -> Turnover Intention	0.930	70.559	0.000	Diterima
Tingkat Pendidikan -> Komitmen Organisasi	0.934	28.341	0.000	Diterima
Emotional Labor -> Komitmen Organisasi	0.037	0.786	0.216	Ditolak
Komitmen Organisasi -> Turnover Intention	-0.012	0.317	0.375	Ditolak
Tingkat Pendidikan -> Komitmen Organisasi -> Turnover Intention	-0.011	0.315	0.376	Ditolak
Emotional Labor -> Komitmen Organisasi -> Turnover Intention	-0.000	0.200	0.421	Ditolak

Sumber: Pemrosesan SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-statistic mencapai atau melebihi nilai t tabel 1,66 dan nilai P berada di bawah 0,05. Ketentuan ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa beberapa hubungan antar variabel memiliki arah koefisien yang positif, meskipun tidak semuanya memenuhi syarat signifikansi statistik tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan antara Tingkat Pendidikan (X1) dan Turnover Intention (Y) terbukti signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai original sample sebesar 0.106, nilai T-statistic 2.973>1.66, dan nilai P sebesar 0.001<0.05, sehingga H1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan untuk berpindah kerja. Emotional Labor (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention (Y), dengan nilai original sample 0.930, nilai T-statistic 70.559>1.66, dan nilai P 0.000<0.05, sehingga H2 diterima.

Selanjutnya, Tingkat Pendidikan (X1) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai original sample 0.934, T-statistic 28.341>1.66, dan nilai P 0.000<0.05, sehingga H3 diterima. Akan tetapi, Emotional Labor (X2) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z), dengan nilai original sample 0.037, nilai T-statistic 0.786<1.66, dan nilai P 0.216>0.05, sehingga H4 ditolak.

Komitmen Organisasi (Z) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Turnover Intention (Y), yang terlihat dari nilai original sample -0.012, T-statistic 0.317<1.66, dan P-value 0.375>0.05, sehingga H5 diterima. Hasil uji mediasi juga menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi tidak mampu memediasi hubungan antar variabel. Pengaruh tidak langsung Tingkat Pendidikan (X1) terhadap Turnover Intention (Y) melalui Komitmen Organisasi (Z) memiliki nilai original sample -0.011, T-statistic 0.315<1.66, dan nilai P 0.376>0.05, sehingga H6 ditolak. Demikian pula, pengaruh tidak langsung Emotional Labor (X2) terhadap Turnover Intention (Y) melalui Komitmen Organisasi (Z) juga tidak signifikan, dengan nilai original sample -0.000, T-statistic 0.200<1.66, dan nilai P 0.421>0.05, sehingga H7 ditolak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention (Y). Hal ini tercermin dari nilai original sample 0.106,

nilai T-statistic 2.973>1.66, dan P-value 0.001<0.05 sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan, semakin besar kecenderungan mereka mempertimbangkan peluang kerja lain. Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), tingkat pendidikan diposisikan sebagai personal resources yang meningkatkan kapasitas dan mobilitas karier karyawan, sekaligus memperbesar ekspektasi terhadap pengembangan karier, kompensasi, dan pengakuan profesional. Ketika sumber daya organisasi tidak mampu mengimbangi peningkatan kapasitas dan ekspektasi tersebut, terjadi ketidaksesuaian antara personal resources dan job resources yang mendorong karyawan mencari peluang kerja yang dianggap lebih menguntungkan, sehingga meningkatkan turnover intention. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Febrita & Nelwan, (2024) & Tauriadi et al., (2024) bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention.*

Pengaruh *Emotional Labor* terhadap *Turnover Intention*

Variabel Emotional Labor (X2) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention (Y), yang terlihat dari nilai original sample 0.930, T-statistic 70.559>1.66, dan P-value 0.000<0.05 sehingga hipotesis 2 dinyatakan diterima. Artinya, tuntutan emotional labor yang tinggi, misalnya harus menampilkan emosi positif atau menekan emosi negatif, dapat memicu kelelahan emosional, yang pada akhirnya meningkatkan keinginan berpindah kerja. Dalam kerangka Theory of Planned Behavior (TPB), tuntutan emotional labor yang tinggi membentuk attitude toward behavior yang negatif terhadap keberlanjutan bekerja, karena karyawan menilai pekerjaan sebagai sumber kelelahan emosional dan tekanan psikologis. Kondisi ini juga memengaruhi perceived behavioral control, di mana karyawan merasa memiliki keterbatasan dalam mengelola tuntutan emosi secara berkelanjutan. Kombinasi sikap negatif dan rendahnya persepsi kontrol tersebut memperkuat niat perilaku untuk meninggalkan organisasi, sehingga turnover intention meningkat.Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh So-Ra Kang et al., (2017) dan Myung-Sook Song, (2014) menyatakan bahwa emosional labor berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Komitmen Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z). Nilai original sample 0.934, T-statistic 28.341>1.66, dan P-value 0.000<0.05 sehingga hipotesis 3 dinyatakan diterima. Artinya, bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan, semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap organisasi. Karyawan yang lebih berpendidikan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peran dan nilai organisasi, sehingga lebih mampu membangun keterikatan psikologis. Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), tingkat pendidikan diposisikan sebagai personal resources yang meningkatkan kapasitas kognitif, kompetensi profesional, dan kejelasan peran karyawan dalam organisasi. Pendidikan yang lebih tinggi memperkuat kemampuan karyawan untuk memenuhi tuntutan kerja serta memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal, sehingga mendorong terbentuknya kondisi psikologis positif berupa komitmen organisasi. Dengan meningkatnya kapasitas dan peluang pengembangan diri yang selaras dengan kebutuhan organisasi, karyawan cenderung menunjukkan keterikatan dan loyalitas yang lebih kuat terhadap organisasi. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yaitu oleh Handayani, (2024); Febrita & Nelwan, (2024); Tuan et al., (2025) adanya pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan terhadap komitmen organisasional.

Pengaruh *Emotional Labor* terhadap Komitmen Organisasi

Emotional Labor (X2) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Z), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai original sample 0.037, T-statistic 0.786<1.66, dan P-value 0.216>0.05 sehingga hipotesis 4 dinyatakan ditolak. Artinya, meskipun arah pengaruh positif, tuntutan emosi dalam pekerjaan tidak cukup kuat untuk

meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini bisa diakibatkan pegawai rumah sakit mampu beradaptasi dengan pekerjaan yang memerlukan *emotional labor* sehingga tidak mempengaruhi komitmen organisasi. Dalam kerangka Job Demands–Resources (JD-R), emotional labor dipahami sebagai tuntutan kerja (job demands) yang bersifat inheren dalam pekerjaan sektor jasa, khususnya rumah sakit. Tuntutan emotional labor yang telah dinormalisasi sebagai bagian dari standar profesional tidak selalu berdampak langsung pada terbentuknya kondisi psikologis positif, seperti komitmen organisasi. Dalam konteks ini, emotional labor cenderung dipersepsikan sebagai kewajiban pekerjaan yang harus dipenuhi, sehingga pengaruhnya terhadap komitmen menjadi lemah apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, seperti dukungan organisasi, keadilan perlakuan, dan kejelasan peran. Kondisi ini menunjukkan bahwa emotional labor baru berkontribusi terhadap penguatan komitmen organisasi ketika organisasi mampu menyediakan sumber daya yang mengurangi beban tuntutan emosional dan mendukung kesejahteraan karyawan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu emotional labor ditemukan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi (Nikmah & Sulistyarini, 2017).

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi (Z) berpengaruh negatif terhadap Turnover Intention (Y), dengan nilai original sample -0.012, T-statistic 0.317<1.66, dan P-value 0.375>0.05 sehingga hipotesis 5 dinyatakan diterima. Artinya, tingkat komitmen karyawan tidak cukup kuat untuk mengurangi keinginan mereka meninggalkan organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibanding komitmen organisasi. Disamping itu karena mencari alternatif tempat kerja sangat sulit maka pegawai cenderung bertahan dalam pekerjaan saat ini. Penelitian terdahulu oleh Pistariasih & Adnyani, 2022), Sitorus & Guspa, (2025) Diao et al., (2022) & Zulkarnain et al., (2022) yang menemukan hasil sejenis yaitu komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap turnover intention.

Pengaruh Komitmen organisasi memediasi tingkat pendidikan terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi tidak memediasi hubungan antara Tingkat Pendidikan (X1) dan Turnover Intention (Y). Meskipun Tingkat Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, pengaruh tidak langsung yang dihasilkan tidak signifikan original sample -0.011, T-statistic 0.315<1.66, P-value 0.376>0.05 sehingga hipotesis 6 dinyatakan ditolak. Artinya, peningkatan pendidikan tidak otomatis meningkatkan komitmen yang kemudian menurunkan keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Komitman organisasi tidak mampu memediasi tingkat pendidikan terhadap turnover intention, disebabkan karena komitmen organisasi yang tidak berpengaruh signifikan pada turnover intention. Penelitian empiris yang menyelidiki pengaruh komitmen organisasi memediasi tingkat pendidikan terhadap turnover intention relatif terbatas.

Pengaruh Komitmen organisasi memediasi *Emosional Labor* terhadap *Turnover Intention*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi tidak memediasi hubungan antara Emotional Labor (X2) dan Turnover Intention (Y). Pengaruh tidak langsung tercatat tidak signifikan (original sample -0.000; T-statistic 0.200<1.66, P-value 0.421>0.05) sehingga hipotesis 7 dinyatakan ditolak. Komitman organisasi tidak mampu memediasi pengaruh Emosional Labor terhadap Turnover Intention, disebabkan karena komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan pada turnover intention. Hasil ini sejalan dengan temuan (POLAT, 2022)), yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi belum terbukti memediasi pengaruh dimensi deep acting dari emosional labor terhadap turnover intention.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan dan emotional labor berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sementara tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Di sisi lain, emotional labor berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap komitmen organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, namun tidak terbukti memediasi hubungan antara tingkat pendidikan maupun emotional labor dengan *turnover intention*. Temuan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi teoretis dan hasil empiris, khususnya terkait peran komitmen organisasi yang secara konseptual diharapkan berfungsi sebagai mekanisme mediasi, namun tidak terkonfirmasi dalam konteks penelitian ini. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel kemungkinan dipengaruhi oleh faktor kontekstual dan dinamika pekerjaan rumah sakit yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam model penelitian.

Temuan penelitian ini perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan metodologis, antara lain penggunaan desain cross-sectional, instrumen *self-report* dengan sumber data tunggal yang berpotensi menimbulkan bias metode, serta cakupan objek penelitian yang terbatas pada satu rumah sakit, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, kemungkinan overfitting model juga perlu diperhatikan, mengingat kuatnya hubungan langsung antarvariabel yang dapat mengaburkan peran mekanisme psikologis mediasi.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa dalam kerangka *Job Demands–Resources* (JD-R), komitmen organisasi tidak selalu berfungsi sebagai mediator yang efektif, terutama ketika tuntutan kerja emosional bersifat dominan dan telah dinormalisasi sebagai bagian dari standar profesional. Kegagalan mediasi ini memperkaya diskursus teoretis dengan menunjukkan bahwa mekanisme psikologis dalam JD-R bersifat kontekstual dan tidak selalu bekerja secara linear sebagaimana diasumsikan dalam model konseptual.

Secara praktis, penelitian ini menegaskan pentingnya perhatian manajemen rumah sakit terhadap karyawan dengan tingkat pendidikan tinggi, yang memiliki ekspektasi karier dan mobilitas kerja lebih besar, serta perlunya intervensi pengelolaan tuntutan emotional labor melalui pelatihan, dukungan psikologis, dan penguatan sumber daya kerja untuk menekan turnover intention. Untuk agenda riset selanjutnya, disarankan memasukkan variabel lain seperti burnout, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, atau masa kerja sebagai mediator atau moderator, serta menggunakan desain longitudinal dan multi-sumber data guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika turnover intention di lingkungan rumah sakit swasta.

REFERENSI

Abdul Basyit, Bambang Sutikno, J. D. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, *3*(1), 47–61. https://doi.org/10.54396/qlb.v3i1.295

Alifia Dwi Naila, P., & Ilmi, A. (2025). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Turnover Intention Pada Karyawan Gen Z: Sebuah Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, *5*(4).

Andi Caesar To Tadampali, Abdul Hadi, T. (2019). The effect of job satisfaction and organizational commitment on nurses' performance. *Humanities and Social Sciences Reviews*, *7*(6), 332–339. https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7658

Apriani, N., & Siregar, Z. M. E. (2023). *Factors Affecting Turnover Intention: A Literature Review*. https://doi.org/https://doi.org/10.52218/ijbtob.v3i3.277

Ardianto, R., & Bukhori, M. (2021). Turnover Intentions: The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Stress. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, *2*(01), 89–98.

Awan, F. A., & Jaya, R. C. (2024). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kompensasi, dan Work-Life

Balance terhadap Labor Turnover (Studi pada CV Rinjani). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *5*(2), 152–170. https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v5i2.1832

Azad, M. M., & Ali, S. M. (2024). A Systematic Review On How The Nursing Work Environment, Job Burnout, And Turnover Intention Affect Patient Safety. *Educational Administration: Theory and Practice*, *30*(1), 1916–1925. https://doi.org/10.53555/kuey.v30i1.6752

Chen, X., Meng, X., Gao, N., Yang, M., Yang, Y., Shen, X., Yuan, Y., & Zhang, Y. (2024). Research Progress on the Relationship between Emotional Labor, Organizational Commitment, and Work Engagement of Clinical Nurses. *Journal of Clinical and Nursing Research*, *8*(12), 178–190. https://doi.org/10.26689/jcnr.v8i12.8763

Deliveli, K., & Kıral, E. (2020). The Relationship Between Emotional Labor and Organizational Commitment. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, *15*(2), 78–103. https://doi.org/10.29329/epasr.2020.251.5

Diao, L., Wang, J., & Solan, D. (2022). the Influence of Organizational Support and Colleague Support on Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Journal of Neuropsychopharmacology*, *25*(Supplement_1), A45–A45. https://doi.org/10.1093/ijnp/pyac032.062

Efendi, R. (2022). The Turnover Intention Influenced by Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Social Science Research and Review*, *5*(5), 334–340.

Faraji, O., Ramazani, A. A., Hedaiati, P., & Aliabadi, A. (2015). Relationship Between Job Characteristics and Organizational Commitment: A Descriptive Analytical Study. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, *17*(11), 1–6. https://doi.org/10.5812/ircmj.19815

Febrita, V., & Nelwan, O. S. (2024). Pengaruh Pendidikan , Motivasi Kerja , dan Pelatihan terhadap Niat Pindah Kerja yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi (Studi Kasus di Rumah Sakit Hermina Manado). *Jurnal Internasional Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Inovasi*, *3*, 32–47.

Finthariasari, M., Ekowati, S., Ranidiah, F., Yuniarti, R., & Muchlis, M. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, *4*(3), 421–438. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i3.4584

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.*

Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *229*, 289–297. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.139

Handayani, S. J. W. N. W. N. S. (2024). *Analysis of the Influence of Education Level and Competency on Organizational Commitment through Work Motivation in the Garment Sub-Sector in Serang Regency*. https://doi.org/10.23960/jptiv.v6i2.33455

Hartini, S., Agusriani, V., Deni Sinaga, I., Putri Rahma, N., & Panjaitan M., D. (2023). Turnover Intention Ditinjau Dari Emotional Labor Dan Burnout Pada Karyawan Di Perusahaan X. *Jurnal Dunia Pendidikan*, *4*(1), 1–16.

Hendrayani. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pd. Pasar Makassar Raya Kota Makassar. *Jurnal Economix STIMI YAPMI Makassar*, *8*(1), 1–12. https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/14248

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press.* https://doi.org/10.4324/9780203788875

Jamal, R. S., Firdaus, S., Bakhtiar, Y., & Sanjaya, V. F. F. (2021). Pengaruh Komitmen Dan Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan. *Jambura Economic Education Journal*,

3(1), 38–44. https://doi.org/10.37479/jeej.v3i1.8583

Khaidlir Zulkarnain, M., Endratno, H., Darmawan, A., & Hidayah, A. (2025). The Influence of Organizational Commitment, Compensation and Employee Engagement on Turnover Intention. *International Journal of Business and Applied Economics (IJBAE)*, *23*(190), 362–370. https://doi.org/10.47750/QAS/23.190.38

Linda H. PhD RN, A., Cimiotti, Jeannie P. DNSc, R., Sloane, D. M. P., Smith, H. L. P., Flynn, Linda PhD, R., & Neff, Donna F. PhD, A. (2011). Effects of Nurse Staffing and Nurse Education on Patient Deaths in Hospitals With Different Nurse Work Environments. *Journal of the Medical Care Section, American Public Health Association*, *49:12*, 1047–1053. https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e3182330b6e

Lv, X., Ding, Z., Wang, T., & Zhang, M. (2025). Analysis of the mediating effect of occupational burnout on the relationship between emotional labor and turnover intention among obstetric nurses. *Frontiers in Public Health*, *13*(September), 1631669. https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1631669

Myung-Sook Song. (2014). 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에. 한국산학기술학회, *15*(6), 3741–3750. http://www.newnonmun.com

Na, Y., & Park, J. (2019). *The Effect of Emotional Labor on Turnover Intention in Service Workers*. https://doi.org/10.3724/SP.J.1041.2019.0001

Na, S. Y., & Park, H. (2019). The effect of nurse's emotional labor on turnover intention: Mediation effect of burnout and moderated mediation effect of authentic leadership. *Journal of Korean Academy of Nursing*, *49*(3), 286–297. https://doi.org/10.4040/jkan.2019.49.3.286

Nam, M.-H. (2015). The Effects of Work Environment, Emotional Labor on Turnover Intention by Hospital Nurses. *Journal of Korean Clinical Health Science*. https://doi.org/10.15205/kschs.2015.3.1.256

Nikmah, U., & Sulistyarini, I. (2017). Emotional Labor and Organizational Commitment among Hospital Nurses: The Mediating Role of Job Burnout. *Advances in Economics, Business and Management Research*, *36*(Icbmr), 426–434. https://doi.org/10.2991/icbmr-17.2017.39

Ogbeibu, S., Chiappetta Jabbour, C. J., Burgess, J., Gaskin, J., & Renwick, D. W. S. (2022). Green talent management and turnover intention: the roles of leader STARA competence and digital task interdependence. *Journal of Intellectual Capital*, *23*(1), 27–55. https://doi.org/10.1108/JIC-01-2021-0016

PARK, B.-H. Limg.-H. Joi.-Y. (2023). *The Mediating Effects of Social Support on the Relation between Social Workers' Emotional Labor and Organizational Commitment in Local Child Center*. https://doi.org/10.20496/cpew.2023.10.4.23

Pistariasih, N. P. E., & Adnyani, I. G. A. D. (2022). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION Ni. *Manajemen*, *11*(2), 1–154.

POLAT, M. (2022). Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism Recreation and Sports Sciences*, *5*(2), 145–162. https://doi.org/10.53353/atrss.1079035

Praditya, M. A., & Irbayuni, S. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Work Life Balance Terhadap Turnover Intention Di Okui Kopi. *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *5*(1), 27–37. https://doi.org/10.31850/economos.v5i1.1615

Pratiwi, M. I., & Indarto, M. R. (2023). Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di PT. Victory International Futures Yogyakarta). *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *3*(2), 221. https://doi.org/10.35917/cb.v3i2.346

Puteri, D. F., & Syakurah, R. A. (2024). Impact of job satisfaction and job burnout on nurses' turnover intention at X Regional Hospital. *Journal of Community Empowerment for Health*, *7*(1), 47. https://doi.org/10.22146/jcoemph.87883

Rindu, ., Lukman, S., Dasman, H., Hafizurrahman, ., & Bachtiar, A. (2020). Turnover Intention Factors among Private Hospital Nurses in Indonesia. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 3–6. https://doi.org/10.7860/jcdr/2020/44088.13869

Satyaningrum, D. I., & Djastuti, I. (2020). Relationship between emotional labor , work stress , employee creativity , and turnover intention : study on Indonesian bank frontliners. *Diponegoro International Journal of Business*, *3*(1), 1–16.

Sitorus, B. M., & Guspa, A. (2025). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bank Gen-Z Di Kota Padang. *CAUSALITA : Journal of Psychology*, *3*(1), 69–73. https://doi.org/10.62260/causalita.v3i1.442

So-Ra Kang, Yoonjung Kim, Hyung-eun Seo, Yun-Yi Bang, G. L. (2017). The Influence of Emotional Labor and Social Support on Burnout of Clinical Nurses. *Journal of Digital Convergence*, *15*(1), 255–266. https://doi.org/10.14400/jdc.2017.15.1.255

Solikhah, S., & Andriani, D. (2022). The Effect of Organizational Commitment and Physical Work Environment on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variable at Company. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, *18*(1 SE-Human Resource Management), 10.21070/ijler.v18i0.876. https://doi.org/10.21070/ijler.v18i0.876

Song, Y. J. C. J. (2017). *Determinants of Turnover Intention of Social Workers: Effects of Emotional Labor and Organizational Trust*. https://doi.org/10.1177/0091026017696395

Stephen P. Robbins, T. A. J. (2018). *Organizational Behavior*. https://elibrary.pearson.de/book/99.150005/9781292259246

Sujana, I. W. C. (2019). Fungsi Dan Tujuan Pendidikan Indonesia. *Adi Widya: Jurnal Pendidikan Dasar*, *4*(1), 29. https://doi.org/10.25078/aw.v4i1.927

Sun, P., Wang, L., Chen, X., Cui, M., Ma, K., & Yan, L. (2025). How emotional labor leads to turnover intention: the mediating role of job burnout and the moderating role of social support among rural physical education teachers in China. *Frontiers in Psychology*, *16*(June), 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1596750

Suryani, I. W., Windiyaningsih, C., Budi, T., & Rahardjo, W. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Terhadap Turnover Intension Di RS Masmitra. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *4*(1), 63–76. https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/796

Tang, Y., Shao, Y. F., & Chen, Y. J. (2019). Assessing the Mediation Mechanism of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Innovative Behavior: The Perspective of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, *10*(December), 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02699

Tauriadi, D., Kusdyah, I., & . F. (2024). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan Dan Kepuasan Karyawan Terhadap Turnover Intention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Imfarmind Farmasi Industri. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, *2*(1), 569–582. https://doi.org/10.32815/jiram.v2i1.43

Tuan, P. Van, Chi, H., & City, M. (2025). *The Impact of Age , Gender , Education Level , And Income on The Organizational Commitment of Young Workers in Vietnam*. *64*(06), 114–128. https://doi.org/10.5281/zenodo.15720570

Wang, S. (2015). The effects of education and allocentrism on organizational commitment in Chinese companies : A multi-level analysis. *International Journal of Manpower*, *36*(5), 754–771. https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJM-10-2013-0222 This

Yang, J. H., & Jeoung, K. H. (2014). Emotional Labor and Turnover Intention: Evidence from Korean Service Industry. *Ournal of Korean Academy of Nursing Administration*. https://doi.org/10.1080/15332845.2014.904507

Yolanda, A. (2023). Cultivating Organizational Commitment : The Impact Of Emotional Labor And The Mediating Role Of Emotional Exhaustion. *Ultima Management*, *15*(2), 180–197.

Zang, H. (2017). The Effect of Emotional Labor on Organizational Commitment of University Teachers: The Moderating Effect of Trust. *Advances in Psychology*. https://doi.org/10.12677/AP.2017.73041