

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen afektif dan intensi keluar dengan *disengagement* sebagai variabel pemediasi pada karyawan tetap Bank Muamalat cabang Yogyakarta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sebanyak 108 sampel dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan aplikasi SmartPLS versi 3.2.7.

Penelitian ini menguji lima hipotesis, namun terdapat satu hipotesis yang tidak terdukung. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *disengagement* dan intensi keluar, namun kelelahan emosional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen afektif. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini adalah *disengagement* terbukti memediasi hubungan antara kelelahan emosional dan komitmen afektif serta hubungan antara kelelahan emosional dengan intensi keluar karyawan.

Kata Kunci: Kelelahan Emosional, *Disengagement*, Komitmen Afektif, Intensi Keluar

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the influence of emotional exhaustion towards affective commitment and turnover intention with disengagement as mediating variable on permanent employees at Bank Muamalat branch Yogyakarta. This study use non-probability sampling technique with purposive sampling as the sampling method. The data was collected from 108 sample with questionnaire as the instrument. The data processing method used in this research is Partial Least Square (PLS) run by SmartPLS version 3.2.7.

This research was conducted to examine five hypothesis, and there is one hypothesis rejected in this study. The results of this research shows that emotional exhaustion has a positive and significant impact towards disengagement and turnover intention, however emotional exhaustion has no significant impact towards affective commitment. Another results from this research are disengagement proven to mediates the relationship between emotional exhaustion towards affective commitment and also mediates the relationship between emotional exhaustion and turnover intention.

Keywords: Emotional Exhaustion, Disengagement, Affective Commitment, Turnover Intention