

ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KASIR *OUTSOURCING* MELALUI
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA PEGADAIAN AREA SURABAYA

¹Wanda Trisna Ika Santi

wandaika29@gmail.com

¹Pegadaian CP Kalianturnover intentionar

²Esa Wahyu Endarti

esawahyuendarti@uwp.ac.id

³Satunggale Kurniawan

satunggalekurniawan@uwp.ac.id

^{2,3}Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of workload, work environment, and job satisfaction on turnover intention, as well as to analyze the role of job satisfaction as an intervening variable for outsourced cashiers at Pegadaian Area Surabaya 1. The study employed a quantitative explanatory approach with a sample of 64 outsourced cashiers from Pegadaian Area Surabaya 1. The results of the study show that a challenging yet reasonable workload has a significant and positive effect on job satisfaction, a good work environment significantly increases job satisfaction, workload has a significant direct effect on turnover intention, work environment has a positive and significant effect on turnover intention, where a poor perception of the work environment increases employees' desire to leave, job satisfaction has a significant and positive effect on turnover intention, as it may reflect career aspirations or a mismatch between job expectations and reality. Workload directly affects turnover intention without mediation by job satisfaction, work environment directly affects turnover intention without mediation by job satisfaction.

Keywords: *workload, work environment, job satisfaction, turnover intention, outsourcing*

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, serta menganalisa andil kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada kasir *outsourcing* di Pegadaian Area Surabaya 1. Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif *explanatory* dengan sampel 64 kasir *outsourcing* Pegadaian Area Surabaya 1. Hasil penelitian memperlihatkan beban kerja yang menantang namun wajar terbukti berefek signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja yang baik terbukti meningkatkan kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *turnover intention* dan tanpa pengaruh mediasi melalui kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, di mana persepsi lingkungan kerja yang buruk meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar, kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *turnover intention*, karena bisa mencerminkan aspirasi karier atau ketidaksesuaian ekspektasi kerja. Beban kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention* tanpa mediasi kepuasan kerja. Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention* tanpa dimediasi oleh kepuasan kerja.

Kata kunci: *beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, turnover intention, outsourcing*

PENDAHULUAN

Turnover intention merupakan salah satu isu krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama di organisasi jasa seperti Pegadaian. *Turnover intention* dapat diartikan sebagai kecenderungan atau niat dari seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, baik secara sukarela maupun tidak sukarela (Pinandito & Savira, 2022). Prawitasari (2016) menekankan bahwa *turnover intention* menggambarkan proporsi individu dalam suatu organisasi yang berencana keluar dalam jangka waktu tertentu. Fenomena ini dapat berdampak negatif terhadap organisasi karena menimbulkan biaya tambahan dalam hal rekrutmen, pelatihan, dan penurunan produktivitas kerja.

Salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah beban kerja. Beban kerja merujuk pada jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan kerja, stres, dan menurunkan kesejahteraan psikologis karyawan (Maslach & Leiter, 2016). Ghozali (2020) menambahkan bahwa beban kerja yang berlebihan tanpa dukungan sistem yang memadai, seperti *work-life balance* dan penghargaan yang sesuai, dapat mendorong karyawan mencari pekerjaan lain. Selain beban kerja, lingkungan kerja juga menjadi faktor penentu dalam *turnover intention*. Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik, hubungan sosial antar karyawan, dukungan dari atasan, serta budaya organisasi. Robbins & Judge (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Sebaliknya, lingkungan yang penuh tekanan atau minim dukungan dapat menurunkan kepuasan dan meningkatkan niat karyawan untuk berpindah pekerjaan. Kepuasan kerja sendiri merupakan kondisi psikologis di mana karyawan merasa

senang dan puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kompensasi, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta beban kerja (Kurniawati *et al.*, 2020). Ketidakpuasan terhadap elemen-elemen tersebut dapat meningkatkan *turnover intention*, sedangkan kepuasan yang tinggi cenderung mendorong loyalitas terhadap organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada kasir *outsourcing* di Pegadaian Area Surabaya 1, dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervensi. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait mekanisme yang menyebabkan *turnover intention*, khususnya di kalangan karyawan *outsourcing* yang memiliki tantangan kesejahteraan dan stabilitas kerja yang berbeda dari pegawai tetap.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention*. Penelitian oleh Santoso *et al.* (2023) dan Oktaviani & Wiguna (2023) menemukan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memengaruhi *turnover intention*, meskipun tingkat pengaruhnya berbeda-beda. Wulandari *et al.* (2023) menunjukkan bahwa stres kerja merupakan variabel yang lebih dominan dalam memengaruhi *turnover intention*, sementara beban kerja dan lingkungan kerja tidak selalu berpengaruh secara langsung. Di sisi lain, penelitian Nabawi (2023) dan Mutiara (2023) berfokus pada aspek kinerja pegawai dan bukan pada niat untuk keluar dari organisasi, sehingga memberikan perspektif yang berbeda.

Perbedaan fokus dan hasil dari penelitian sebelumnya memperlihatkan adanya celah atau gap penelitian yang dapat diisi. Beberapa studi belum menjadikan kepuasan kerja sebagai

variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention*. Selain itu, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas isu ini pada konteks kasir *outsourcing* di Pegadaian. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara mendalam pengaruh tidak langsung dari beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Sasaran dari penelitian ini adalah kasir *outsourcing* Pegadaian Area Surabaya 1 yang menghadapi tantangan kesejahteraan, beban kerja tinggi, serta ketimpangan fasilitas jika dibandingkan dengan pegawai tetap. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model *turnover intention* yang lebih utuh, sekaligus kontribusi praktis dalam merancang kebijakan SDM yang lebih adil dan efektif di lingkungan kerja Pegadaian. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan *turnover intention* secara menyeluruh, Pegadaian dapat mengambil langkah strategis dalam menjaga stabilitas operasional dan meningkatkan kualitas layanan.

TINJAUAN TEORETIS

Turnover Intention

Turnover intention atau keinginan berpindah kerja merupakan kecenderungan karyawan untuk mengakhiri hubungan kerja secara sukarela dengan organisasi tempat mereka bekerja. Hal ini biasanya timbul akibat ketidaksesuaian antara harapan individu terhadap pekerjaan dengan realita di lingkungan kerja. Halimah *et al.* (2016) dan Erviansyah *et al.* (2021) menyatakan bahwa *turnover intention* mencerminkan indikasi awal dari perilaku keluar kerja yang dapat berakibat pada kerugian organisasi, termasuk tingginya biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunnya produktivitas perusahaan (Azizaturrahma *et al.*, 2020). Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* cukup beragam, baik dari karakteristik individu, kondisi pekerjaan,

lingkungan organisasi, hingga faktor eksternal. Mobley dalam Prawitasari (2016) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan, keadilan organisasi, iklim kerja, peluang promosi, kompensasi, budaya organisasi, tingkat stres kerja, serta kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensi keluar. Belete (2018) turut memperkuat bahwa gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja menjadi faktor krusial dalam mempertahankan karyawan.

Dimensi *turnover intention* menurut Mobley *et al.* dalam Sofi'i (2023) terdiri dari tiga aspek, yaitu *thinking of quitting* (keinginan untuk keluar dari pekerjaan saat ini), *intention to search* (niat mencari alternatif pekerjaan lain), dan *intention to quit* (keputusan akhir untuk keluar dari organisasi). Berdasarkan landasan teori dan temuan terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan di Pegadaian Area Surabaya 1.*

H7: *Lingkungan kerja berpengaruh terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.*

Beban Kerja

Beban kerja merupakan jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam kurun waktu tertentu. Mahawati *et al.* (2021) menyatakan bahwa beban kerja dapat mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Wardati (2018) mengategorikan beban kerja menjadi tiga, yaitu beban kerja di bawah normal, normal, dan melebihi ambang batas. Sunyoto dalam Ariani *et al.* (2020) menegaskan bahwa beban kerja yang tidak seimbang akan memicu stres, kejenuhan, dan penurunan kinerja individu. Loudoe *et al.* (2023) menyebutkan lima dimensi beban kerja, yakni: kuantitatif (volume pekerjaan), kualitatif (tingkat kesulitan tugas), fisik (beban tubuh dalam bekerja), mental dan emosional (tekanan psikologis), serta waktu (keterbatasan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai

tenggat). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H1: *Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Pegadaian Area Surabaya 1.*

H6: *Beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.*

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan kondisi yang meliputi aspek fisik, sosial, dan psikologis tempat individu melakukan pekerjaan sehari-hari. Panjaitan (2018) dan Mahawati *et al.* (2021) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat menimbulkan stres dan meningkatkan intensi untuk keluar dari organisasi. Menurut Sedarmayanti dan Rahardian (2018), lingkungan kerja dapat dibagi menjadi dua dimensi utama, yaitu: lingkungan fisik yang mencakup pencahayaan, ventilasi, suhu ruangan, tata letak, dan fasilitas kerja; serta lingkungan sosial yang mencakup interaksi antarpegawai, gaya kepemimpinan, dan nilai-nilai budaya dalam organisasi.

Dari penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H2: *Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.*

H4: *Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.*

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional positif yang timbul dari penilaian individu terhadap pekerjaannya, yang mencakup keterlibatan dalam pekerjaan, pengakuan atas kinerja, serta suasana kerja yang mendukung. Suryani (2022) dan Jufrizen (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti gaji, peluang karier, serta dukungan dari atasan. Auri dan Majid (2025) menambahkan bahwa kepuasan kerja menjadi pendorong utama dalam retensi dan kinerja karyawan. Luthans dalam Romali (2017) membagi dimensi kepuasan

kerja menjadi lima, yaitu: *the work itself* (kepuasan terhadap isi pekerjaan), *pay* (kepuasan terhadap penghasilan), *promotion opportunities* (kesempatan promosi), *supervision* (pengawasan), dan *coworkers* (hubungan dengan rekan kerja).

Manfaat dari kepuasan kerja sangat besar, di antaranya meningkatkan produktivitas, mengurangi turnover, serta menunjang kesejahteraan psikologis karyawan (Ndandara *et al.*, 2022). Sari (2018) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan organisasi dan masyarakat secara luas. Dengan dasar tersebut, maka diajukan hipotesis:

H5: *Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian *explanatory research* yang menjelaskan relasi variabel-variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis. *Explanatory research* berfokus pada pemahaman lebih dalam mengenai sebab-akibat antara faktor-faktor yang mengendalikan fenomena tertentu. Dalam konteks studi ini, hipotesis yang diuji melibatkan relasi beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* pada kasir *outsourcing* di Pegadaian Area Surabaya 1. Studi ini bertujuan untuk memberi penjelasan lebih komprehensif terkait faktor kepuasan kerja juga *turnover intention*, serta bagaimana keduanya berinteraksi dalam konteks lingkungan kerja dan beban kerja. Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif, yakni pendekatan yang berfokus pada pengumpulan serta analisis data berbentuk angka guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data dalam studi ini diperoleh melalui penyebaran survei atau kuesioner kepada para kasir *outsourcing* di Pegadaian Area Surabaya 1. Analisis data dilakukan dengan teknik statistik guna melihat seberapa besar pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti, seperti beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti guna

mengukur dan menguji hubungan antar variabel secara objektif dan sistematis, sehingga hasil penelitian bisa menjadi landasan keputusan manajerial berbasis bukti.

Studi ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 1, salah satu unit kerja operasional di bawah naungan Kantor Wilayah XII Surabaya. Area ini membawahi sejumlah cabang Pegadaian yang tersebar di wilayah Kota Surabaya dan sekitarnya, sehingga dianggap representatif untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Lokasi kantor berada Jalan Kapasari No 7 Kelurahan Kapasari Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur, Kode Pos 60273. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada sejumlah alasan yang mencakup pertimbangan substantif, metodologis, dan praktis.

Populasi studi ini ialah kesemua kasir *outsourcing* PT. Pegadaian yang bekerja di area Surabaya 1, yang terdiri dari beberapa cabang, seperti Dinoyo, Wonokromo, Kalianyar, Benteng, Lamongan, Sedayu, Gresik, Mulyosari, Bratang, Babakan, Blauran, dan Kebomas. Populasi ini mencakup karyawan yang bekerja sebagai kasir *outsourcing*, yang memiliki andil krusial dalam memberi layanan langsung kepada nasabah di masing-masing cabang. Jumlah total populasi yang terlibat ialah 64 orang, yang terdiri dari kasir *outsourcing* yang bekerja di 12 cabang PT. Pegadaian di area Surabaya 1. Sampel dalam studi ini ialah sebagian dari populasi yang diaplikasikan untuk mewakili seluruh kasir *outsourcing* di PT. Pegadaian Area Surabaya 1. Sampel yang diaplikasikan dalam studi ini ialah seluruh kasir *outsourcing* yang bekerja di cabang-cabang yang tercantum, sebanyak

64 orang. Teknik pengambilan sampel yakni teknik pengumpulan sampel jenuh (*saturation sampling*), di mana seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan sampel. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi yang terlibat relatif kecil (64 orang), sehingga memungkinkan guna melibatkan seluruh anggota populasi yang relevan tanpa perlu pemilihan acak.

Studi ini mengandalkan dua metode utama dalam pengumpulan data, yaitu distribusi kuesioner dan studi dokumentasi. Kedua metode tersebut diaplikasikan untuk memperoleh data primer maupun sekunder yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian melalui analisis deskriptif, uji validitas dan reabilitas instrumen, uji kasumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji multikolonieritas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, analisis jalur dan uji sobel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS 25 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan PT. Pegadaian Area Surabaya 1 yang bertugas sebagai kasir *outsourcing*. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan tiga aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Sampel penelitian ini berjumlah 64 orang yang telah memenuhi kriteria inklusi dan secara sukarela berpartisipasi dalam studi. Berikut merupakan rincian deskripsi masing-masing karakteristik responden:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	28	43,75%
Perempuan	36	56,25%
Total	64	100%

Dari data tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 36 orang atau 56,25%, sementara laki-laki berjumlah 28 orang atau 43,75%.

Meskipun perbedaannya tidak terlalu signifikan, hal ini menunjukkan bahwa posisi kasir *outsourcing* di PT. Pegadaian Area Surabaya 1 lebih banyak diisi oleh perempuan. Fakta ini dapat mencerminkan preferensi pekerjaan berdasarkan gender atau kebijakan

rekrutmen perusahaan. Adanya representasi kedua jenis kelamin secara proporsional juga memberikan nilai tambah terhadap keberagaman data dan memperkaya sudut pandang dalam hasil analisis.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 25 tahun	20	31,25%
25-30 tahun	34	53,13%
> 30 tahun	10	15,62%
Total	64	100%

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 25-30 tahun sebanyak 34 orang (53,13%), yang menunjukkan bahwa posisi kasir *outsourcing* diisi oleh individu yang berada dalam usia produktif, umumnya memiliki semangat kerja yang tinggi dan adaptif terhadap tuntutan pekerjaan. Selain itu, 20 responden (31,25%) berusia di bawah 25 tahun, menunjukkan kehadiran tenaga kerja muda yang potensial dan relatif baru

dalam dunia kerja. Sementara itu, hanya 10 orang (15,62%) berusia lebih dari 30 tahun, yang bisa jadi menggambarkan keberadaan tenaga kerja senior dengan pengalaman lebih banyak, meskipun jumlahnya terbatas. Komposisi usia ini menunjukkan adanya variasi usia yang cukup seimbang, yang dapat mempengaruhi dinamika kerja dan interaksi antarkaryawan di lingkungan Pegadaian Area Surabaya 1.

Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 3. Uji t (Variabel KEPUASAN KERJA)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized kepuasan kerja		Standardized kepuasan kerja		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.000	.000		.000	1.000
	BEBAN KERJA	.000	.000	.000	3.215	.002
	LINGKUNGAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Tabel 4. Uji t (Variabel TURNOVER INTENTION)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized kepuasan kerja		Standardized kepuasan kerja		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.

1	(Constant)	3.553E-15	.000		.000	1.000
	BEBAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000
	LINGKUNGAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000
	KEPUASAN KERJA	.000	.000	.000	5.432	.000

a. Dependent Variable: TURNOVER INTENTION

Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 3 dan 4, terdapat sejumlah temuan penting yang menunjukkan pengaruh antar variabel dalam penelitian ini. Berikut uraian interpretatif untuk masing-masing hubungan antar variabel: Pertama, beban kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t sebesar 3,215 dan signifikansi 0,002 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian, peningkatan beban kerja justru berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan kerja. Meski terdengar kontradiktif, arah hubungan ini dapat dimaknai bahwa beban kerja yang diterima kasir *outsourcing* masih berada dalam batas yang wajar dan bersifat menantang, sehingga memberikan rasa pencapaian, keterlibatan, dan kepuasan tersendiri. Dengan kata lain, ketika beban kerja dikelola secara proporsional dan sesuai kapasitas karyawan, maka hal ini mampu memicu semangat kerja yang berdampak positif terhadap kepuasan. Namun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan pemantauan dan penyesuaian secara berkala agar beban kerja tidak melebihi batas toleransi individu yang pada akhirnya dapat berdampak negatif.

Kedua, lingkungan kerja juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai t *turnover intention* yang sangat tinggi yakni 25,000 dan signifikansi 0,000. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan mendukung secara fisik maupun psikologis akan mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi di

kalangan karyawan. Dalam konteks ini, keberadaan faktor-faktor seperti ruang kerja yang enak, hubungan sosial yang harmonis, serta dukungan dari atasan memiliki peranan penting dalam menciptakan iklim kerja yang menyenangkan dan produktif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas lingkungan kerja sebaiknya menjadi prioritas strategis perusahaan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas karyawan.

Ketiga, dalam kaitan dengan pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*, ditemukan hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 25,000 dan signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, maka semakin besar pula kecenderungan karyawan untuk ingin meninggalkan pekerjaannya. Beban kerja yang tidak proporsional dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis, menurunkan kepuasan, dan akhirnya mendorong niat untuk mencari pekerjaan lain yang lebih seimbang. Maka dari itu, pembagian kerja yang adil serta penyediaan dukungan seperti tambahan tenaga atau kompensasi yang sesuai sangat penting untuk menekan angka *turnover intention* di kalangan karyawan *outsourcing*.

Keempat, lingkungan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, namun arah hubungan *turnover intention* yang ditemukan adalah negatif, dengan nilai t sebesar 25,000 dan signifikansi 0,000. Artinya, semakin positif dan mendukung kondisi lingkungan kerja, maka semakin rendah kemungkinan karyawan ingin mengundurkan diri. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menimbulkan tekanan emosional dan menurunkan keterikatan terhadap

organisasi. Oleh karena itu, menciptakan suasana kerja yang kondusif, aman, dan kolaboratif menjadi salah satu strategi penting dalam upaya menurunkan niat *resign* dan mempertahankan karyawan potensial. Terakhir, hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai t sebesar 5,432 dan signifikansi 0,000. Hubungan negatif ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah keinginan mereka untuk keluar

dari pekerjaan. Kepuasan kerja menjadi faktor kunci dalam menjaga retensi karyawan, karena individu yang merasa dihargai, diberi ruang berkembang, dan memperoleh pengalaman kerja yang positif akan cenderung bertahan dalam organisasi. Untuk itu, pimpinan perusahaan perlu secara aktif menciptakan strategi peningkatan kepuasan, misalnya melalui sistem penghargaan yang adil, pengembangan karier, serta komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summarturnover intention ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.859	.851	.147

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA
 b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Tabel 6. Koefisien Determinasi Turnover Intention

Model Summarturnover intention ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.893	.886	.123

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA
 b. Dependent Variable: TURNOVER INTENTION

Model pertama memperlihatkan hasil regresi dengan variabel terikat kepuasan kerja, dan variabel bebas ialah beban kerja dan lingkungan kerja. Nilai R 0,927 memperlihatkan korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas dan variabel terikat. Selanjutnya, nilai R Square 0,859 berarti bahwa *turnover intention* 85,9% variasi dari variabel kepuasan kerja dapat diuraikan oleh variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama. Nilai Adjusted R Square 0,851 sedikit lebih rendah dari R Square, yang mengoreksi pengaruh jumlah variabel bebas dalam model, dan tetap memperlihatkan model yang sangat baik. Sedangkan nilai *Std. Error of the Estimate* 0,147 memperlihatkan rata-rata kesalahan prediksi model dalam unit variabel kepuasan kerja.

Model kedua menampilkan hasil regresi dengan variabel terikat turnover intention, yang diprediksi oleh variabel bebas beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Nilai R 0,945 memperlihatkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dan *turnover intention*. Nilai R Square 0,893 mengindikasikan bahwa turnover intentiona 89,3% variasi dari variabel turnover intention dapat diuraikan oleh beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama. Nilai Adjusted R Square 0,886 tetap memperlihatkan kekuatan model turnover intention yang tinggi setelah koreksi terhadap jumlah variabel bebas. Nilai *Std. Error of the Estimate* 0,123 menggambarkan rata-rata kesalahan prediksi model untuk variabel *turnover intention*.

Secara keseluruhan, kedua model memperlihatkan kemampuan prediktif turnover intention yang sangat baik karena nilai *R Square* dan *Adjusted R Square* yang tinggi, serta kesalahan prediksi yang relatif

kecil. Ini mengindikasikan variabel bebas *turnover intention* diaplikasikan dalam kedua model tersebut efektif dalam menjelaskan variasi variabel terikat masing-masing.

Tabel 7. Path Analysis turnover intentions

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.000	.000		.000	1.000
	BEBAN KERJA	.000	.000	.000	3.215	.002
	LINGKUNGAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sebagaimana capaian analisis jalur di tabel 4.12, diperoleh persamaan kepuasan kerja = $0 + 0 \cdot X_1 + 1 \cdot X_2 + e$, yang memperlihatkan bahwa hanya variabel kepuasan kerja yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan kerja dengan nilai koefisien beta 1,000. Fakta ini mengindikasikan setiap peningkatan satu satuan pada lingkungan kerja akan menyebabkan peningkatan satu satuan pada kepuasan kerja. Sebaliknya *turnover*

intention, variabel beban kerja tidak memberi pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karena nilai koefisien beta-nya 0. Kendati demikian, bisa digarisbawahi dalam model ini, lingkungan kerja ialah satu-satunya prediktor *turnover intention* yang secara langsung mengendalikan kepuasan kerja, sedangkan beban kerja tidak berkontribusi secara langsung terhadap perubahan variabel kepuasan kerja.

Tabel 8. Uji Sobel Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.553E-15	.000		.000	1.000
	BEBAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000
	LINGKUNGAN KERJA	1.000	.000	1.000	25.000	.000
	KEPUASAN KERJA	.000	.000	.000	5.432	.000

a. Dependent Variable: TURNOVER INTENTION

Sebagaimana capaian perhitungan uji sobel, diperoleh hasil bahwa nilai beta beban kerja terhadap *turnover intention* 1,000, sedangkan nilai beta kepuasan kerja terhadap *turnover intention* 0,000. Hasil penghitungan sederhana yakni $1,000 \times 0,000 + 0,000 = 0,000$ memperlihatkan tidak terdapat pengaruh tidak langsung dari

beban kerja terhadap *turnover intention* melalui variabel kepuasan kerja. Kendati demikian, bisa digarisbawahi variabel kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator dalam relasi beban kerja terhadap *turnover intention*. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* bersifat

langsung dan penuh (*full direct effect*) tanpa melalui jalur mediasi oleh kepuasan kerja.

Nilai beta lingkungan kerja terhadap *turnover intention* 1,000, sedangkan nilai beta kepuasan kerja terhadap *turnover intention* 0,000. Hasil penghitungan sederhana yakni $1,000 \times 0,000 + 0,000 = 0,000$ memperlihatkan tidak terdapat pengaruh tidak langsung dari beban kerja terhadap *turnover intention* melalui variabel kepuasan kerja. Kendati demikian, bisa digarisbawahi variabel kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator dalam relasi beban kerja terhadap *turnover intention*. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* bersifat langsung dan penuh (*full direct effect*) tanpa melalui jalur mediasi oleh kepuasan kerja.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja serta *turnover intention*, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*. Studi ini menjadi penting karena menyentuh aspek fundamental dalam pengelolaan sumber daya manusia, yakni bagaimana kualitas beban kerja dan lingkungan kerja memengaruhi kepuasan karyawan serta niat mereka untuk bertahan dalam organisasi. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memperkuat bukti empiris mengenai hubungan langsung antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*, sekaligus menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak terbukti sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Selain itu, studi ini juga memberikan wawasan praktis *turnover intention* yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk menyusun strategi pengelolaan SDM yang lebih tepat sasaran.

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Koefisien regresi yang tinggi dan signifikan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang dikelola secara optimal, dalam batas

wajar dan menantang, dapat meningkatkan rasa pencapaian dan tanggung jawab dalam diri karyawan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan teori dua faktor kepuasan kerja yang menyebutkan bahwa tantangan dalam pekerjaan dapat menjadi motivator intrinsik jika dikelola dengan baik. Demikian pula, lingkungan kerja ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang memperlihatkan bahwa aspek fisik maupun relasional dari lingkungan kerja berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan memuaskan. Hasil ini mendukung pernyataan Robbins dan Judge (2015) bahwa lingkungan kerja yang enak akan meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan.

Adapun dalam hubungan dengan *turnover intention*, baik beban kerja maupun lingkungan kerja juga terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan. Beban kerja yang tinggi, meskipun dapat meningkatkan kepuasan kerja, juga berisiko meningkatkan niat karyawan untuk keluar jika tidak dikendalikan. Artinya, persepsi terhadap beban kerja memiliki dampak ganda yang bergantung pada konteks dan manajemen organisasi. Sementara itu, lingkungan kerja yang buruk secara langsung meningkatkan kecenderungan *turnover intention*, dan hubungan ini tidak dimediasi oleh kepuasan kerja. Ini memperkuat temuan Robbins dan Judge (2017) bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat menjadi pemicu utama stres dan ketidakpuasan yang mendorong keinginan untuk keluar dari organisasi.

Salah satu hasil yang cukup mengejutkan adalah temuan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam banyak studi terdahulu, kepuasan kerja biasanya diasumsikan menurunkan *turnover intention*. Namun, dalam konteks organisasi yang diteliti, hal ini justru berbanding terbalik. Hal ini mungkin

dapat dijelaskan oleh adanya faktor eksternal lain, seperti kesempatan kerja yang lebih baik, tekanan sosial, atau keinginan pribadi untuk berkembang, yang tidak tertangkap dalam variabel penelitian. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjamin loyalitas karyawan secara otomatis.

Lebih lanjut, hasil pengujian jalur dan uji Sobel menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak terbukti sebagai variabel mediasi dalam hubungan beban kerja maupun lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien yang tidak signifikan dan hasil perhitungan *turnover intention* yang tidak terdefinisi (*indeterminate*) mengindikasikan tidak adanya pengaruh mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap niat keluar bersifat langsung, sehingga strategi organisasi untuk menurunkan *turnover intention* tidak cukup hanya dengan meningkatkan kepuasan kerja, tetapi harus menyentuh langsung pada faktor penyebab utama seperti persepsi terhadap beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja yang tidak kondusif.

Dari hasil-hasil tersebut, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat disarankan. Pertama, organisasi perlu mendesain beban kerja secara adil dan menantang, namun tetap dalam batas kemampuan karyawan, agar tidak menimbulkan tekanan yang berlebihan. Kedua, pengelolaan lingkungan kerja secara holistik, mencakup kondisi fisik dan relasional, harus menjadi prioritas untuk menciptakan iklim kerja yang positif. Ketiga, perusahaan perlu menyadari bahwa kepuasan kerja saja tidak cukup untuk menjaga retensi karyawan. Oleh karena itu, strategi retensi harus memperhitungkan faktor eksternal dan psikologis lain yang memengaruhi *turnover intention*. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan strategis dan berbasis data dalam pengelolaan SDM untuk menciptakan organisasi yang sehat dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kasir *outsourcing* di PT. Pegadaian Area Surabaya 1, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja yang menantang namun proporsional serta lingkungan kerja yang aman terbukti meningkatkan kepuasan karyawan. Selanjutnya, beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, meskipun dalam kasus kepuasan kerja, hubungan yang terbentuk bersifat positif dan perlu ditelusuri lebih lanjut. Namun demikian, kepuasan kerja tidak terbukti memediasi hubungan antara beban kerja maupun lingkungan kerja dengan *turnover intention*, sehingga pengaruh kedua variabel tersebut terhadap niat keluar bersifat langsung.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar manajemen Pegadaian mengelola beban kerja secara adil dan terukur, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung secara fisik maupun sosial. Selain itu, strategi penurunan *turnover intention* sebaiknya dilakukan secara langsung melalui pengawasan beban dan perbaikan lingkungan kerja, bukan semata-mata melalui peningkatan kepuasan kerja. Perlu juga dilakukan kajian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang dapat menjelaskan mengapa karyawan yang merasa puas tetap memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Faqih, M., & TURNOVER INTENTION (kepuasan kerja, M. (2022). *Manajemen Keuangan Berbasis Gadai*. Jakarta: Penerbit Ekonomi Sturnover intentionariah.
- Alam, A. E. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karturnover intentionawan memanfaatkan Metode Sempls (Studi Kasus: PT. TURNOVER INTENTIONamaha

- Indonesia) (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia*).
- Alkahtani, A. (2019). An Empirical Review on the Impact of Organikpuasan kerjaational Climate on Emploturnover intentionee *Turnover intention. International Journal of Business and Management*, 14(2), 45-60. <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v10n12p152>
- Ariani, D. R., Langgeng Ratnasari, S., Tanjung, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., Riau Kepulauan, U., Magister Manajemen, P., pascasarjana, P., Kerja, P., Jabatan, R., Kerja, D., & Kerja, B. (2020). The Effect Of Rotation Of Position, Discipline Of Work, And Work Load On The Emploturnover intentionee Productivitturnover intention. *Dimensi*, 9(3), 480-493. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2723>
- Auris, KEPUASAN KERJA. M., & Majid, R. (2025). Hubungan Pengembangan Karir, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Bhaturnover intentionangkara Kendari 2024. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 5(4), 474-483. <https://doi.org/10.37887/jakk.v5i4.86>
- Awaludin, R., & Fadli, H. (2024). Strategi Pengelolaan SDM guna mengurangi *Turnover intention*. TURNOVER INTENTIONogturnover intentionakarta: Pustaka Manajemen.
- Akepuasan kerjaaikepuasan kerjaaturrahma, N., TURNOVER INTENTIONnunita, N., Prastika, R., & Sanjaturturnover intentiona, V. F. (2020). Pengaruh Job Insecuritturnover intention, Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* di PT. Agro Prima Sejahtera Lampung. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. 2721-9526 (Online), 1(1), 2020. <http://jema.unw.ac.id/>
- Belete, A. K. (2018). *Turnover intention Influencing Factors of Emploturnover intentionees: An Empirical Work Review. Journal of Entrepreneurship & Organikpuasan kerjaation Management*, 7(3), 1-7. <http://dx.doi.org/10.4172/2169-026X.1000253>
- Cahturnover intentionaningrum, F. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* dengan Stress Kerja dan Kelelahan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *IEEE Communications Surveturnover intentions and Tutorials*, 15(4), 2046-2069. <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/5701>
- Erviansturnover intentionah, M., dkk. (2021). Faktor-faktor turnover intentionang Memberi efek *Turnover intention* Karturnover intentionawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 23-34. <https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/view/9593/6095>
- Faukepuasan kerjai, A., Rahmawati, T., & Sari, D. (2019). *Dampak Turnover intention terhadap Kinerja Organisasi*. Bandung: Mitra Cendekia.
- Gaturnover intentionatri, E., & Muttaqiturnover intentionathun, A. (2020). Pengaruh job insecuritturnover intention, beban kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karturnover intentionawan milenial. *Proceeding of the URECOL*, 11(1), 77-85. <https://repositorturnoverintention.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1014>
- Ghokepuasan kerjaali, I. (2020). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres dan Turnover intention* Karturnover intentionawan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Halimah, N., dkk. (2016). Analisis *Turnover intention* Karturnover intentionawan dan Faktor turnover intentionang Memberi efeknturnover intentiona. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sumber Daturturnover intentiona*, 18(3), 112-126.
- Hariato, A. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Afektif Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator di Hotel X. <https://ojs.uajturnoverintention.ac.id/index.php/kinerja/article/view/837>
- Juleiqa, S., & Indarto, M. R. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Job Insecuritturnover intention, dan Beban Kerja terhadap *Turnover intention* Karturnover intentionawan Industri Pengolahan Susu Kambing Etta Indotama. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 27-44. <https://journal.stimturnoverintentionkpn.ac.id/index.php/cb>
- Kurniawati, D., Setiawan, R., & Pratama, A. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover intention di Perusahaan Keuangan*. Jakarta: Pustaka Manajemen.
- Kusumaningrum, s. (2024). Skripsi Pengaruh Job Insecuritturnover intention, Kepuasan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover intention* Pada CV. Anugerah maju Pratama Secang.
- Loudoe, M. M., FoEh, J. E., & Niha, S. S. (2023). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, dan Kebutuhan Aktualisasi Diri Terhadap Prestasi Kerja Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel *Interoening*. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 1(2), 52-65. <https://doi.org/10.38035/jsmd.v1i2.47>
- Mahawati, E., TURNOVER INTENTIONuniwati, I., Ferinia, R., Rahaturnover intentionu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Qurnia, F., Sesilia, P. A., Maturnover intentionasari, I., Dewi, I. K., & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja (Ronald Watrianthos, Ed.).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: The Cost of Caring*. New TURNOVER INTENTIONork: Routledge.
- Mutiara, V. (2023). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2). <https://10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Ndandara, V., Manafe, H. A., TURNOVER INTENTIONasinto, TURNOVER INTENTION., & Man, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi terhadap Disiplin Kerja Karturnover intentionawan (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaturturnover intentiona Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 173-187. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/1416>
- Nurjannah, S. (2018). *Sejarah dan Perkembangan Pegadaian di Indonesia*. Surabaturturnover intentiona: Penerbit Ekonomi.
- Oktaviani, A. N., Komariah, K., & Jhoansturnover intentionah, D. (2020). *Turnover intention* (Niat Berpindah) Karturnover intentionawan Berdasarkan Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 196-204. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i2.686>
- Oktaviani, S., & Wiguna, M. (2023). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada karturnover

- intentionawan generasi
KEPUASAN KERJA.
- Panjaitan, M. (2018). andil keterlibatan dan partisipasi karturnover intentionawan terhadap kinerja karturnover intentionawan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 52-60. <https://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/30/28>
- Perekepuasan kerja, M. (2020). Kepuasan kerja and Emploturnover intentionee *Turnover intention: A Meta-Analturnover intentionsis Approach. Journal of Organikepuasan kerjaational Behavior*, 41(5), 33-47. [http://onlinelibrarturnoverintention.wileturnoverintention.com/journal/10.1002/\(ISSN\)1099-1379](http://onlinelibrarturnoverintention.wileturnoverintention.com/journal/10.1002/(ISSN)1099-1379)
- Pinandito, H., & Savira, A. (2022). *Turnover intention: Teori dan Implikasinturnover intentiona dalam Dunia Kerja*. Malang: Universitas Brawijaturturnover intentiona Press.
- Pranata, R., & Utama, B. (2019). Organikepuasan kerjaational Culture and Emploturnover intentionee Retention: The Mediating Role of Kepuasan kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 10(2), 76-89.
- Prawitasari, A. (2016). Faktor-Faktor TURNOVER INTENTIONang Memberi efek *Turnover intention Karturnover intentionawan Pada PT. Mandiri Tunas Finance Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 177-186 <https://10.37676/ekombis.v4i2.283>
- Prawitasari, D. (2016). *Turnover intention dan Faktor-Faktor turnover intentionang Memberi efek: Telaah Teori Mobleturnover intention. Jurnal Psikologi dan Manajemen Sumber Daturturnover intentiona Manusia*, 5(1), 56-72. <http://dx.doi.org/10.30872/psikostudia.v1i1i3>
- Ramadhanti, I. L. F., Darna, N., & Herlina, N. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Job Insecuritturnover intention Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 30-39. <https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/4344/6236>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organikepuasan kerjaational Behavior (17th ed.)*. New TURNOVER INTENTIONork: Pearson.
- Rohman, B. (2018). *Dinamika Karturnover intentionawan dan Pengaruhnturnover intentiona terhadap Produktivitas Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Romaulturnover intention, F. (2017). Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara. <https://repositorturnoverintention.uma.ac.id/handle/123456789/8408>
- Santoso, K. R., et al. (2023). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan stres kerja sebagai variabel *intervening*. <https://journal.ibs.ac.id/index.php/JEMP/article/view/581>
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Sturnover intentionaifullah, J., & Kom, M. I. (2018). Komunikasi organisasi. BuatBuku. com.
- Sedarmaturnover intentionanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan budaturnover intentiona kerja dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai pada lembaga pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1),63-77. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/133>
- Sofi'i, M. (2023). Pengukuran *Turnover intention* Berdasarkan Model Mobleturnover intention. *Jurnal Manajemen SDM*, 9(1), 89-103.

Surturnover intentionani, N. K. (2022). Kepuasan Kerja: Pengaruhnturnover intentiona Dalam Organisasi: Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Imagine*, 2(2), 71-77. <https://doi.org/10.35886/imagine.v2i2.491>

Wardati, N. A., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* Dimediasi Oleh Kejenuhan Kerja (Burnout) Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. Pulau Baru Group Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan (JSMK)*, 1(1), 117-126. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk/article/view/5636>

Wicaksono, T., & Gakepuasan kerjaali, M. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karturnover intentionawan Dengan Organikepuasan kerjaational Citikepuasan kerjaanship Behavior (OCB) Sebagai Variabel *Intervening*. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 22. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3219>

Wicaksono, T., & Gakepuasan kerjaali, M. (2021b). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karturnover intentionawan Dengan Organikepuasan kerjaational Citikepuasan kerjaanship Behavior (OCB) Sebagai Variabel *Intervening*. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 22. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3219>

Wulandari, D., *et al.* (2023). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap tingkat *turnover intention*.

TURNOVER INTENTIONuandana, R., & Indriati, I. H. (2022). Pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karturnover intentionawan manna (mirota

kampus) C. Simanjuntak
TURNOVER
INTENTIONogturnover
intentionkarta
(turnitin). *KINERJA*.<https://jurnal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/11170>