

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP PENELITIAN

2.1 Kajian Teori

Menurut Snyder (2021), kajian teori adalah tinjauan konseptual terhadap teori-teori, model, dan kerangka kerja yang relevan, yang digunakan untuk membangun fondasi teoritis bagi penelitian dan mendukung pengembangan pertanyaan penelitian serta hipotesis. Adapun teori-teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Pahira dan Rinaldy (2023), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses menangani berbagai masalah yang berkaitan dengan karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi MSDM yang efektif, seperti pelatihan berkelanjutan, penilaian kinerja yang objektif, dan kompensasi yang adil, secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan motivasi, keterlibatan, dan produktivitas karyawan, serta mengurangi niat untuk berpindah kerja (Dewi et al., 2025). Dukungan organisasi dalam pengembangan keterampilan dan jalur karier karyawan merupakan faktor penting yang dapat mengurangi ketidakpuasan kerja dan meningkatkan loyalitas (Smith & Lee, 2021).

Di era globalisasi, manajemen sumber daya manusia (MSDM) menghadapi berbagai tantangan yang kompleks yang memengaruhi cara perusahaan beroperasi dan bersaing di pasar global. Tantangan ini meliputi perubahan teknologi yang cepat, keberagaman budaya, dan dinamika pasar yang terus berubah. Menurut Iskandar et al.

(2023), perusahaan perlu beradaptasi dengan perubahan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 *Turnover Intention*

Turnover intention didefinisikan sebagai keinginan sukarela karyawan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini, yang seringkali dipicu oleh ketidakpuasan, kurangnya peluang pengembangan karier, dan tekanan pekerjaan. Tingginya *turnover intention* berdampak negatif pada stabilitas dan kinerja organisasi (Lee et al., 2021). *Turnover intention* di kalangan karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi dan ketidakpuasan kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan kelelahan (*burnout*), sementara ketidakpuasan kerja menurunkan komitmen terhadap organisasi. Kedua faktor ini meningkatkan kemungkinan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Zhang et al., 2022).

Proses terjadinya *turnover intention* sering kali diawali oleh ketidakpuasan kerja dan beban kerja yang berlebihan, yang mendorong karyawan untuk mempertimbangkan peluang kerja di luar organisasi. Beban kerja yang berlebihan menjadi salah satu faktor utama yang memicu *turnover intention*, di mana beban kerja tinggi meningkatkan stres dan keinginan karyawan untuk keluar (Budiarti & Prayetno, 2023). Selain itu, kepuasan kerja yang rendah juga berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya *turnover intention*, karena karyawan yang tidak puas cenderung mencari peluang di luar organisasi (Derrick, 2022). Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja secara efektif dan peningkatan kepuasan kerja melalui lingkungan kerja yang mendukung serta kompensasi yang adil sangat penting untuk menekan niat karyawan meninggalkan perusahaan. Dalam

penelitian ini, *turnover intention* diukur dengan dua indikator utama yang relevan dengan kondisi karyawan saat ini, yaitu:

1. Tidak adanya *work-life balance*, yang mengacu pada ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga menimbulkan tekanan dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Biyanto et al., 2024); dan
2. Adanya prospek kerja yang lebih menjanjikan di perusahaan lain, yang menjadi pendorong utama bagi karyawan untuk mempertimbangkan peluang kerja baru yang menawarkan kondisi atau kompensasi yang lebih baik (Absah et al., 2023).

2.1.3 Beban Kerja

Beban kerja adalah jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dan dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental pekerja (Sari & Hidayat, 2021). Beban kerja yang berlebihan terjadi ketika jumlah pekerjaan melebihi kapasitas individu baik secara fisik maupun psikologis, sehingga dapat menimbulkan stres dan menurunkan kinerja (Putra, 2022). Pengukuran beban kerja penting dilakukan untuk memastikan bahwa beban yang diberikan sesuai dengan kapasitas karyawan. Indikator pengukuran beban kerja dalam penelitian ini mencakup tiga aspek utama, yaitu:

1. Volume dokumen yang meningkat, yaitu jumlah dokumen yang harus diselesaikan karyawan yang semakin banyak seiring dengan tingginya tuntutan administrasi, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan kerja (Karasek, 2021).
2. Keterbatasan sumber daya, yaitu kondisi di mana karyawan harus menyelesaikan pekerjaan dengan sarana, waktu, atau dukungan yang terbatas, yang menambah beban psikologis dan fisik dalam pelaksanaan tugas (Bakker & Demerouti, 2020).

3. Tingginya frekuensi jam lembur, yaitu seringnya karyawan harus bekerja di luar jam kerja normal untuk memenuhi target, yang berisiko menurunkan keseimbangan kehidupan kerja dan meningkatkan kelelahan (Fauzi & Rusandy, 2024).

Indikator-indikator ini dipilih karena merepresentasikan beban kerja dalam konteks administratif pada Divisi Ekspor Impor, khususnya terkait tugas pengelolaan dokumen ekspor-impor yang semakin tahun semakin meningkat. Penting untuk memahami definisi dan pengukuran beban kerja sekaligus memperhatikan dampak beban kerja yang berlebihan terhadap kesehatan dan kinerja karyawan. Beban kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan *burnout* yang pada akhirnya menurunkan produktivitas (Sari & Hidayat, 2021). Kondisi ini meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi atau *turnover intention* (Putra, 2022).

2.1.4 Ketidakpuasan Kerja

Ketidakpuasan kerja merupakan sikap negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka ketika kebutuhan dan harapan terkait pekerjaan tidak terpenuhi secara memadai (Prasetyo & Utami, 2021). Kondisi ini muncul sebagai respons emosional yang mencerminkan ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dan realitas kondisi kerja yang mereka alami (Handoko, 2020). Ketidakpuasan kerja berpotensi menimbulkan perasaan tidak senang, stres, dan menurunkan semangat kerja yang akhirnya dapat berdampak pada kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, indikator ketidakpuasan kerja mencakup dua aspek utama, yaitu:

1. Tidak adanya gaji untuk jam lembur, yaitu kondisi di mana karyawan harus bekerja melebihi jam kerja normal tanpa memperoleh kompensasi yang sepadan. Hal ini

menimbulkan rasa ketidakadilan dan dapat menurunkan motivasi serta meningkatkan stres kerja (Adams, 2020).

2. Terbatasnya kesempatan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, yaitu kurangnya fasilitas atau program pengembangan diri yang disediakan perusahaan sehingga karyawan merasa terhambat untuk berkembang dan kehilangan peluang karier yang lebih baik (Gupta et al., 2023).

Faktor-faktor ini selaras dengan temuan sebelumnya bahwa ketidakadilan dalam pemberian gaji dan tunjangan, serta minimnya kesempatan pengembangan karir, menjadi penyebab utama ketidakpuasan kerja (Siagian, 2021). Lingkungan kerja yang tidak mendukung dan minim perhatian terhadap kebutuhan karyawan memperbesar risiko munculnya niat untuk meninggalkan pekerjaan atau *turnover intention*. Penerapan kebijakan yang adil dalam pemberian kompensasi serta penyediaan pelatihan pengembangan diri menjadi penting untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, menjaga motivasi, dan mempertahankan tenaga kerja berkualitas (Prasetyo & Utami, 2021).

2.1.5 Ekspor dan Impor

Ekspor dan impor merupakan dua kegiatan utama dalam perdagangan internasional yang memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Menurut Zhao et al. (2021), ekspor memungkinkan suatu negara untuk memperluas pasar produknya ke luar negeri dan meningkatkan devisa, sedangkan impor berfungsi untuk memenuhi kebutuhan domestik yang tidak dapat dipenuhi oleh produksi dalam negeri. Aktivitas ini membutuhkan regulasi yang efektif dan sistem administrasi yang tertata agar

arus barang lintas negara dapat berlangsung secara efisien, legal, dan sesuai dengan kebijakan nasional serta ketentuan internasional (Ahmed & Sun, 2023).

Dalam praktiknya, kegiatan ekspor dan impor dikendalikan oleh berbagai kebijakan nasional, seperti regulasi dari Kementerian Perdagangan serta aturan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Wu et al. (2023) menekankan bahwa kepatuhan terhadap regulasi perdagangan internasional termasuk kelengkapan dokumen, akurasi data, dan persyaratan administrasi berperan krusial dalam menjamin kelancaran arus barang lintas negara. Ketidakpatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya berisiko menimbulkan sanksi administratif, tetapi juga dapat menyebabkan keterlambatan operasional dan kerugian finansial bagi perusahaan.

2.1.6 Dokumen Bea Cukai

Dokumen Bea Cukai merupakan persyaratan administratif yang harus dipenuhi dalam proses ekspor dan impor. Menurut *World Customs Organization* (2022), dokumen-dokumen ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap transaksi perdagangan internasional dilakukan sesuai dengan regulasi kepabeanan yang berlaku. Beberapa dokumen utama yang digunakan dalam proses ekspor dan impor antara lain:

1. *Bill of Lading* (B/L) – Dokumen pengangkutan yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran sebagai bukti pengiriman barang.
2. *Packing List* – Dokumen yang mencantumkan rincian barang yang dikirim, termasuk jumlah, berat, dan spesifikasi lainnya.
3. *Invoice* (Faktur Perdagangan) – Dokumen yang menunjukkan nilai barang yang dikirim serta detail transaksi perdagangan.

4. Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) – Dokumen yang wajib diajukan ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk mendapatkan izin ekspor atau impor.
5. *Certificate of Origin* (COO) – Dokumen yang menyatakan asal barang yang dikirim, yang sering kali diperlukan untuk mendapatkan tarif preferensial dalam perjanjian perdagangan bebas.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, setiap barang yang masuk ke atau keluar dari daerah pabean wajib diberitahukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui dokumen pemberitahuan pabean. Proses ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perdagangan internasional, mencegah pelanggaran seperti penyelundupan dan penghindaran pajak, serta menjamin bahwa seluruh transaksi dilakukan secara sah dan transparan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)

Menurut Ridwan (2020), kajian penelitian terdahulu adalah ringkasan sistematis dari hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan langsung dengan variabel atau topik penelitian yang sedang dikaji.

1. Penelitian oleh Hidayati dan Mahfudiyanto (2024)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Karyawan Bagian Produksi PT Wilis Indonesia Steel Kediri)”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2. Penelitian Oleh Nwobia dan Aljohani (2024)

Penelitian ini berjudul “*The Effect of Job Dissatisfaction and Workplace Bullying on Turnover Intention: Organization Climate and Group Cohesion as Moderators*”. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh *job dissatisfaction* dan *workplace bullying* terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi peran iklim *organizational climate* dan kohesi kelompok *group cohesion* sebagai variabel moderator dalam hubungan tersebut. *Job dissatisfaction* dan *workplace bullying* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat ketidakpuasan dan perundungan di tempat kerja, semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. *Organizational climate* dan *group cohesion* mampu memoderasi hubungan antara *job dissatisfaction* dan *workplace bullying* terhadap *turnover intention*.

3. Penelitian Oleh Sitorus et al. (2024)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* Pegawai Non-ASN melalui Kepuasan Kerja”. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja memediasi secara signifikan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

4. Penelitian oleh Penelitian oleh Sundari et al. (2023)

Penelitian ini berjudul “Hubungan Antara Ketidakamanan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja dengan Intensi *Turnover* pada Karyawan Kontrak di PT Dan Liris Sukoharjo”. Tujuan penelitian adalah mengkaji apakah ketidakamanan kerja dan ketidakpuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik ketidakamanan kerja dan ketidakpuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi *turnover*.

5. Penelitian Oleh Hisbih et al. (2023)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dengan *Workplace Wellbeing* Sebagai Variabel Mediasi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* dengan *workplace well-being* sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Permata Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap *workplace well-being*. Beban kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap *workplace well-being*. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Adapun peran *workplace well-being* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

6. Penelitian Mat Rifin dan Danaee (2022)

Penelitian ini berjudul penelitian “*Association between Burnout, Job Dissatisfaction and Intention to Leave among Medical Researchers in a Research Organisation in Malaysia during the COVID-19 Pandemic*”. Tujuan untuk mengukur tingkat *burnout*, *job dissatisfaction*, dan *intention to leave* di antara peneliti medis di organisasi penelitian Malaysia selama pandemi COVID-19 serta menguji apakah *burnout* dan *job dissatisfaction* menjadi prediktor signifikan dari niat keluar. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *burnout* terbukti berhubungan positif signifikan dengan *intention to leave*. *Job dissatisfaction* berpengaruh negatif signifikan pada *intention to leave*.

7. Penelitian Oleh Malik, Sumardjo, dan Fadila (2022)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* Karyawan Millenial di Kecamatan Cileungsi Selama Masa Pandemi COVID-19”. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan milenial. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Secara simultan, ketiga variabel (kepuasan kerja, beban kerja, stres kerja) berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

8. Penelitian Oleh Maulidah, Ali, dan Pangestuti (2022)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan RSUD ‘ABC’ Jakarta Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan RSUD “ABC” Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi niat keluar karyawan, baik secara parsial maupun bersama-sama.

9. Penelitian Oleh Kristin, Marlina, dan Lawita (2022)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* PT. Alfaria Trijaya Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial maupun simultan.

10. Penelitian oleh Bogar, Sambul, dan Rumawas (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada PT. Batavia Prosperindo Finance Tbk-Manado”. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

11. Penelitian Oleh Ingsih, Kadarningsih, dan Rijati (2021)

Penelitian ini berjudul penelitian “*Job Stress, Compensation, Job Dissatisfaction and Turnover Intention*” Tujuan untuk menganalisis bagaimana *job stress, compensation, job dissatisfaction* terhadap *turnover intention* PT Citra Mandiri Multi Finance. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *compensation* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *job dissatisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

12. Penelitian Oleh Lantican (2021)

Penelitian ini berjudul “*Modeling Workload, Job Satisfaction, Work Stress and Organizational Commitment on Turnover intention: Evidence from Hospitality Management Educators*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *workload, job satisfaction, work stress, organizational commitment*, dan *turnover intentions*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* dan *organizational commitment* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *workload* dan *work stress* tidak berpengaruh langsung signifikan terhadap *turnover intention*, *job satisfaction* berperan sebagai mediasi penting antara beban kerja, stres kerja, dan niat keluar.

13. Penelitian Oleh Riyono dan Kanesworo (2020)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kontrak Psikologis Dan Ketidakpuasan Terhadap Intensi Turnover”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kontrak psikologis terhadap intensi *turnover*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kesenjangan kontrak psikologis ternyata tidak secara signifikan berkorelasi dengan ketidakpuasan. Sedangkan ketidakpuasan terhadap kontrak psikologis mempengaruhi kekuatan intensi *turnover*.

14. Penelitian Oleh Rizky, Saroh, dan Zunaida (2020)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan PT FIFGROUP Cabang Batu)”. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Dan secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

15. Penelitian oleh Jannat, Omar, dan Nazri (2020)

Penelitian ini berjudul “*Analysing the Mediating Effects of Job Satisfaction and Dissatisfaction on Employee Voluntary Turnover Intention*”. Tujuan penelitian adalah mengkaji apakah kepuasan kerja, dan ketidakpuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan mengarah ke prestasi, latihan pengembangan *turnover intention*; sementara ketidakpuasan kerja hanya memediasi hubungan antara latihan pengembangan dan *turnover intention*.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi Kasus Karyawan Bagian Produksi PT Wilis Indonesia Steel Kediri). Hidayati dan Mahfudiyanto (2024)	Mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> .	Kuantitatif	Beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
2	<i>The Effect of Job Dissatisfaction and Workplace Bullying on Turnover Intention: Organization Climate and Group Cohesion as Moderators</i> . Nwobia dan Aljohani (2024)	Menganalisis pengaruh <i>job dissatisfaction</i> dan <i>workplace bullying</i> terhadap <i>turnover intention</i> .	Kuantitatif	<i>Job dissatisfaction</i> dan <i>workplace bullying</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . <i>Organizational climate</i> memoderasi <i>job dissatisfaction</i> terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

3	Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Pegawai Non-ASN melalui Kepuasan Kerja. Sitorus et al. (2024)	Menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.	Kuantitatif	Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i>. 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
4	Hubungan Antara Ketidakamanan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja dengan Intensi <i>Turnover</i> pada Karyawan Kontrak di PT Dan Liris Sukoharjo. Sundari et al. (2023)	Mengkaji apakah ketidakamanan kerja dan ketidakpuasan kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .	Kuantitatif	Ketidakamanan kerja dan ketidakpuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi <i>turnover</i> .	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>. 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

5	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Dengan <i>Workplace Wellbeing</i> Sebagai Variabel Mediasi. Hisbih et al. (2023)	Memahami pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> dengan <i>workplace well-being</i> sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Permata Kuningan.	Kuantitatif	Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
6	<i>Association between Burnout, Job Dissatisfaction and Intention to Leave among Medical Researchers in a Research Organisation in Malaysia during the COVID-19 Pandemic.</i> Mat Rifin dan Danaee (2022)	Mengukur tingkat <i>burnout</i> , <i>job dissatisfaction</i> , dan <i>intention to leave</i> di antara peneliti medis di organisasi penelitian Malaysia selama pandemi COVID-19.	Kuantitatif	<i>Burnout</i> terbukti berhubungan positif signifikan dengan <i>intention to leave</i> . <i>Job dissatisfaction</i> berpengaruh negatif signifikan pada <i>intention to leave</i>	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

7	Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Millenial di Kecamatan Cileungsi Selama Masa Pandemi COVID-19. Malik, Sumardjo, dan Fadila (2022)	Memahami pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan milenial.	Kuantitatif	menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
8	Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan RSUD ‘ABC’ Jakarta Selatan. Maulidah, Ali, dan Pangestuti (2022)	Mengetahui pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan RSUD “ABC” Jakarta Selatan.	Kuantitatif	Beban kerja dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi niat keluar karyawan, baik secara parsial maupun bersama-sama	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

9	Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan. Kristin, Marlina, dan Lawita (2022)	Menguji pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> PT. Alfaria Trijaya Pekanbaru	Kuantitatif	Secara parsial maupun simultan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja, stres kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> di PT. Alfaria Trijaya Pekanbaru.	1. Sama-sama meneliti beban kerja dan kepuasan/ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>. 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
10	Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Turnover Intention</i> pada PT. Batavia Prosperindo Finance Tbk-Manado. Bogar, Sambul, dan Rumawas (2021)	Menganalisis pengaruh beban kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.	Kuantitatif	Beban kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, Komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i>. 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

11	<i>Job Stress, Compensation, Job Dissatisfaction and Turnover Intention.</i> Penelitian Oleh Ingsih, Kadarningsih, dan Rijati (2021)	Menganalisis bagaimana <i>job stress</i> , <i>compensation</i> , <i>job dissatisfaction</i> terhadap <i>turnover intention</i> PT Citra Mandiri Multi Finance.	Kuantitatif	<i>Job stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>compensation</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>job dissatisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
12	<i>Modeling Workload, Job Satisfaction, Work Stress and Organizational Commitment on Turnover intention: Evidence from Hospitality Management Educators.</i> Lantican (2021)	Menganalisis pengaruh <i>workload</i> , <i>job satisfaction</i> , <i>work stress</i> , <i>organizational commitment</i> , dan <i>turnover intentions</i> .	Kuantitatif	<i>Job satisfaction</i> dan <i>organizational commitment</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>workload</i> dan <i>work stress</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda

13	Pengaruh Kontrak Psikologis Dan Ketidakpuasan Terhadap Intensi <i>Turnover</i> . Riyono dan Kanesworo (2020)	Mengetahui pengaruh kepuasan kontrak psikologis terhadap intensi <i>turnover</i> .	Kuantitatif	Persepsi terhadap kesenjangan kontrak psikologis ternyata tidak secara signifikan berkorelasi dengan ketidakpuasan. Sedangkan ketidakpuasan terhadap kontrak psikologis mempengaruhi kekuatan intensi <i>turnover</i> .	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda
14	Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi pada Karyawan PT FIFGROUP Cabang Batu. Rizky, Saroh, dan Zunaida (2020)	Mengetahui pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> .	Kuantitatif	Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	1. Sama-sama meneliti beban kerja dan kepuasan/ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda.

15	<i>Analysing the Mediating Effects of Job Satisfaction and Dissatisfaction on Employee Voluntary Turnover Intention.</i> Jannat, Omar, dan Nazri (2020)	Untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja, dan ketidakpuasan kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .	Kuantitatif	Kepuasan kerja memiliki hubungan mengarah ke prestasi, latihan pengembangan <i>turnover intention</i> ; sementara ketidakpuasan kerja hanya memediasi hubungan antara latihan pengembangan dan <i>turnover intention</i>	1. Sama-sama meneliti ketidakpuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> . 2. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel X ke Y.	1. Memiliki objek penelitian yang berbeda. 2. Memiliki jumlah sampel dan populasi yang berbeda.
----	--	--	-------------	--	---	--

(Sumber: Data Primer diolah oleh Penulis, 2025)

2.3 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel adalah bentuk keterkaitan atau pengaruh yang terjadi antara dua variabel atau lebih, baik dalam bentuk hubungan kausal (sebab-akibat) maupun hubungan asosiatif (Sugiyono 2017).

2.3.1 Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia

Beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh individu dalam bentuk kuantitas, durasi, serta intensitas tugas yang harus diselesaikan. Beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental sehingga berdampak pada meningkatnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*). Di lingkungan kerja seperti PT Apparel One Indonesia Divisi Ekspor Impor, peningkatan volume dokumen bea cukai, keterbatasan sumber daya, dan tingginya frekuensi lembur menjadi faktor-faktor penyebab beban kerja yang tinggi. Hal ini selaras dengan pendapat Hisbih et al. (2023), yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi secara signifikan memicu stres kerja dan berdampak pada meningkatnya *turnover intention*, terutama di lingkungan kerja administratif yang padat tuntutan. Menurut Raziq & Maulabakhsh (2020), beban kerja yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan kehidupan kerja, menurunkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Gunawan & Pratama (2021) menjelaskan bahwa beban kerja yang terus-menerus tanpa kompensasi yang seimbang dapat menyebabkan kelelahan kronis (*burnout*), yang menjadi salah satu prediktor utama *turnover intention*.

Hasil penelitian sebelumnya mendukung hubungan antara beban kerja dan *turnover intention*. Penelitian oleh Maulidah, Ali, dan Pangestuti (2022) pada karyawan

RSU “ABC” Jakarta Selatan menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Namun demikian, tidak semua hasil penelitian menunjukkan arah hubungan yang sama. Penelitian oleh Bogar, Sambul, dan Rumawas (2021) yang dilakukan pada PT. Batavia Prosperindo Finance Tbk – Manado justru menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam beberapa kondisi, karyawan mungkin tidak memandang beban kerja sebagai alasan utama untuk meninggalkan perusahaan, terutama jika terdapat faktor-faktor pendukung lainnya seperti kompensasi yang memadai, budaya organisasi yang kuat, atau prospek karier yang jelas. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* bersifat kontekstual dan dapat bervariasi tergantung pada lingkungan kerja, karakteristik karyawan, serta dukungan organisasi yang tersedia. Meskipun demikian, dalam konteks penelitian ini yang berfokus pada Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia dengan beban kerja administratif yang tinggi dan frekuensi lembur yang signifikan diasumsikan bahwa beban kerja menjadi faktor utama yang mendorong *turnover intention*. Berdasarkan teori dan temuan-temuan terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2.3.2 Ketidakpuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan di Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia

Ketidakpuasan kerja merupakan kondisi ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan yang mereka jalani tidak mampu memenuhi harapan, kebutuhan, atau nilai-

nilai pribadi yang mereka junjung. Ketidakpuasan ini dapat muncul akibat berbagai faktor seperti tidak adanya penghargaan atas kontribusi, terbatasnya kesempatan pengembangan diri, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta tidak adanya kompensasi yang setimpal terhadap beban kerja dan lembur. Menurut Lu et al. (2021), ketidakpuasan kerja timbul ketika terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi individu terhadap pekerjaannya dengan kenyataan yang dihadapi. Ketika kondisi ini berlangsung dalam jangka panjang, karyawan cenderung mengalami stres psikologis dan kelelahan emosional, yang pada akhirnya memunculkan niat untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*).

Penelitian Nwobia dan Aljohani (2024) menunjukkan bahwa ketidakpuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Sundari et al. (2023) dalam studi mereka mengenai karyawan kontrak di PT Dan Liris Sukoharjo, yang menyimpulkan bahwa ketidakpuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi *turnover*. Namun demikian, terdapat pula penelitian yang menggarisbawahi bahwa pengaruh ketidakpuasan kerja terhadap *turnover intention* dapat dimoderasi oleh faktor-faktor seperti komitmen organisasi atau keterbatasan lapangan kerja. Park & Min (2020) menemukan bahwa meskipun ketidakpuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, dalam kondisi ekonomi sulit, karyawan cenderung menunda keputusannya untuk resign karena risiko mencari pekerjaan baru yang tinggi.

Dalam konteks karyawan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia, ketidakpuasan kerja dapat tercermin dari keluhan seperti lembur tanpa kompensasi,

kurangnya pelatihan untuk peningkatan kompetensi, dan beban dokumen yang tinggi tanpa dukungan sumber daya yang memadai. Hal ini menjadikan ketidakpuasan sebagai faktor penting yang perlu dianalisis pengaruhnya terhadap *turnover intention*. Berdasarkan teori dan temuan-temuan terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Ketidakpuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2.3.3 Beban kerja dan tingkat ketidakpuasan kerja bertindak bersama-sama untuk mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan di Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesiasecara signifikan

Dalam dunia kerja modern, dua faktor yang sering dikaitkan dengan meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*) adalah beban kerja yang tinggi dan ketidakpuasan kerja. Keduanya memiliki pengaruh signifikan baik secara terpisah maupun secara simultan terhadap keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau mencari alternatif pekerjaan lain. Beban kerja menggambarkan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi, terutama ketika tidak sebanding dengan kapasitas dan sumber daya yang tersedia, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, stres berkepanjangan, hingga burnout (Giorgi et al., 2020). Ketika kondisi ini terjadi secara terus-menerus, karyawan mulai mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka sebagai bentuk upaya perlindungan diri. Ketidakpuasan kerja, di sisi lain, mencerminkan perasaan negatif terhadap berbagai aspek pekerjaan seperti kurangnya penghargaan, terbatasnya pengembangan karier, hingga ketidakadilan dalam pembagian kerja atau kompensasi. Menurut Lu et al. (2021), ketidakpuasan kerja yang tidak ditangani dengan tepat akan

mendorong karyawan merasa tidak terikat dengan organisasi dan meningkatkan keinginan untuk keluar.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketika beban kerja tinggi dikombinasikan dengan tingkat ketidakpuasan kerja yang juga tinggi, risiko *turnover intention* meningkat secara signifikan. Penelitian oleh Zhou et al., (2021) menyatakan bahwa kombinasi beban kerja yang berat dan ketidakpuasan kerja secara simultan memperbesar risiko stres kerja yang berujung pada *turnover intention* di sektor manufaktur.

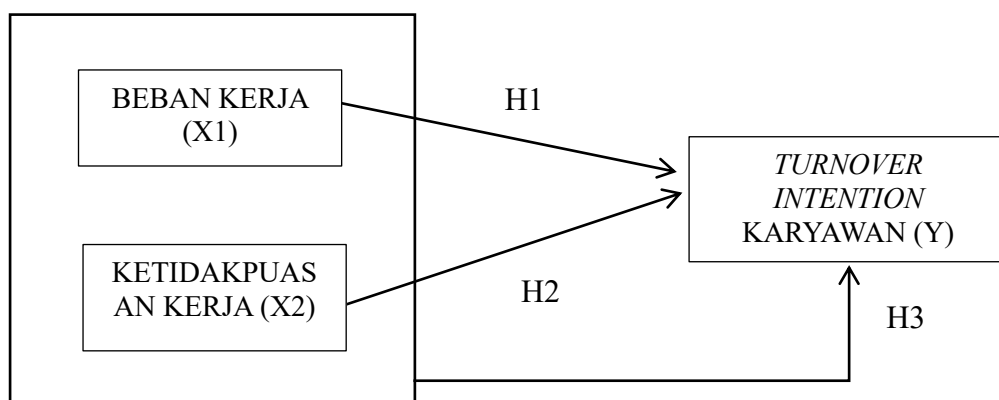
Studi oleh Nguyen et al., (2023) yang meneliti karyawan perusahaan logistik mengungkapkan bahwa beban kerja yang berlebihan dan ketidakpuasan atas kompensasi berkontribusi signifikan terhadap niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Temuan serupa dilaporkan oleh Sari & Wulandari (2023) yang meneliti karyawan pasca-pandemi. Mereka menyimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah secara simultan memberikan dampak besar terhadap peningkatan *turnover intention*.

Kondisi ini sangat relevan dengan Divisi Ekspor Impor PT Apparel One Indonesia, di mana beban kerja meningkat secara signifikan seiring dengan tuntutan penyelesaian dokumen ekspor-impor dalam waktu singkat, serta keterbatasan sumber daya. Di sisi lain, karyawan juga menghadapi minimnya pelatihan peningkatan kompetensi, jam lembur tanpa kompensasi, dan kurangnya pengakuan atas kontribusi kerja. Apabila kedua faktor tersebut tidak diatasi secara sistematis, *turnover intention* akan semakin sulit ditekan. Berdasarkan teori dan temuan-temuan terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3: Beban kerja dan ketidakpuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

2.4 Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan cabang ilmu statistika inferensial dan dipergunakan dengan tujuan untuk menguji kebenaran pada suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut (Irawati, 2021).



Gambar 2.1 Diagram Hipotesis

(Sumber: Data yang telah diolah, 2025)