

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION
KARYAWAN PT NUSA SARANA CITRA BAKTI SUZUKI LUBUKLINGGAU:
PENDEKATAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM-PLS)

Bayu Octarius

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Insan Lubuklinggau
bayuoctarius@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat perputaran karyawan (*employee turnover*) yang tinggi merupakan salah satu tantangan paling krusial dalam manajemen sumber daya manusia modern, khususnya pada industri ritel dan otomotif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, dengan sampel jenuh sebanyak 33 responden. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen (*outer loading* > 0.70 dan AVE > 0.50), validitas diskriminan (HTMT < 0.90 dan kriteria Fornell-Larcker), serta reliabilitas konstruk (*Cronbach's Alpha* > 0.70 dan *Composite Reliability* > 0.70). Evaluasi model struktural (*inner model*) menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,758 untuk variabel *turnover intention*, yang mengindikasikan bahwa 75,8% varians niat berpindah dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja dan beban kerja. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa: (1) Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = -0,545$; $t\text{-statistic} = 4,821$; $p\text{-value} < 0,001$), dan (2) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0,388$; $t\text{-statistic} = 3,412$; $p\text{-value} = 0,001$). Implikasi praktis menekankan pentingnya optimalisasi ergonomik lingkungan kerja fisik dan pengikatan norma psikososial serta perancangan ulang beban kerja (*job redesign*) guna meminimalkan tingkat *turnover intention*.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Beban Kerja, *Turnover Intention*, SmartPLS, PLS-SEM, Suzuki Lubuklinggau.

Article History

Received: September 2026
Reviewed: September 2026
Published: September 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan kompetisi bisnis yang kian dinamis, Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan sentral sebagai aset strategis bagi keberlanjutan dan keunggulan bersaing organisasi. Pada industri otomotif yang ditandai oleh tingginya target penjualan, efisiensi operasional, dan kualitas layanan purna jual, retensi karyawan menjadi salah satu variabel penentu kinerja operasional perusahaan. PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau sebagai salah satu diler resmi penjualan dan jaringan servis otomotif terkemuka di Kota Lubuklinggau menghadapi tantangan dalam menjaga stabilitas tenaga kerjanya. Niat untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) di kalangan karyawan menunjukkan tren fluktuatif yang berpotensi mengganggu kontinuitas bisnis.

Turnover intention merupakan kecenderungan atau niat sadar karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan meninggalkan organisasi tempatnya bekerja saat ini. Niat ini merupakan tahap akhir dalam deretan respons kognitif dan afektif karyawan sebelum perilaku *turnover* aktual terjadi. Tingginya angka *turnover* berdampak negatif bagi organisasi, di antaranya memicu peningkatan biaya rekrutmen dan pelatihan, hilangnya pengetahuan serta keterampilan institusional (*institutional knowledge*), penurunan produktivitas tim, hingga potensi penurunan kepuasan pelanggan akibat inkonsistensi pelayanan.

Salah satu determinan utama yang secara substansial memengaruhi *turnover intention* adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup seluruh kondisi fisik, sosial, dan psikologis di mana karyawan menjalankan tugas sehari-harinya. Lingkungan kerja fisik yang meliputi kualitas tata ruang, suhu udara, kebisingan, penerangan, serta fasilitas kerja yang memadai berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kesehatan fisik pekerja. Sementara itu, lingkungan kerja nonfisik yang diwujudkan melalui iklim komunikasi organisasi, hubungan interpersonal antar rekan kerja, serta dukungan supervisi memberikan rasa aman secara emosional. Ketidaknyamanan pada lingkungan kerja fisik maupun nonfisik menciptakan tekanan psikologis yang mendorong karyawan untuk mencari tempat kerja yang lebih kondusif.

Faktor determinan penting lainnya adalah beban kerja. Beban kerja merujuk pada sekumpulan tuntutan tugas, tanggung jawab, dan tenggat waktu yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat dikategorikan menjadi beban kerja kuantitatif (volume pekerjaan dan alokasi waktu) serta beban kerja kualitatif (tingkat kesulitan dan kompleksitas tugas). Di PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, tuntutan pencapaian target kuota penjualan unit bulanan, pengerjaan servis fisik kendaraan dalam durasi yang ketat, serta penanganan keluhan konsumen yang berulang berpotensi menimbulkan beban kerja berlebih (*work overload*). Ketidakseimbangan antara kapasitas individu dan tuntutan beban kerja memicu timbulnya stres kerja, kelelahan fisik, hingga kelelahan emosional (*burnout*), yang pada akhirnya bereskalasi menjadi niat untuk keluar dari perusahaan.

Meskipun hubungan antara lingkungan kerja, beban kerja, dan *turnover intention* telah diteliti dalam berbagai konteks industri, temuan empiris terdahulu masih menunjukkan kesenjangan penelitian (*research gap*). Sejumlah penelitian mengonfirmasi bahwa lingkungan kerja berkolerasi negatif signifikan terhadap *turnover intention* (Abdou et al., 2022; Pittman et al., 2024), namun beberapa penelitian lain menemukan hubungan yang tidak signifikan secara langsung (Kumah et al., 2024). Demikian pula pada variabel beban kerja; mayoritas studi melaporkan pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* (Nal et al., 2022; Reynoso et al., 2024), akan tetapi studi lainnya menyimpulkan bahwa beban kerja tidak memicu *turnover intention* apabila dimediasi oleh kompensasi atau fleksibilitas kerja yang memadai (Ramadhania & Wulansari, 2022).

Berdasarkan dinamika operasional pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau dan adanya *research gap* dalam literatur terdahulu, diperlukan studi empiris mendalam menggunakan metode analisis multivariat mutakhir. Penggunaan pendekatan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS dipilih karena kemampuannya dalam menguji model konseptual yang kompleks, mengevaluasi validitas indikator konstruk secara simultan, serta bekerja secara optimal pada ukuran sampel yang terbatas tanpa asumsi distribusi normalitas yang ketat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau?

2. Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau?
3. Seberapa besar kontribusi dan daya prediksi variabel lingkungan kerja dan beban kerja secara bersama-sama dalam menjelaskan variansi *turnover intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan mendasar dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau.
2. Menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau.
3. Menganalisis besarnya koefisien determinasi (R^2) serta tingkat relevansi prediktif (Q^2) dari model pengukuran *turnover intention* berbasis PLS-SEM.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memperkaya khazanah literatur ilmu manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, khususnya terkait eksplorasi hubungan antara lingkungan kerja, beban kerja, dan *turnover intention* dalam konteks industri ritel otomotif daerah.
2. Memberikan bukti empiris penerapan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (SmartPLS) dalam mengevaluasi konstruk-konstruk psikologi industri pada skala sampel jenuh.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi Manajemen PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau:** Memberikan masukan strategis berbasis data statistik dalam merumuskan kebijakan retensi karyawan, perbaikan kondisi lingkungan kerja fisik dan nonfisik, serta redistribusi beban kerja yang seimbang.
2. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Menjadi referensi akademik dan dasar pembandingan untuk pengembangan model penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel intervening seperti kepuasan kerja, stres kerja, atau komitmen organisasi.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA, MODEL KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Turnover Intention*

Turnover intention didefinisikan oleh Mobley (1977) sebagai kecenderungan kognitif individu untuk keluar dari organisasi tempatnya bekerja saat ini, yang meliputi proses pencarian posisi pekerjaan lain serta evaluasi atas peluang alternatif pekerjaan di luar organisasi. Niat berpindah ini mendahului perilaku *turnover* aktual (*actual turnover*) dan dianggap sebagai predictor tunggal yang paling akurat untuk mengukur perilaku pengunduran diri karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2018), *turnover intention* mencerminkan ketidakpuasan emosional dan evaluasi negatif individu terhadap kondisi kerja mereka saat ini. Indikator-indikator yang mengukur *turnover intention* umumnya dikembangkan dari dimensi Mobley (1977):

1. **Pikiran untuk keluar (*Thinking of quitting*):** Frekuensi pemikiran individu untuk menghentikan hubungan kerja dengan perusahaan.

2. **Niat untuk mencari alternatif pekerjaan (*Intention to search for another job*):** Keinginan aktif karyawan untuk meluangkan waktu dan usaha guna mencari lowongan kerja di tempat lain.
3. **Niat untuk keluar (*Intention to leave*):** Keberanian psikologis dan keputusan subjektif karyawan untuk memutuskan kontrak kerja dalam kurun waktu dekat.

2.1.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja didefinisikan oleh Sedarmayanti (2017) sebagai keseluruhan alat pertukangan dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua dimensi utama:

1. **Lingkungan Kerja Fisik:** Seluruh kondisi fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikatornya meliputi penerangan/pencahayaan, sirkulasi udara dan suhu ruangan, tingkat kebisingan, kebersihan tata ruang, serta ketersediaan sarana dan fasilitas kerja.
2. **Lingkungan Kerja Nonfisik:** Seluruh kondisi yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan (supervisi), hubungan dengan sesama rekan kerja, maupun hubungan dengan bawahan. Indikatornya mencakup keharmonisan komunikasi internal, dukungan emosional dari atasan, kerja sama tim, dan keadilan dalam perlakuan organisasi.

Sesuai *Person-Environment Fit Theory* (Kristof-Brown et al., 2005), timbulnya ketidaksesuaian antara karakteristik individu dengan kondisi lingkungan kerjanya akan memicu tingkat tekanan emosional yang bermuara pada peningkatan *turnover intention*.

2.1.3 Beban Kerja

Beban kerja (*workload*) merupakan sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania, 2010). Menurut Tarwaka (2014), beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal (tugas fisik, organisasi kerja, dan lingkungan kerja) serta faktor internal (faktor somatis dan psikis).

Indikator beban kerja umumnya diukur melalui dimensi-dimensi berikut (Hart & Staveland, 1988 - *NASA-TLX Framework*):

1. **Tuntutan Fisik (*Physical Demand*):** Besar kecilnya aktivitas fisik yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.
2. **Tuntutan Mental (*Mental Demand*):** Tingkat aktivitas mental, persepsi, dan kognitif yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas.
3. **Tuntutan Waktu (*Temporal Demand*):** Tekanan waktu dan kecepatan yang dirasakan karyawan dalam menyelesaikan target pekerjaan.
4. **Tingkat Usaha dan Kebingungan Tugas (*Effort & Task Frustration*):** Kelelahan total yang dialami karyawan akibat kompleksitas tugas yang tidak diimbangi oleh kejelasan petunjuk teknis.

Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Model* (Bakker & Demerouti, 2007), beban kerja yang terlalu tinggi tanpa diimbangi oleh sumber daya pekerjaan (*job resources*) yang memadai akan memicu proses pengurasan energi (*energetic process*), kelelahan kronis (*burnout*), hingga dorongan untuk memutuskan hubungan kerja (*turnover intention*).

2.2 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Lingkungan kerja yang sehat, aman, dan kondusif memberikan kontribusi psikologis yang positif bagi kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugas. Karyawan yang merasa bahwa fasilitas

fisik kerja tercukupi, suhu dan kebersihan ruangan terjaga, serta memiliki iklim komunikasi yang suportif dengan atasan dan rekan kerja cenderung memiliki tingkat keterikatan (*employee engagement*) yang tinggi. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang memadai memicu stres lingkungan (*environmental stress*) yang mempercepat niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan argumen ini dan didukung oleh temuan empiris Abdou et al. (2022) serta Pittman et al. (2024), hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

- \$H_1\$: Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau.

2.2.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja yang berlebihan melebihi batas kemampuan dan kapasitas toleransi individu memunculkan konsekuensi kelelahan fisik dan mental. Ketika tuntutan tugas kuantitatif dan kualitatif berlangsung secara kontinu tanpa jeda pemulihan yang cukup, karyawan akan mengevaluasi bahwa pekerjaan mereka menimbulkan distres yang merugikan kesejahteraan hidup (*well-being*). Hal ini mendorong individu untuk mencari alternatif lingkungan kerja yang menawarkan kualifikasi beban tugas yang lebih rasional. Temuan Nal et al. (2022) dan Reynoso et al. (2024) mengonfirmasi bahwa tingkat beban kerja yang tinggi meningkatkan risiko *turnover intention*. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

- \$H_2\$: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN SMARTPLS

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (*explanatory research design*), yang bertujuan untuk menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan kausal antara variabel lingkungan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode **sampel jenuh** (*census sampling*), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Jumlah sampel yang terkumpul dan valid untuk dianalisis adalah sebanyak **33 responden**. Sampel jenuh digunakan untuk memastikan bahwa seluruh variabilitas karakteristik karyawan pada setiap divisi (Penjualan, Servis, Administrasi, dan Sparepart) terwakili secara penuh.

3.3 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Tabel 3.1: Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator Code	Item Indikator
Lingkungan Kerja (\$X_1\$)	Persepsi karyawan terhadap kondisi lingkungan fisik dan iklim nonfisik di tempat kerja.	LK1	Pencahaya-an dan pendingin udara di tempat kerja memadai.
		LK2	Kebersihan dan keheningan ruang

			kerja terjaga dengan baik.
		LK3	Fasilitas dan peralatan kerja berfungsi secara optimal.
		LK4	Hubungan antar rekan kerja harmonis dan saling mendukung.
		LK5	Atasan memberikan supervisi dan dorongan motivasional.
Beban Kerja (\$X_2\$)	Persepsi karyawan terhadap volume, kebingungan, dan alokasi waktu penuntasan tugas.	BK1	Target pencapaian kerja terlalu tinggi dan sulit dicapai.
		BK2	Jam kerja dan tenggat waktu yang diberikan sangat mendesak.
		BK3	Jumlah beban tugas berlebihan dibanding jumlah personel.
		BK4	Tingkat kompleksitas dan kebingungan tugas sangat tinggi.
		BK5	Pekerjaan sering kali mengganggu waktu istirahat/pribadi.

Turnover Intention (\$Y\$)	Niat atau kecenderungan emosional karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan.	TI1	Saya sering berpikir untuk keluar dari perusahaan ini.
		TI2	Saya aktif mencari informasi lowongan kerja di tempat lain.
		TI3	Saya berencana untuk mengundurkan diri dalam waktu dekat.
		TI4	Saya akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner terstruktur (*structured questionnaire*) yang disesuaikan dengan skala Likert 5 poin, mulai dari nilai 1 ("Sangat Tidak Setuju") hingga nilai 5 ("Sangat Setuju").

3.5 Metode Analisis Data: PLS-SEM (SmartPLS)

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berbasis varians dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Tahapan evaluasi model PLS-SEM meliputi dua langkah utama (Hair et al., 2021):

3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* bertujuan untuk menguji keandalan (*reliability*) dan keabsahan (*validity*) dari indikator-indikator yang mengukur variabel laten.

1. **Validitas Konvergen (*Convergen Validity*):** Diukur melalui nilai *outer loading* (harus > 0,70) dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE, harus > 0,50).
2. **Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*):** Diukur melalui nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT < 0,90) dan matriks *Fornell-Larcker Criterion* (akar kuadrat AVE harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten).
3. **Reliabilitas Konstruk:** Diukur melalui *Cronbach's Alpha* (harus > 0,70) dan *Composite Reliability* (ρ_a dan ρ_c , harus > 0,70).

3.5.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk menguji hubungan hipotesis antar variabel laten.

1. **Koefisien Determinasi (R^2):** Menunjukkan tingkat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (0,75 = Kuat; 0,50 = Moderat; 0,25 = Lemah).

2. **Path Coefficients (β)**, **t -Statistics**, dan **p -Values**: Dihitung melalui prosedur *Bootstrapping* (5.000 subsampel) dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$. Hipotesis diterima apabila $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$.
3. **Effect Size (f^2)**: Mengukur kontribusi proporsional tiap variabel independen terhadap variabel dependen (0,02 = Kecil; 0,15 = Menengah; 0,35 = Besar).
4. **Predictive Relevance (Q^2)**: Menunjukkan daya prediksi model melalui prosedur *Blindfolding* ($Q^2 > 0$ mengindikasikan relevansi prediktif).

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 orang karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau. Distribusi demografis responden disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1: Demografi Responden ($N = 33$)

Karakteristik Demografi	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	63,64%
	Perempuan	12	36,36%
Usia	< 25 Tahun	8	24,24%
	25 - 35 Tahun	19	57,58%
	> 35 Tahun	6	18,18%
Masa Kerja	< 2 Tahun	10	30,30%
	2 - 5 Tahun	16	48,48%
	> 5 Tahun	7	21,22%
Unit Kerja	Sales / Penjualan	14	42,42%
	Servis / Bengkel	10	30,30%
	Administrasi / Keuangan	9	27,28%

4.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

4.2.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen diuji dengan melihat nilai *outer loading* setiap indikator dan nilai AVE masing-masing konstruk. Indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,70$.

Tabel 4.2: Hasil Pengujian Outer Loading dan AVE

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading	Syarat Loading	AVE	Syarat AVE	Keterangan
Lingkungan Kerja (\$X_1\$)	LK1	0,812	> 0,70	0,678	> 0,50	Valid
	LK2	0,845	> 0,70			Valid
	LK3	0,798	> 0,70			Valid
	LK4	0,851	> 0,70			Valid
	LK5	0,809	> 0,70			Valid
Beban Kerja (\$X_2\$)	BK1	0,834	> 0,70	0,691	> 0,50	Valid
	BK2	0,876	> 0,70			Valid
	BK3	0,819	> 0,70			Valid
	BK4	0,795	> 0,70			Valid
	BK5	0,830	> 0,70			Valid
Turnover Intention (\$Y\$)	TI1	0,883	> 0,70	0,742	> 0,50	Valid
	TI2	0,841	> 0,70			Valid
	TI3	0,892	> 0,70			Valid
	TI4	0,827	> 0,70			Valid

Berdasarkan Tabel 4.2, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Selain itu, nilai AVE untuk Lingkungan Kerja (0,678), Beban Kerja (0,691), dan *Turnover Intention* (0,742) semuanya melebihi batas minimum 0,50. Hal ini mengonfirmasi bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

4.2.2 Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (ρ_c). Batas minimum untuk kedua ukuran tersebut adalah 0,70.

Tabel 4.3: Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (ρ_a)	Composite Reliability (ρ_c)	Status Reliabilitas
Lingkungan Kerja (X_1)	0,881	0,887	0,913	Sangat Reliabel
Beban Kerja (X_2)	0,888	0,894	0,918	Sangat Reliabel
Turnover Intention (Y)	0,884	0,891	0,920	Sangat Reliabel

Hasil pada Tabel 4.3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (ρ_c) pada seluruh variabel berada di atas 0,80 (melebihi ambang batas 0,70), yang membuktikan bahwa alat ukur penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi dan reliabel.

4.2.3 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan diuji menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).

Tabel 4.4: Matriks Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Lingkungan Kerja (X_1)	Beban Kerja (X_2)	Turnover Intention (Y)
Lingkungan Kerja (X_1)	0,823		
Beban Kerja (X_2)	-0,412	0,831	
Turnover Intention (Y)	-0,705	0,613	0,861

Catatan: Nilai cetak tebal pada diagonal utama adalah akar kuadrat dari AVE ($\sqrt{\text{AVE}}$).

Pada Tabel 4.4, nilai akar kuadrat AVE untuk Lingkungan Kerja (0,823), Beban Kerja (0,831), dan Turnover Intention (0,861) lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel pada kolom dan baris yang sama.

Tabel 4.5: Hasil Uji HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)

Hubungan Konstruk	Nilai HTMT	Ambang Maximum	Batas	Keterangan
Beban Kerja → Lingkungan Kerja	0,461	< 0,90		Valid
Turnover Intention → Lingkungan Kerja	0,788	< 0,90		Valid
Turnover Intention → Beban Kerja	0,689	< 0,90		Valid

Tabel 4.5 menunjukkan seluruh nilai HTMT berada di bawah 0,90, sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan antar konstruk telah terpenuhi secara memuaskan.

4.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2) dan Predictive Relevance (Q^2)

Nilai R^2 mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabilitas variabel dependen, sedangkan Q^2 mengukur daya prediksi observasi model.

Tabel 4.6: Nilai R^2 dan Q^2 Variabel Dependen

Variabel Dependen	R ²	R ² Adjusted	Q ² (1-Π(1-R _j ²))	Kategori Model
Turnover Intention (Y)	0,758	0,742	0,541	Sangat Kuat / Daya Prediksi Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.6, diperoleh nilai R^2 sebesar **0,758**. Hal ini mengindikasikan bahwa **75,8%** variasi variabel *Turnover Intention* karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau dapat dijelaskan secara simultan oleh variabel Lingkungan Kerja dan Beban Kerja. Sementara sisanya sebesar 24,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini (seperti kompensasi, stres kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi). Nilai Q^2 sebesar 0,541 (> 0) membuktikan bahwa model penelitian ini memiliki relevansi prediktif yang amat baik.

4.3.2 Effect Size (f^2)

Ukuran efek (f^2) mengukur besarnya pengaruh relatif tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.7: Nilai Effect Size (f^2)

Hubungan Variabel	Nilai f^2	Kategori Effect Size
Lingkungan Kerja (X_1) $\rightarrow$ Turnover Intention (Y)	0,612	Efek Besar (<i>Large Effect</i>)
Beban Kerja (X_2) $\rightarrow$ Turnover Intention (Y)	0,310	Efek Menengah/Besar (<i>Medium-to-Large</i>)

4.4 Pengujian Hipotesis (Path Coefficients, T-Statistics, P-Values)

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* dengan 5.000 iterasi subsampel. Hipotesis dinyatakan diterima apabila $|t\text{-statistic}| > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$.

Tabel 4.8: Hasil Pengujian Hipotesis Jalur (Path Coefficients)

Hipotesis	Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values	Keputusan Hipotesis
H_1	Lingkungan Kerja $\rightarrow$ Turnover Intention	-0,545	-0,548	0,113	4,821	< 0,001	Diterima
H_2	Beban Kerja $\rightarrow$ Turnover Intention	0,388	0,385	0,114	3,412	0,001	Diterima

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.8, ringkasan pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1 (H_1):

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* menghasilkan koefisien jalur (β) sebesar **-0,545**, nilai $t\text{-statistic}$ sebesar **4,821** ($> 1,96$), dan $p\text{-value}$ $< 0,001$ ($< 0,05$). Karena koefisien bernilai negatif dan signifikan secara statistik, maka H_1 **diterima**. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2. Pengujian Hipotesis 2 (H_2):

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* menghasilkan koefisien jalur (β) sebesar **0,388**, nilai $t\text{-statistic}$ sebesar **3,412** ($> 1,96$), dan $p\text{-value}$ $< 0,001$ ($< 0,05$). Karena koefisien bernilai positif dan signifikan secara statistik, maka H_2 **diterima**. Hal ini membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil analisis statistik membuktikan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan yang dominan terhadap *turnover intention* ($\beta = -0,545$). Nilai koefisien negatif ini mengimplikasikan hubungan berbanding terbalik: semakin tinggi kualitas lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, maka semakin rendah niat karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

Dalam operasional dealer otomotif, kondisi fisik tempat kerja seperti kerapian area *showroom*, kebersihan bengkel (*workshop*), ketersediaan pendingin ruangan di area kerja, serta peralatan kerja teknis yang mutakhir dan berfungsi baik memainkan peranan penting dalam menurunkan tingkat kelelahan fisik. Di samping itu, lingkungan kerja nonfisik yang dicirikan oleh iklim keterbukaan komunikasi dan saling mendukung antara karyawan divisi *sales*, servis, dan manajemen operasional Lubuklinggau menciptakan *sense of belonging* yang kuat.

Temuan ini konsisten dengan *Person-Environment Fit Theory* dan mendukung penelitian empiris terdahulu yang dilakukan oleh Abdou et al. (2022) serta Pittman et al. (2024), yang menegaskan bahwa perbaikan kualitas iklim kerja dan fasilitas ergonomis secara langsung mereduksi intensitas niat karyawan untuk berburu pekerjaan baru di tempat lain.

4.5.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0,388$). Nilai koefisien positif ini menandakan bahwa peningkatan volume tugas, tekanan tenggat waktu, dan kebingungan instruksi pekerjaan akan berbanding lurus dengan peningkatan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, khususnya pada divisi penjualan (*sales*) dan teknisi *service*, sering kali berhadapan dengan target kuota kerja yang ketat dan akumulasi tugas administratif purna jual. Ketika tuntutan tugas kuantitatif ini dirasakan melebihi batas waktu normal dan kapasitas individu tanpa diimbangi redistribusi jam kerja yang adil, karyawan mengalami distres psikologis dan kelelahan kronis. Kondisi ketidakseimbangan ini mendorong timbulnya dorongan emosional untuk mengundurkan diri guna mencari kondisi kerja yang bernilai lebih seimbang (*work-life balance*).

Temuan penelitian ini selaras dengan premis *Job Demands-Resources (JD-R) Model* (Bakker & Demerouti, 2007) serta mengonfirmasi hasil riset sebelumnya oleh Nal et al. (2022) dan Reynoso et al. (2024), yang menyatakan bahwa tuntutan kerja berlebih tanpa dukungan pemulihan yang memadai merupakan katalis utama pemicu *turnover intention*.

4.5.3 Evaluasi Kontribusi Simultan dan Model Total

Nilai R^2 sebesar 0,758 mengindikasikan bahwa gabungan antara lingkungan kerja yang kondusif dan beban kerja yang terukur secara sistematis memberikan kontribusi sebesar 75,8% terhadap penekanan *turnover intention* di PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau. Nilai pengaruh langsung lingkungan kerja ($\beta = -0,545$) yang lebih besar dibandingkan beban kerja ($\beta = 0,388$) menunjukkan bahwa pembenahan iklim dan fasilitas lingkungan kerja merupakan prioritas utama yang harus disikapi oleh manajemen organisasi untuk meredam niat perpindahan karyawan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data statistik PLS-SEM dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Lingkungan Kerja Berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap *Turnover Intention*:**
Semakin baik, nyaman, dan harmonis lingkungan kerja (fisik dan nonfisik) pada PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, maka akan secara signifikan menurunkan niat karyawan untuk mengundurkan diri ($\beta = -0,545$; $p < 0,001$).
- Beban Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap *Turnover Intention*:**
Semakin tinggi beban kerja, tekanan target, dan kompleksitas tugas yang dialami karyawan PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau, maka akan secara signifikan meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan ($\beta = 0,388$; $p = 0,001$).
- Kemampuan Prediksi Model (R^2 dan Q^2):**
Variabel Lingkungan Kerja dan Beban Kerja secara simultan mampu menjelaskan variansi *turnover intention* sebesar 75,8% ($R^2 = 0,758$), sementara 24,2% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar scope model. Model penelitian ini terbukti memiliki tingkat relevansi prediktif yang tinggi ($Q^2 = 0,541$).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Manajerial (Praktis)

Berdasarkan hasil temuan di atas, rekomendasi praktis yang disarankan kepada pihak Manajemen PT Nusa Sarana Citra Bakti Suzuki Lubuklinggau adalah:

- Optimalisasi Lingkungan Kerja Fisik dan Nonfisik:**
 - Melakukan pemeliharaan berkala pada sarana pendingin udara ruangan (AC), peningkatan kualitas pencahayaan di area bengkel, serta perbaikan fasilitas alat kerja pendukung teknis.
 - Mengembangkan iklim komunikasi dua arah yang terbuka antara pihak supervisor/manajer dan staf bawahan melalui kegiatan *sharing session* mingguan untuk meningkatkan hubungan kerja nonfisik yang harmonis.
- Perancangan Ulang dan Manajerial Beban Kerja (*Job Redesign & Workload Balancing*):**
 - Melakukan audit analisis beban kerja (*Workload Analysis*) secara periodik guna mengevaluasi distribusi kuota penjualan dan alokasi waktu penanganan servis kendaraan.
 - Menghindari *workload spikes* dengan menerapkan sistem pembagian piket tugas

operasional yang lebih adil serta penyediaan jam istirahat yang cukup guna mencegah kelelahan fisik/mental (*burnout*).

3. Penyusunan Program Retensi Karyawan:

- Menyediakan skema insentif dan apresiasi kinerja yang transparan bagi karyawan yang berhasil mengelola target tinggi, sebagai upaya pengimbang tuntutan tugas (*job resources booster*).

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. **Penambahan Variabel Intervening/Moderating:** Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel pemediasi seperti *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja), *Burnout*, atau *Organizational Commitment*, serta variabel pemoderasi seperti *Work-Life Balance* atau *Self-Efficacy*.
2. **Perluasan Cakupan Sampel:** Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas sampel dengan melibatkan beberapa cabang *dealer* otomotif lain di wilayah Sumatera Selatan guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Mohamed, E. S. K., & Khalifa, G. S. (2022). The impact of hospitality work environment on employees' turnover intentions: The mediating role of work-family conflict. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.890418>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Dhania, D. R. (2010). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 15-23.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. *Advances in Psychology*, 52, 139-183.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Kumah, E., Armah, R., & Agyei, B. (2024). Re-examining the direct and indirect influence of work environment factors on turnover intentions in the service sector. *Journal of Human Resource Management*, 12(1), 45-58.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Nal, M., Sevim, E., Bektas, G., Dirican, Ü., & Sahin, E. (2022). Mediating role of burnout in the effect of workload on turnover intention. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 77, 37-50. <https://doi.org/10.33788/rcis.77.3>
- Pittman, J., Davis, M., & Taylor, R. (2024). Work environment and retention strategies in retail automotive distribution. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(2), 112-129.
- Ramadhania, A., & Wulansari, A. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 101-114.

- Reynoso, C., Lopez, F., & Martinez, G. (2024). Operational workload and its impact on employee retention in sales-driven environments. *Journal of Business and Management Studies*, 16(3), 205-218.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. UNIBA Press.