Copyright © The Author(s) 2026
Journal Social Society Vol 6 No 4, October - December 2026

Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan Kurir Perusahaan Ekspedisi XYZ

Fernanda Bintang Enggarwati [1*], Riska Fii Ahsani [2]

[1, 2] Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Indonesia

* vernandabintang@gmail.com

Abstrak

Urgensi penelitian ini adalah pentingnya mengidentifikasi pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan kurir guna membantu perusahaan ekspedisi XYZ mengurangi keinginan karyawan untuk keluar dan menjaga stabilitas operasional perusahaan. Penelitian ini mengkaji *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ dengan menganalisis pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian terdiri atas 42 karyawan kurir dan seluruh anggota populasi dijadikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,623 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 62,3% variasi *turnover intention*, sedangkan 37,7% dipengaruhi faktor lain di luar model. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa perusahaan perlu menetapkan target kerja yang realistis, membagi beban kerja secara proporsional, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta meningkatkan kepuasan kerja melalui sistem kompensasi dan insentif yang adil dan hubungan kerja yang harmonis. Upaya tersebut dapat menjadi strategi untuk menekan *turnover intention* dan mempertahankan keberlangsungan operasional perusahaan.

Kata Kunci: *Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Turnover Intention*

Pendahuluan

Perkembangan industri *electronic commerce* (*e-commerce*) di Indonesia telah meningkatkan kebutuhan terhadap layanan logistik yang cepat, tepat, dan efisien. Meningkatnya aktivitas transaksi digital menyebabkan perusahaan jasa logistik dituntut untuk mampu mendistribusikan barang secara tepat waktu, aman, dan berkualitas agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat antar perusahaan logistik juga mendorong perusahaan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan jasa logistik tidak hanya dituntut memiliki teknologi dan sistem distribusi yang baik, tetapi juga sumber daya manusia yang kompeten sebagai faktor utama dalam mendukung keberhasilan operasional Perusahaan (Nong et al., 2024).

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan Perusahaan (Wijaya & Hamid, 2026). Karyawan memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas operasional, memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta

https://doi.org/10.30605/jss.6.4.2026.1771

menjaga keberlangsungan proses bisnis perusahaan. Dalam industri jasa logistik, karyawan kurir merupakan ujung tombak perusahaan karena berinteraksi langsung dengan pelanggan melalui proses pengiriman barang. Kinerja kurir yang optimal akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan rendahnya kinerja atau tingginya perpindahan karyawan dapat mengganggu kelancaran operasional Perusahaan (Mulawarman et al., 2023; Sumarna, 2021). Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan kondisi kerja yang mampu meningkatkan loyalitas dan mempertahankan karyawan agar tetap bekerja dalam jangka Panjang (Marcella & Le, 2022).

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah *turnover intention*, yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela (Susanti et al., 2026). *Turnover intention* merupakan tahap awal sebelum terjadinya *turnover* aktual sehingga perlu mendapatkan perhatian dari perusahaan. Tingginya *turnover intention* dapat meningkatkan biaya rekrutmen, seleksi, dan pelatihan karyawan baru, mengurangi produktivitas kerja, serta menghambat pencapaian target perusahaan. Pada perusahaan jasa logistik, tingginya *turnover intention* dapat berdampak pada keterlambatan distribusi barang, meningkatnya beban kerja karyawan yang masih bertahan, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Kusumawardani & Hastayanti, 2020). Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi daya saing perusahaan di tengah persaingan industri logistik yang semakin kompetitif (Ngaeni & Barima, 2025).

Fenomena tersebut juga ditemukan pada perusahaan ekspedisi XYZ, yang bergerak di bidang jasa logistik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, karyawan kurir menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan, seperti target pengiriman yang tinggi terutama pada periode *flash sale*, jam kerja yang relatif panjang. Stres kerja merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi *turnover intention*. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Sakti et al., 2024; Pratama & Supardi, 2024). Namun, hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention penelitian* (Asmi & Hazmi, 2024). Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Lingkungan kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta didukung hubungan kerja yang harmonis dapat meningkatkan semangat kerja dan mengurangi keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang kondusif, seperti kurir tidak hanya bertugas mengantarkan barang, tetapi juga harus menghadapi berbagai karakter pelanggan di lapangan. Berbagai kendala yang sering dihadapi antara lain alamat pengiriman yang tidak jelas, komplain pelanggan terkait ketidaksesuaian barang, serta kondisi pelanggan yang tidak berada di rumah saat sistem pembayaran *Cash On Delivery (COD)* membuat kurir harus kembali lagi ke rumah *buyer* yang seharusnya sudah terkirim pada pengantaran yang pertama. Selain itu, tekanan waktu dalam penyelesaian pengiriman dan kondisi cuaca yang tidak menentu turut menjadi hambatan dalam pengiriman barang. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan menimbulkan tekanan emosional bagi karyawan.

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Wulandari & Fadilla, 2025; Rahmansyah & Indiyati, 2024). Sebaliknya, penelitian terdahulu menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Hasteti et al., 2025). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* masih belum

konsisten. Faktor lain yang diduga mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan penilaian positif karyawan terhadap pekerjaannya, baik dari aspek kompensasi, kesempatan berkembang, hubungan dengan atasan maupun rekan kerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung memiliki loyalitas yang lebih baik dan keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Sakti et al., 2024; Asmi & Hazmi, 2024). Namun, penelitian lainnya menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Attallah & Isnowati, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat research gap berupa ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention.* Pada variabel stres kerja, penelitian terdahulu menemukan pengaruh positif dan signifikan (Sakti et al., 2024; Pratama & Supardi, 2024). Sedangkan penelitian lainnya menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan (Asmi & Hazmi, 2024). Pada variabel lingkungan kerja, penelitian terdahulu menemukan pengaruh negatif dan signifikan (Wulandari & Fadilla, 2025; Rahmansyah & Indiyati, 2024). Sedangkan penelitan lainnya menemukan tidak adanya pengaruh signifikan (Hasteti et al., 2025). Pada variabel kepuasan kerja, penelitian terdahulu menemukan pengaruh negatif dan signifikan (Sakti et al., 2024; Asmi & Hazmi, 2024). Sedangkan penelitian lainnya menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan (Attallah & Isnowati, 2024).

Hasil penelitian terdahulu belum konsisten dan perlu diuji kembali pada konteks pekerjaan kurir perusahaan jasa ekspedisi. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengujian stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan fokus pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ. Penelitian ini mengintegrasikan ketiga faktor tersebut dalam satu model untuk menjelaskan *turnover intention* pada pekerjaan kurir yang memiliki karakteristik tuntutan target pengiriman, tekanan waktu, interaksi dengan pelanggan, serta berbagai kendala di lapangan. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan teknik sampling jenuh (sensus) yang melibatkan seluruh 42 karyawan kurir sebagai responden, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi keseluruhan populasi pada objek yang diteliti. Berdasarkan research gap dan kebaruan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ yang berjumlah 42 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden dengan menggunakan skala likert.

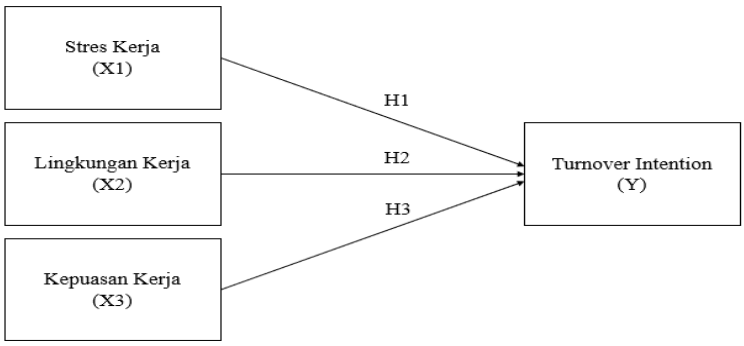
Instrumen penelitian terdiri atas 20 butir pernyataan, yaitu 5 butir untuk stres kerja (X1), 5 butir untuk lingkungan kerja (X2), 5 butir untuk kepuasan kerja (X3), dan 5 butir untuk *turnover intention* (Y). Kuesioner lingkungan kerja dan kepuasan kerja terdiri atas 10 butir favourable, sedangkan kuesioner stres kerja dan *turnover intention* terdiri atas 10 butir unfavourable. Pernyataan favourable diberi skor 1-5 dari STS sampai SS, sedangkan pernyataan unfavourable

diberi skor terbalik, yaitu STS = 5 sampai SS = 1. Operasional indikator mengacu pada (Afandi, 2018; Pradipta & Suhermin, 2020; Mulyadi et al., 2022; Aritonang et al., 2023).

Tabel 1. Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	No Kuisoner
1.	Stres Kerja Afandi (2018:179)	a. Tuntutan tugas b. Tuntutan peran c. Tuntutan antar pribadi d. Struktur organisasi e. Kepemimpinan organisasi	likert
2.	Lingkungan Kerja (Pradipta & Suhermin, 2020)	a. Suasana Kerja b. Hubungan dengan rekan kerja c. Hubungan antara bawahan dengan pimpinan d. Tersedianya fasilitas kerja	likert
3.	Kepuasan Kerja (Mulyadi et al., 2022)	a. Pembayaran (*Pay*) b. Pekerjaan *(Job)* c. Kesempatan promosi *(Promotion opportunities)* d. Atasan *(Supervisor)* e. Rekan kerja (*Co-workes)*	likert
4.	*Turnover Intention* Aritonang *et al* (2023)	a. Adanya pikiran untuk keluar dari organisasi. b. Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan ditempat lain c. Mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak ditempat lain d. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi	likert

Alur pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara identifikasi biaya produksi, penerapan metode konvensional dan activity-based costing, serta perbandingan hasil penetapan harga jual produk Sahara Bakery Kediri.



Gambar 1. Struktur model variabel independen terhadap dependen

Keterangan : 1). Variabel Dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini mempengaruhi satu variabel dependen yaitu *turnover intention. 2).* Variabel Independen (bebas) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat. Variabel independen pada penelitian ini yaitu stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu (1) identifikasi fenomena dan studi pendahuluan melalui observasi serta wawancara (2) penyusunan instrumen berdasarkan indikator setiap variabel (3) pengumpulan data melalui kuesioner kepada seluruh responden (4) pengolahan dan pengujian data menggunakan IBM SPSS Statistics yang meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (5) pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (6) interpretasi hasil dan penyusunan kesimpulan serta implikasi penelitian.

Hasil

Analisis data dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics. Tahap awal analisis menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik dan sebaran data penelitian. Analisis ini mencakup nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi untuk mengetahui rentang serta variasi data yang diperoleh. Hasil analisis deskriptif digunakan sebagai dasar untuk memahami pola data sebelum dilakukan pengujian statistik lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X11	42	4.00	1.00	5.00	109.00	2.5952	0.14076	0.91223	0.832
X12	42	4.00	1.00	5.00	96.00	2.2857	0.16445	1.06578	1.136
X13	42	3.00	1.00	4.00	92.00	2.1905	0.14150	0.91700	0.841
X14	42	4.00	1.00	5.00	107.00	2.5476	0.16416	1.06387	1.132
X15	42	4.00	1.00	5.00	102.00	2.4286	0.16395	1.06251	1.129
X1	42	16.00	5.00	21.00	506.00	12.0476	0.55158	3.57466	12.778
X21	42	3.00	2.00	5.00	146.00	3.4762	0.13303	0.86216	0.743
X22	42	3.00	2.00	5.00	153.00	3.6429	0.15551	1.00781	1.016
X23	42	3.00	2.00	5.00	155.00	3.6905	0.12516	0.81114	0.658
X24	42	3.00	2.00	5.00	151.00	3.5952	0.11835	0.76699	0.588
X25	42	3.00	2.00	5.00	156.00	3.7143	0.13753	0.89131	0.794
X2	42	13.00	12.00	25.00	761.00	18.1190	0.51932	3.36555	11.327
X31	42	3.00	2.00	5.00	146.00	3.4762	0.13733	0.89000	0.792
X32	42	3.00	2.00	5.00	159.00	3.7857	0.11575	0.75015	0.563
X33	42	3.00	2.00	5.00	150.00	3.5714	0.12816	0.83060	0.690
X34	42	3.00	2.00	5.00	162.00	3.8571	0.13009	0.84309	0.711
X35	42	3.00	2.00	5.00	165.00	3.9286	0.11503	0.74549	0.556
X3	42	12.00	13.00	25.00	782.00	18.6190	0.46096	2.98739	8.925
Y11	42	3.00	1.00	4.00	111.00	2.6429	0.12670	0.82111	0.674
Y12	42	4.00	1.00	5.00	102.00	2.4286	0.15670	1.01556	1.031
Y13	42	3.00	1.00	4.00	111.00	2.6429	0.14785	0.95818	0.918
Y14	42	3.00	1.00	4.00	114.00	2.7143	0.11945	0.77415	0.599
Y15	42	4.00	1.00	5.00	115.00	2.7381	0.13657	0.88509	0.783
Y	42	14.00	7.00	21.00	553.00	13.1667	0.50424	3.26785	10.679
Valid N (listwise)	42								

Pengujian instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur. Uji validitas menggunakan metode Pearson product-moment correlation, dengan butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai signifikansi (p-value) < 0,05. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's alpha, dengan nilai > 0,60 sebagai batas penerimaan. Hasil pengujian ini menjadi dasar untuk memastikan bahwa instrumen layak dan konsisten digunakan dalam analisis data penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah butir pertanyaan	p-value seluruh item	Keterangan
Stres Kerja (X1)	5	0,000	Valid
Lingkungan Kerja (X2)	5	0,000	Valid
Kepuasan Kerja (X3)	5	0,000	Valid
Turnover Intention (Y)	5	0,000	Valid

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid berdasarkan metode Pearson Product-Moment Correlation, dengan nilai signifikansi yang dilaporkan sebesar 0,000 (p < 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut. Pengujian reliabilitas

menggunakan Cronbach's alpha untuk menilai konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbachs Alpha*	Kriteria	Keterangan
Stres Kerja	0,754	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,831	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,786	0,60	Reliabel
Turnover Intention	0,781	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *cronbachs alpha* variabel stres kerja (0,754), lingkungan kerja (0,831), kepuasan kerja (0,786) dan *turnover intention* (0,781) > 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Tahapan awal sebelum pengujian hipotesis yakni uji asumsi klasik yaitu merupakan syarat untuk melakukan analisis regresi, agar regresi sebagai estimasi bisa tepat/tidak bias/tidak menyimpang yang terdiri dari sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			42
Normal Parameters[a,b]	Mean		0.0000000
	Std. Deviation		1.93178732
Most Extreme Differences	Absolute		0.101
	Positive		0.101
	Negative		-0.073
Test Statistic			0.101
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		0.339
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.327
		Upper Bound	0.351

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05 (p > 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol pada uji normalitas. Dengan demikian, residual dinyatakan tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal, sehingga asumsi normalitas residual dapat dianggap terpenuhi.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1 Stres Kerja	0,777	1,287
	X2 Lingkungan Kerja	0,945	1,058
	X3 Kepuasan Kerja	0,776	1,288
a. Dependent Variable: Turnover Intention			

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel stres kerja (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,777 dan VIF sebesar 1,287, variabel lingkungan kerja (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,945 dan VIF sebesar 1,058, sedangkan variabel kepuasan kerja (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,776 dan VIF sebesar 1,288. Seluruh variabel memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi nonmultikolinearitas dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Tabel 7. Hasil Uji Autokerlasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value[a]	-0,13968
Cases < Test Value	21
Cases >= Test Value	21
Total Cases	42
Number of Runs	25
Z	0,781
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,435
a. Median	

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig.* (2-*tailed*)) sebesar 0,435, lebih besar daripada 0,05 (p > 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan adanya autokorelasi berdasarkan pengujian yang dilakukan. Dengan demikian, model regresi dinyatakan memenuhi kriteria uji autokorelasi sesuai metode pengujian yang digunakan.

Tabel 8. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.826	3.365		5.595	0.000
X1	0.449	0.099	0.491	4.514	0.000
X2	-0.207	0.096	-0.213	-2.161	0.037
X3	-0.393	0.119	-0.359	-3.301	0.002

Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji parsial (*t-test*), variabel stres kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.Variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,037 (< 0,05), sehingga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya, variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002 (< 0,05), sehingga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention.* Berpengaruh negatif dan signifikan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Pembahasan

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ.Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi, ketidakjelasan peran, tekanan dalam mencapai target pengiriman, serta hubungan kerja yang kurang mendukung menjadi faktor yang meningkatkan stres kerja. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan merasa terbebani sehingga muncul keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap memberikan kondisi kerja yang lebih baik.

Makna pengaruh positif dan signifikan tersebut adalah semakin tinggi stres kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, ketika stres kerja dapat ditekan, kecenderungan turnover intention juga menurun. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan tugas, tuntutan peran, hubungan

antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan perlu dikelola agar tidak berkembang menjadi dorongan untuk mencari pekerjaan lain.

Temuan tersebut sejalan dengan Job Demands–Resources (JD-R) Theory yang menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang tinggi, seperti beban kerja berlebihan, tekanan waktu, dan target yang tinggi, dapat menguras energi fisik maupun psikologis karyawan sehingga meningkatkan stres kerja. Apabila perusahaan tidak mampu menyediakan sumber daya pekerjaan (*job resources*) yang memadai untuk membantu karyawan menghadapi tuntutan tersebut, maka stres kerja akan berkembang menjadi kelelahan kerja (*burnout*) dan meningkatkan *turnover intention*. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Sakti et al., 2024; Pratama & Supardi, 2024). Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya yang menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Asmi & Hazmi, 2024). Perbedaan hasil tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik responden, jenis industri, kondisi lingkungan kerja, serta perbedaan tingkat tuntutan pekerjaan pada masing-masing objek penelitian.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perusahaan ekspedisi XYZ perlu menerapkan strategi untuk mengurangi tingkat stres kerja karyawan, seperti menetapkan target kerja yang realistis, membagi beban kerja secara proporsional, memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab, serta meningkatkan komunikasi antara atasan dan karyawan. Selain itu, perusahaan perlu menciptakan suasana kerja yang mendukung agar karyawan mampu menghadapi tuntutan pekerjaan dengan lebih baik sehingga *turnover intention* dapat ditekan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif, didukung oleh suasana kerja yang nyaman serta ketersediaan peralatan kerja yang memadai, dapat meningkatkan kenyamanan dalam bekerja sehingga mengurangi keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Makna pengaruh negatif dan signifikan tersebut adalah semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, apabila kenyamanan suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan, serta ketersediaan fasilitas kerja menurun, turnover intention cenderung meningkat. Dengan demikian, perbaikan kondisi lingkungan kerja merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempertahankan karyawan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat terdahulu yang menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi semangat kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan (Sanusi, 2020). Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung pelaksanaan pekerjaan akan mendorong karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi XYZ perlu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai, peningkatan kenyamanan tempat

kerja, serta dukungan terhadap hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan kerja dan menurunkan *turnover intention*. Hasil penelitian ini mendukung temuan terdahulu yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Wulandari & Fadilla, 2025; Rahmansyah & Indiyati, 2024; Mangumbahang et al., 2023).

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Kepuasan terhadap gaji dan insentif yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan menjadi salah satu faktor yang mendorong karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Makna pengaruh negatif dan signifikan tersebut adalah semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, apabila kepuasan terhadap pembayaran, pekerjaan, kesempatan promosi, atasan, dan rekan kerja menurun, kecenderungan *turnover intention* akan meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat menjadi strategi penting untuk memperkuat keinginan karyawan untuk bertahan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* (Munawir et al., 2022). Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung mempertahankan pekerjaannya, sedangkan rendahnya kepuasan kerja dapat meningkatkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi XYZ perlu meningkatkan kepuasan kerja melalui pemberian gaji dan insentif yang adil sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Dukungan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan sehingga *turnover intention* dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini mendukung temuan terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Sakti et al., 2024; Asmi & Hazmi, 2024).

Kesimpulan

Hasil analisis data dan pengujian yang telah dilakukan mengenai pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan perusahaan expedisi XYZ menunjukkan bahwa (1) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (2) lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dan (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perusahaan ekspedisi XYZ diharapkan dapat mengurangi tingkat stres kerja melalui penetapan target kerja yang realistis, pembagian beban kerja yang proporsional, serta peningkatan komunikasi dan kerja sama antar karyawan. Selain

itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dengan menyediakan fasilitas kerja yang memadai dan membangun hubungan kerja yang harmonis. Perusahaan juga diharapkan meningkatkan kepuasan kerja melalui sistem gaji dan insentif yang adil, pemberian penghargaan atas kinerja, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja sehingga *turnover intention* dapat diminimalkan.

Temuan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian hanya dilakukan pada karyawan kurir perusahaan ekspedisi XYZ, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada perusahaan atau sektor industri lain. Selain itu, penelitian ini hanya mengkaji tiga variabel independen, yaitu stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja, yang secara bersama-sama mampu menjelaskan 62,3% variasi *turnover intention*, sedangkan 37,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan objek penelitian yang lebih luas serta menambahkan variabel lain, seperti kompensasi, komitmen organisasi, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep,dan Indikator*. Zanafa Publishing.

Aritonang, R. M., Joesyiana, K., & Mulyana, S. (2023). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya) di Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol 3(No 2), hlm 39-44. https://doi.org/10.52364/synergy.v3i2.35

Asmi, U., & Hazmi, S. (2024). Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan Appelhouse. *Journal of Management Accounting, 2*(2), 861–871. https://doi.org/10.57235/mantap.v2i2.3420

Attallah, H., & Isnowati, S. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Di Shopee Express Tembalang Hub. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol* 7(No 7), hlm 1244-1254. https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1551

Hasteti, C., Y, O. D., Pompeng, & Marampa, A. M. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention pada Kurir X Rantelemo. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol 5(No 3), hlm 620-642. https://doi.org/10.55606/jimek.v5i3.8142

Kusumawardani, K. A., & Hastayanti, S. A. (2020). Predicting the effects of perceived service quality and logistics service innovation on repurchase intention of instant courier services through customer satisfaction and trust. Jurnal Manajemen Indonesia, 20(3), 177–193. https://doi.org/10.25124/jmi.v20i3.3515

Mangumbahang, C. A. A., Taroreh, R., & Palandeng, I. (2023). Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT. Pelangi

Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 11*(3), 1510–1519. https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.51084

Marcella, J., & Le, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 6(No 1), hlm 213-223. https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321

Mulawarman, M. A. H., Widada, D., & Pawitra, T. A. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Logistic Service Quality (studi kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industr*i, 9(2). https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22171

Mulyadi, O., Dharma, R., Elia, Y., & Putri, D. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada PT.Bakrie Pasman Plantations. *Journal of Science Educatiion and Management Business*, Vol 1(No 1), hlm 38-47. https://doi.org/10.62357/joseamb.v1i1.47

Munawir, N., Hasan, M., & Syahnur, M. H. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus : PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Makassar 2). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulang*i, Vol 9(No 1), hlm 16-29. https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.37470

Ngaeni, N., & Barima, H. (2025). Turnover intention memediasi kompensasi, kesehatan dan keselamatan kerja (K3) terhadap produktivitas kerja. *Kinerja, 8*(1). https://doi.org/10.34005/kinerja.v8i01.4796

Nong, N.-M. T., Phuong, N. Q., & Son, H. D. (2024). The effect of employee competence and competence–job-fit on business performance through moderating role of social exchange: A study in logistics firms. *The Asian Journal of Shipping and Logistics, 40*(4), 187–197. https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2024.10.001

Pradipta, R. N., & Suhermin. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol 9(No 7), hlm 2-18. https://doi.org/10.37531/yume.v9i1.11151

Pratama, A., & Supardi, Y. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Sicepat Cabang Pondok Aren. *Jurnal Ekonomi,Manajemen Dan Bisnis*, Vol 1(No 4), hlm 1371-1377. https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i4.248

Rahmansyah, E., & Indiyati, D. (2024). The Influence Of Workload And Work Environment On The Turnover Intention Of Employees In PT. XYZ. *International Journal of Science, Technology & Management*. https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i4.248

Sakti, S. H., Ikhsan, M., Antaiwan Bowo Pranogyo, M. N. A., & Zabidi, I. (2024). The Influence of Leadership Style, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Turnover Intention Level. *Jurnal Global Ilmiah*, Vol.1(No 4), hlm 225-230. https://doi.org/10.36555/almana.v5i3.1727

Sanusi, S. (2020). *Peningkatan Kinerja SDM melalui Motivasi, Komitmen dan Lingkungan Kerja*. Penebar Media Pustaka.

Sumarna, D. L. (2021). Dampak COVID-19 terhadap kualitas pelayanan perusahaan kurir logistik Indonesia. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(1), 43–49. https://doi.org/10.46369/logistik.v11i1.1377

Susanti, D. E., Indiworo, H. E., & Darmaputra, M. F. (2026). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Work Engagement Terhadap Turnover Intention Dengan Job Satisfaction Sebagai Mediasi (Studi Pada PT. Albasia Batang Sejahtera). *Journal Social Society*, *6*(1), 82–92. https://doi.org/10.54065/jss.6.1.2026.932

Wijaya, R. A., & Hamid, M. (2026). Pengaruh Teknologi blockchain dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada UPT Logam Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta. *Journal Social Society*, *6*(2), 971–983. https://doi.org/10.54065/jss.6.2.2026.1186

Wulandari, A., & Fadilla, A. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Jasa Elektroplating PT Tetra Mitra Sejahtera. *Journal Of Social Science Research*, Vol 5(No 4), hlm 10778-10788. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20965