

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka adalah suatu proses yang dilakukan guna memperoleh teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Mencari beberapa ilmu dengan penelitian yang relevan dan ditujukan untuk mendukung penelitian yang sedang berjalan sehingga penelitian yang dilakukan lebih akurat. Pada tinjauan pustaka ini akan menjelaskan mengenai pengertian dari beberapa uraian yang berkaitan dengan *Workload, Perceived Organizational Support* dan *Turnover Intention*.

##### **2.1.1 Workload**

*Workload* secara umum diartikan sebagai beban kerja atau dengan kata lain kuantitatif dari jumlah pekerjaan atau tugas yang ditetapkan oleh suatu posisi atau bagian dari organisasi dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini, karyawan harus melaksanakan tugas mereka secara normal dengan tenggat waktu yang diterapkan.

###### **2.1.1.1 Pengertian Workload**

*Workload* atau beban kerja merupakan suatu hal yang terjadi secara otomatis dan akan dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dalam suatu pekerjaan di sebuah perusahaan. *Workload* yang ada pada setiap individu tentunya tidak akan sama atau selaras satu sama lain karena sesuai dengan pekerjaan dan jabatan yang mereka pegang (Eni Mahawati, 2021).

*Workload* merupakan beban kerja yang meliputi banyaknya pekerjaan yang harus ditanggung dan diselesaikan oleh setiap orang dengan berpacu pada jangka waktu tertentu yang mencakup faktor banyaknya pekerjaan, tingkat kompleksitas pekerjaan yang harus dilakukan, serta kuantitatif waktu dan sumber daya yang diperlukan (Rahayu & Hidayati, 2024).

*Workload* merupakan sekumpulan tanggung jawab yang diemban atau dipegang oleh seseorang yang harus diselesaikan tepat waktu dan aturan hasil yang telah diterapkan perusahaan. *Workload* atau beban kerja ini tidak hanya berkaitan dengan tanggung jawab dan tugas saja, namun dapat berupa tuntutan dari atasan pada sebuah perusahaan dan seluruh aspek yang terdapat di perusahaan tersebut (Novriananda, Perizade, & Thamrin, 2024).

*Workload* dapat diartikan sebagai suatu kewajiban dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan yang diberikan pada setiap karyawan yang menempati jabatan tertentu yang harus diselesaikan tepat waktu melalui kemampuan dan kinerja yang mereka miliki (Gulo & Sihombing, 2024).

Konsep *workload* atau beban kerja ini dilatarbelakangi oleh faktor seperti pemicu stress saat penggerjaan tugas, waktu, tanggung jawab mental maupun fisik. Karena workload ini berdampak pada hasil dan produktivitas kerja dari seorang individu dimana mereka harus menyesuaikan potensi diri mereka target dan tempo waktu yang telah ditentukan (Handayani & Pujiyanto, 2024).

*Workload* merupakan suatu kegiatan yang sangat memerlukan kemampuan internal seperti proses mental pada setiap individu yang harus diselesaikan tepat

waktu dengan melibatkan kondisi badan dan mental dari individu itu sendiri. Ketika terdapat ketidaksesuaian Antara tugas dan waktu yang diberikan terhadap potensi yang diimiliki tentunya *workload* ini akan terjadi secara berlebih (Manurung & Sihombing, 2023).

*Workload* merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dengan hasil dan lamanya jam kerja yang sudah ditetapkan. Pada dasarnya suatu pekerjaan tidak dapat dikatakan sebagai beban kerja apabila setiap karyawan dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Namun sebaliknya, ketika mereka merasa pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan potensi yang mereka miliki maka akan menimbulkan *workload* pada diri mereka sendiri (Santanu & Mardhani, 2022).

Dari beberapa pernyataan yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *workload* atau beban kerja yaitu serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab individu pada jabatan mereka di suatu perusahaan dengan waktu tertentu. Keberhasilan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan tentunya sesuai dengan potensi yang mereka miliki. Ketika pekerjaan yang diberikan diluar potensi yang dimiliki kemungkinan akan terjadi tingkat *workload* yang berlebih.

#### **2.1.1.2 Faktor Yang Memengaruhi *Workload***

Beberapa faktor yang memengaruhi *workload* (Mardiana & Asj'ari, 2022), antara lain:

1. Faktor Eksternal, faktor ini berasal dari luar tubuh dari seorang individu atau

karyawan yaitu seperti:

- a. Tugas (*task*) yang terlihat langsung seperti tempat kerja, tata ruang kantor, sarana dan prasana yang ada di perusahaan, lingkungan perusahaan, alur kerja dan lain-lain
  - b. Organisasi yang berpengaruh pada *workload* seperti, sistem *shift*, waktu istirahat, struktur, pelimpahan tugas dan wewenang
  - c. Lingkungan kerja pada perusahaan seperti, suhu udara, intensitas penerangan, intensitas suara atau kebisingan, dan lingkungan psikis seperti pemilihan tugas dan jabatan, hubungan individu dengan sesama karyawan maupun dengan atasan, serta lingkungan *social* yang berdampak pada hasil kinerja para karyawan.
2. Faktor Internal, yaitu faktor yang berada dalam tubuh seorang individu sebagai akibat reaksi dari *workload* internal antara lain:
- a. Faktor somatis berkaitan dengan jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan dan status gizi pada individu
  - b. Faktor psikis berupa motivasi, persepsi, dan kepercayaan, Kelelahan pada otot yang menyebabkan *stressor* atau tremor.

### **2.1.1.3 Dampak *Workload***

Melalui sebuah studi yang disampaikan pada *Journal of Occupational and Environmental Medicine* ditemukan adanya korelasi antara jam kerja dengan kesehatan seorang individu seperti serangan jantung. Ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu yang ditentukan, serta posisi dari sumber daya manusia yang tersedia menjadikan *workload* terjadi secara berlebih pada seorang

individu. Apabila ketiga proporsi tersebut tidak seimbang kemungkinan besar akan menyebabkan individu mengalami stress dan kinerja yang dihasilkan mereka tidak maksimal (Eni Mahawati, 2021).

*Workload* yang terlalu berlebih dan kondisi fisik yang lemah mengakibatkan karyawan mengalami beberapa penyakit akibat pekerjaan yang mereka lakukan sendiri. Adanya *workload* berlebih ini juga akan berdampak pada meningkatnya stress kerja yang mereka rasakan. Namun disisi lain, *workload* yang terlalu sedikit dapat menimbulkan rasa jemu pada karyawan karena terlalu sedikit pergerakan yang mereka lakukan (Asiani Sijabat, 2024).

#### **2.1.1.4 Dimensi *Workload***

Beberapa dimensi dari *workload* (Koesmowidjojo dalam Pramujadi, Lestari, & Augustinah, 2024), antara lain:

##### 1. Kondisi Pekerjaan

Hal yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan ini yaitu kebijakan perusahaan menerapkan sosialisasi *Standart Operating Procedur* (SOP) kepada seluruh aspek didalam perusahaan agar karyawan dengan mudah dapat mengerti dan melakukan tugas mereka dengan baik, meminimalisir terjadinya kesalahan dalam *jobdesc*, mengurangi *workload* atau beban kerja yang terjadi dan memudahkan mereka untuk melakukan komunikasi dengan sesama karyawan maupun atasan.

##### 2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP yang telah dibuat oleh perusahaan tentunya tidak akan menimbulkan sesuatu yang melenceng dari kebijakan yang

telah diterapkan. Adanya hal tersebut akan mengurangi beban kerja yang terjadi pada karyawan dan mereka akan melakukan pekerjaan dan tanggung jawab sesuai dengan alokasi waktu yang telah diterapkan.

### 3. Target Yang Harus Dipenuhi

Target yang sudah ditetapkan perusahaan pada setiap karyawannya tentu akan menimbulkan beban kerja pada setiap masing-masing dari diri mereka. Pandangan seorang individu terhadap target dan tanggung jawab yang diberikan akan berpengaruh terhadap waktu dan hasil kinerja mereka dalam melaksanakan tugasnya.

Dimensi lain dari *workload* (Santanu & Mardhani, 2022), antara lain:

#### 1. Beban Mental (*Mental Effort Load*)

Beban mental atau mental *effort load* dapat timbul pada saat para karyawan melakukan pekerjaan mereka dengan mengandalkan kondisi psikis di lingkungan pekerjaannya.

#### 2. Beban Waktu (*Time Load*)

Beban waktu atau *time load* terjadi saat para karyawan mendapatkan tuntutan untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab mereka sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

#### 3. Beban Fisik (*Physical Load*)

Beban fisik atau *physical load* dapat menimbulkan gangguan pada kondisi fisik atau kesehatan dari para karyawan seperti pada sistem faal tubuh, jantung, pernafasan, dan alat indera lainnya.

### **2.1.1.5 Indikator *Workload***

Beberapa indikator *workload* (Santanu & Mardhani, 2022), antara lain:

1. Perusahaan memberikan pekerjaan yang sulit bagi para karyawan
2. Perusahaan memberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kompetensi
3. Perusahaan memberikan deadline tugas yang cukup lama
4. Perusahaan memberikan tambahan waktu jam operasional
5. Perusahaan memberikan tambahan tugas dan tanggung jawab diluar dengan kemampuan
6. Perusahaan memberikan target cukup tinggi kepada karyawan
7. Perusahaan memberikan kebijakan SOP pada setiap karyawannya

### **2.1.2 *Perceived Organizational Support***

*Perceived organizational support* secara umum diartikan sebagai gambaran hubungan yang terjadi antara karyawan dan atasan mereka dalam sebuah organisasi bisnis. *Perceived organizational support* ini merupakan opini yang ada pada para karyawan terhadap timbal balik dari perusahaan pada diri mereka baik secara positif maupun negatif.

#### **2.1.2.1 Pengertian *Perceived Organizational Support***

*Perceived organizational support* merupakan persepsi dari setiap individu tentang seberapa besar sebuah perusahaan atau organisasi bersedia menghargai atas upaya lebih yang dilakukan oleh karyawan dengan cara menghargai setiap kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahterannya (Stinglhamber & Caesens, 2020).

*Perceived organizational support* diartikan sebagai suatu opini karyawan atas kinerja mereka bahwa perusahaan selalu mengutamakan kesejahteraan mereka dengan cara peduli serta mendukung secara materi maupun moril serta memperhatikan sosio-emosionalnya (Firdaus, Emilisa, & Puspa, 2023).

*Perceived Organizational Support* menggambarkan karyawan tentang pentingnya kontribusi dan keberadaannya dalam sebuah organisasi dengan mengacu pada konsistensi dari individu tergantung pada perlakuan organisasi (Jing & Yan, 2022).

*Perceived organizational support* diartikan sebagai pendapat pribadi dari seorang karyawan secara positif dan negatif terhadap cara perusahaan menghargai, peduli, dan memperhatikan kesejahteraan hidup para karyawannya atas kontribusi yang telah mereka lakukan (Islamiyat & Sahrah, 2022).

*Perceived organizational support* juga diartikan sebagai kondisi dimana suatu perusahaan atau organisasi berhasil dalam memenuhi kebutuhan, kepuasan, serta kepentingan karyawannya sehingga menimbulkan pandangan secara positif dari para karyawannya (Novriananda, Perizade, & Thamrin, 2024).

*Perceived organizational support* diartikan sebagai timbal balik positif perusahaan yang dirasakan oleh para karyawan yang berpacu pada persepsi global dari mereka tentang kepedulian organisasi dalam menghargai setiap kontribusi yang dilakukan. Persepsi dari karyawan ini menentukan komitmen mereka sendiri terhadap perusahaan dengan norma timbal balik. (Khairunnisa, 2023).

Dari beberapa pernyataan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* mengacu pada pandangan pribadi kepada perusahaan tentang bagaimana perusahaan menghargai kontribusi yang dilakukan.

#### **2.1.2.2 Aspek-aspek Yang Memengaruhi *Perceived Organizational Support***

Aspek-aspek yang dapat memengaruhi *perceived organizational support* (Sunarto & Suparji, 2020), antara lain:

##### 1. Penghargaan

Penghargaan ini berkaitan dengan apresiasi dari sebuah perusahaan atau organisasi terhadap kontribusi seluruh karyawannya seperti perhatian dari para atasan, kenaikan gaji, pemberian fee, kenaikan jabatan, libur kerja, akses system informasi dan bentuk *reward* lainnya secara finansial maupun non finansial.

##### 2. Pengembangan

Pengembangan ini berkaitan dengan sebuah cara yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan dan mengembangkan karir para karyawannya seperti kesempatan promosi, pelatihan dan pelatihan keterampilan, pembiayaan pendidikan dan seminar ilmiah lainnya guna penambahan wawasan dan peningkatan keterampilan.

##### 3. Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan suasana lingkungan sebuah perusahaan bagi seluruh karyawannya yang berkaitan dengan pemberian kenyamanan bagi mereka dengan cara penyediaan peralatan perkantoran, ruang kerja yang nyaman dan

bersih, pemberian AC, kelengkapan ATK, sarana dan prasarana yang lainnya.

#### 4. Kepedulian

Kepedulian perusahaan terhadap seluruh karyawannya dapat dilakukan dengan memperhatikan kesejahteraan mereka, mendengarkan masukan dan keluh kesah yang mereka rasakan dalam pekerjaan.

##### **2.1.2.3 Faktor Penentu *Perceived Organizational Support***

Faktor yang dapat memengaruhi *perceived organizational support* menurut (Luo, 2020), antara lain:

###### 1. *Halo Effect* (pengaruh halo)

Pengaruh halo ini diartikan sebagai penilaian atau *judgement* kepada seorang individu yang ada kaitannya dengan apa yang menjadi penilaian tersebut. Pengaruh halo ini berupa suatu kesimpulan yang tidak murni atas hadirnya sesuatu sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan.

###### 2. *Attribution* (membuat atribusi)

Atribusi diartikan sebagai acuan dimana seorang individu dapat bersikap terhadap perilaku yang terjadi dari pihak luar maupun dirinya sendiri. Atribusi ini dapat menarik sebuah kesimpulan ognitif yang memengaruhi perilaku orang lain.

Ada dua jenis dari atribusi ini yaitu atribusi disposisional yang beranggapan bahwa sikap seseorang berasal dari faktor internal seperti karakteristik pribadi, motivasi, atau keterampilan yang dimiliki. Sedangkan atribusi situasional

merupakan satu hal yang menghubungkan sikap seseorang dengan faktor eksternal seperti pengaruh dari orang lain.

3. *Streotyping* (memberi stereotipe)

*Streotyping* merupakan sifat yang diberikan kepada seseorang yang mengacu pada sifat yang sudah ada didalam sebuah organisasi. *Streotyping* ini menyamakan ciri atau suatu hal baik secara positif maupun negatif pada setiap orang yang sedang diperhatikan, seperti setiap individu yang memiliki kulit putih dan mata sipit belum tentu keturunan china.

4. *Projection* (proyeksi)

*Projection* ini merupakan proses peramalan atas hal yang dilakukan oleh orang yang diperhatikan sekaligus menilai serta melakukan persiapan atau perlindungan atas suatu hal yang akan diperbuat oleh orang yang sedang diamati.

#### **2.1.2.4 Dimensi *Perceived Organizational Support***

Dimensi *perceived organizational support* (Rhoades dan Eisenberger dalam Putranti & Mahalalita, 2021), antara lain:

1. *Fairness* (keadilan)

Keadilan merupakan kondisi dimana sebuah perusahaan dapat bersikap secara adil kepada seluruh karyawannya. Persepsi keadilan dari para karyawan ini tentunya akan menimbulkan sikap positif terhadap perusahaan.

*Perceived organizational support* erat kaitannya dengan jenis persepsi keadilan baik keadilan dalam pemberian dan pelaksanaan tugas secara merata

terhadap seluruh karyawan yang ada diantara diantara para karyawan dan memiliki efek yang secara kumulatif kuat.

2. *Supervisory Support* (dukungan atasan)

*Supervisory support* merupakan dukungan dari para atasan dengan menunjukkan perhatian dan rasa peduli terhadap karyawannya. Ini juga berkaitan dengan suatu kebijakan atas keputusan dari para atasan dalam suatu organisasi. Hal ini dapat ditunjukan dengan hasil penilaian dari atasan terhadap kinerja karyawan dengan imbalan penghargaan.

3. *Organizational Rewards and Job Conditions* (penghargaan organisasi dan kondisi kerja)

Fasilitas kesejahteraan yang diberikan atas penilai tersebut yaitu berkaitan dengan *organizational rewards and job conditions*. Dimana *reward* dari perusahaan dan lingkup pekerjaan mencakup pandangan karyawan yang berkaitan dengan *reward* dari organisasi terhadap beban yang diberikan dan seluruh aspek manajemen di dalam suatu organisasi.

#### **2.1.2.5 Dampak *Perceived Organizational Support***

Dampak dari *perceived organizational support* (Sunarto & Suparji, 2020), antara lain:

1. Komitmen Perusahaan

Dengan berpacu pada hokum timbal balik dalam *perceived organizational support*, persepsi dari karyawan atas dukungan yang diberikan organisasi atau suatu

perusahaan menciptakan kewajiban mereka untuk memajukan perusahaan. Hal ini tentunya akan meningkatkan komitmen afektif karyawan kepada organisasi.

## 2. Efek terkait pekerjaan

*Perceived organizational support* memperngaruhi reaksi afektif pada seorang karyawan terhadap pekerjaannya, ini termasuk pada kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Persepsi ini berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan meningkatkan harapan penghargaan atas kinerja yang dihasilkan dan memperlihatkan kesediaan bantuan apabila ada kesulitan. Dengan adanya hal tersebut para karyawan akan melakukan tugas dan tanggung jawab mereka sebaik mungkin dengan perasaan yang menyenangkan.

## 3. *Job Involvement* (keterlibatan kerja)

Keterlibatan kerja ini mengacu pada analisis dan kemampuan pekerjaan tertentu yang akan dilakukan oleh seseorang. Dengan maksimalnya kompetensi karyawan, *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan dapat dihasilkan secara positif.

## 4. Perilaku penarikan dan Niat *turnover*

Perilaku penarikan mengacu pada kurangnya tindakan partisipasi dalam sebuah perusahaan. Kaitannya *perceived organizational support* dengan niat perilaku karyawan (misalnya untuk pergi) dapat ditekan atau bahkan dibatalkan karena tingkat persepsi mereka yang tinggi dan baik atas perilaku perusahaan. Hal ini berarti POS dapat menekan niat *turnover* yang terjadi pada perusahaan.

## 5. Strain

*Perceived organizational support* dianggap dapat menurunkan reaksi psikologis yang tidak disukai dengan menunjukan adanya jumlah materi dan motivasi guna membantu karyawan ketika menghadapi tingginya target dan rintangan yang terjadi didalam lingkungan pekerjaannya.

### **2.1.2.6 Indikator *Perceived Organizational Support***

Indikator *perceived organizational support* (Khairunnisa, 2023), antara lain:

1. Perusahaan menghargai kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya
2. Perusahaan menghargai segala usaha kerja yang dilakukan para karyawannya
3. Perusahaan mendengarkan dan memperhatikan segala keluhan para karyawan terkait pekerjaannya
4. Perusahaan mengutamakan kesejahteraan para karyawannya
5. Perusahaan peduli terhadap masalah yang dialami oleh karyawannya baik dalam lingkup pekerjaan maupun pribadi
6. Perusahaan merasa bangga dengan pencapaian yang dilakukan para karyawannya.

### **2.1.3 Turnover Intention**

*Turnover intention* diartikan sebagai niat yang muncul dari setiap individu untuk meninggalkan pekerjaan mereka baik secara sukarela maupun terpaksa. Hal ini dikarenakan mereka ingin mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik.

### **2.1.3.1 Pengertian *Turnover Intention***

*Turnover intention* berpacu pada keinginan hati karyawan untuk mencari solusi pekerjaan lain yang menyangkut pekerjaan mereka. Ini menggambarkan bahwa keinginan berpindah dari setiap individu merajuk pada maksud dan keinginan seorang karyawan untuk mencari pekerjaan alternatif dan belum diimplementasikan dalam tindakan sesungguhnya dengan cara meninggalkan perusahaan. Kondisi ini dikatakan sebagai karyawan yang masih bertahan di perusahaan tetapi menunggu waktu yang tepat untuk keluar dan berpindah ke perusahaan lain (Putranti H. D., 2022).

*Turnover intention* merupakan keinginan dan proses berpikir dari seorang individu untuk melakukan pengunduran diri mereka sebagai seorang karyawan secara sukarela maupun terpaksa atau diartikan sebagai aktivitas dari seorang individu melintasi batas keanggotaan mereka dalam suatu organisasi atau perusahaan (Karomah, 2020).

*Turnover intention* diartikan sebagai kesengajaan secara sadar untuk meninggalkan suatu perusahaan maupun organisasi. *Turnover intention* ini disikapi dengan perilaku dari setiap individu dan gejala krusial tertentu pada kehidupan perusahaan berdasarkan sudut pandang sosial dan individu karena keinginan untuk berpindah pada karyawan akan berpengaruh secara signifikan pada perusahaan dan karyawan yang terkait (Fatmawati & Mansyur, 2024).

*Turnover intention* merupakan penghentian karyawan dari perusahaan dimana tempat mereka bekerja atau karyawan yang kehilangan ketertarikan mereka

untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan tugas mereka dan mencari solusi perusahaan lain yang dinilai lebih baik (Wardono, Supriyadi, & Nugraheni, 2024).

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* merupakan niat atau keinginan hati seorang individu untuk meninggalkan perusahaan dengan mencari alternatif perusahaan lain yang lebih baik.

#### **2.1.3.2 Jenis-jenis *Turnover Intention***

Jenis-jenis *turnover intention* (Iskandar & Rahadi, 2021), antara lain:

1. Berdasarkan kesediaan karyawannya:
  - a) *Turnover* secara sukarela: karyawan meninggalkan perusahaan karena keinginannya sendiri. *Turnover* ini dapat terjadi karena beberapa faktor seperti gaji, insentif, lingkungan pekerjaan, pengembangan karir, atau alasan pribadi karyawan itu sendiri
  - b) *Turnover* secara tidak sukarela: *Turnover* ini berupa dilakukannya PHK karena hasil kerja karyawan yang buruk atau melanggar peraturan perusahaan. *Turnover* ini terjadi karena kebijakan perusahaan.
2. Berdasarkan tingkat fungsionalnya:
  - a) *Turnover* Fungsional: *Turnover* ini berkaitan dengan Karyawan yang tidak kompeten dalam pekerjaannya, individu yang bersikap buruk serta yang mengganggu produktivitas dari karyawan yang lain
  - b) *Turnover* Disfungsional: *Turnover* ini berkaitan dengan karyawan yang penting dan memiliki kinerja bagus harus meninggalkan perusahaan.

3. Berdasarkan bentuk pengendalian:
  - a) *Turnover* yang dapat diandalkan: *Turnover* ini dapat timbul karena pengaruh dari internal perusahaan. Dalam hal ini, karyawan yang melakukan tindakan *turnover* akan terus terpantau.
  - b) *Turnover* yang tidak dapat diprediksi: *Turnover* ini terjadi karena adanya pengaruh dari pihak luar internal. Contohnya karyawan memilih meninggalkan perusahaan karena adanya perpindahan geografis dari kehidupan pribadi mereka. Dalam hal ini, perusahaan tidak dapat mengendalikan keputusan karyawan tersebut.

#### **2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Memengaruhi *Turnover Intention***

Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* (Husin, 2021), antara lain:

1. Karakteristik individu, dalam hal ini yang dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* yaitu usia, tingkat pendidikan serta status pernikahan
2. Lingkungan kerja, berupa lingkungan kerja fisik dan sosial. Lingkungan fisik berupa status jabatan pada perusahaan sedangkan lingkungan sosial berupa budaya yang diterapkan organisasi serta kehidupan kerja
3. Kepuasan kerja, hal ini memengaruhi tingkat *workload* pada karyawan.

#### **2.1.3.4 Dimensi *Turnover Intention***

Dimensi dari *turnover intention* (Mobley dalam Karomah, 2020), antara lain:

1. Pikiran untuk keluar (*thinking of quitting*)

Dimensi ini menggambarkan suatu kondisi pada individu atau karyawan dimana mereka memiliki pikiran untuk keluar dan meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja

2. Pikiran untuk mencari pekerjaan lain (*intention search*)

Dimensi ini menggambarkan kelanjutan dari dimensi pertama pada *turnover intention*. Kondisi ini menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk mendapatkan pekerjaan lain di luar pekerjaannya dengan anggapan lebih baik

3. Niat untuk keluar (*intention to quit*)

Dimensi terakhir ini menggambarkan kondisi karyawan dimana mereka mulai menampakkan perilaku tertentu yang menunjukkan jika mereka ingin pergi dari tempat mereka bekerja.

#### **2.1.3.5 Indikator *Turnover Intention***

Beberapa indikator dari *turnover intention* (Husin, 2021), antara lain:

1. Kecenderungan meninggalkan perusahaan (*tendency to leave the company*)
2. Kemungkinan untuk mencari pekerjaan lain (*possibility to find another job*)
3. Kemungkinan untuk berpikir keluar dari perusahaan (*possibility to think out of the company*)
4. Kemungkinan karyawan untuk berpikir keluar dari perusahaan tempat mereka bekerja dalam waktu dekat (*possibility to think out of the company in the near time*)

5. Kemungkinan untuk berpikir keluar dari perusahaan jika ada kesempatan yang lebih baik (*possibility to think out of the company if there is any better opportunity*)

#### **2.1.3.6 Dampak *Turnover Intention***

Dampak *turnover intention* (Iskandar & Rahadi, 2021), antara lain:

1. Biaya perekrutan karyawan, ketika adanya karyawan yang keluar tentunya pihak perusahaan akan mengalami kerugian dari segi biaya untuk mengganti karyawan tersebut. Kerugian ini berkaitan dengan lamanya proses dalam *interview*, seleksi, serta pergantian dan pembelajaran baru karyawan
2. Pembayaran *training*, setelah perekrutan karyawan baru guna melatih kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki pihak perusahaan perlu mengadakan pelatihan dimana ini menyangkut dengan waktu pengawas, departemen sumber daya manusia, para karyawan yang melakukan training serta pihak lainnya yang bersangkutan
3. Terjadinya kecelakaan kerja pada karyawan baru cenderung lebih tinggi karena kurangnya pengenalan pada lingkungan perusahaan
4. Adanya proses operasional yang terganggu pada saat pergantian karyawan
5. Mesin perusahaan yang tidak dapat digunakan sepenuhnya

#### **2.1.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai kunci atau petunjuk yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Dengan adanya penelitian terdahulu ini, dimaksudkan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan peneliti lain serta

menjadikan penelitian lebih komprehensif. Berikut beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Annisa Dwi Rahayu & Nurul Hidayati, 2024, <i>The Influence of Workload and Work Environment On Turnover Intention (Study on Employees of The Service Departement of PT Pos Indonesia Jombang Branch).</i>	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>turnover intention</i> , metode penelitian yaitu kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel yaitu metode sensus.	Tidak terdapat variabel <i>perceived organizational support.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workload</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention.</i>	JHSSB: <i>Journal of Humanities, social sciences, and business</i> Volume 3 No 4 Tahun 2024, E-ISSN: 2810-0832.
2	Wiwin L Husin, 2021, <i>The Effect of Job Insecurity and Workload on Turnover Intention at PT Gorontalo Acces Telkom.</i>	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>turnover intention</i> , metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif.	Tidak terdapat variabel lain seperti <i>perceived organizational support</i> , teknik analisis data yang digunakan yaitu <i>path analysis.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workload</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention.</i>	Jurnal Gorontalo Management Research, Volume 4 No 1 Tahun 2021, P-ISSN: 2614-5197, E-ISSN: 2614-5189.
3	Novriananda, Badia Perizade, dan Kemas Muhammad Husni Thamrin, 2024, <i>The Influence of Perceived organizational support, workload,</i>	Terdapat variabel yang sama yaitu variabel <i>perceived organization al support, workload,</i>	Tidak terdapat variabel lain yaitu variabel <i>workload, subjek penelitian dilakukan pada departemen</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived organization al support</i> berpengaruh	Sean Institute: Jurnal Ekonomi, Volume 14 Nomor 1 Tahun

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Organizational Support, Compensation, and Workload on Turnover Intention among Millennial Employees in The Sales Department of pt. Toyota auto2000.</i>	dan <i>turnover intention</i> . Subjek penelitian yaitu pada perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, teknik analisis data yaitu regresi linear berganda.	sales di perusahaan bidang otomotif.	negatif signifikan terhadap <i>turnover</i>	2024, ESSN 2721-9879
4	Himmatul Islamiyati & Alimatus Sahrah, 2022, <i>Relationship Between Perceived Organizational Support With Turnover Intention in Female Employees.</i>	Terdapat variabel <i>perceived organization al support dan turnover intention.</i>	Tidak terdapat variabel <i>workload, teknik analisis data product moment dari pearson, subjek penelitian yaitu pada karyawan wanita.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negative dari <i>perceived organization al support dan turnover intention</i> pada karyawan wanita di DKI Jakarta.	<i>Journal of Psychologi cal Perspective</i> ISSN 2502-4825 (print), ISSN 2502-9495 (online).
5	Alisya F.M. Korompis, Tellma M Tiwa, dan Great E Kaumbur, 2024, Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Kota Bitung.	Terdapat variabel <i>perceived organization al support dan turnover intention,</i> metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif.	Tidak terdapat variabel <i>workload.</i> Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana.\, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>accidental sampling.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived organization al support</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Kota Bitung.	Jurnal Psikopedia, Volume 5 Nomor 3 Tahun 2024. E-ISSN 2774-6836.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6	Teguh Alamsyah & Rifdah Abadiyah, 2022, Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention yang di Mediasi oleh Burnout Pada Karyawan Puspa Agro.	Terdapat variabel beban kerja (workload) dan persepsi dukungan organisasi (perceived organization) serta variabel turnover intention. Metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif.	Teknik analisis data menggunakan path analysis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention sedangkan persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention pada Karyawan Puspa Agro.	<i>Innovative Technologi ca: Methodical Research Journal Vol : 1, No 1, 2022.</i>
7	Novi Handayani & Wahyu Eko Pujiyanto, 2024, <i>Uncovering the Impact of Workload and Burnout on Turnover Intention: The Critical Role of Resilience to Work.</i>	Terdapat variabel workload dan turnover intention.	Tidak terdapat variabel perceived organizational support, teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS).	Hasil Penelitian menunjukkan workload berpengaruh positif terhadap turnover intention pada karyawan CV Yusima Teknik.	Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepeneurshi. p-ISSN/e-ISSN: 2722-7901/2722-7995.
8	Yosevina Gracia Manurung & Dionisius Sihombing, 2023, <i>The Effect of Workload and Job Satisfaction on Employee Turnover Intention at PT Astra International Tbk-</i> <i>Tso Auto 2000.</i>	Terdapat variabel workload dan turnover intention, metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif.	Dalam penelitian ini tidak terdapat variabel lain yaitu workload perceived organizational support.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload berpengaruh positif terhadap turnover intention Karyawan PT Astra Internasional Tbk	<i>Journal of Digital Economics and Business (MINISTA L) Vol. 2, No. 1, 2023 ISSN-E: 2827-8259.</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9	Ahmad Shobirin, Dian Marlina Verawati, dan Axel Giovanni, 2023, Pengaruh <i>Self Efficacy</i> dan <i>Workload</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Worklife-Balance</i> Sebagai Mediasi (Studi Empiris Pada PT Putra Albasia Mandiri).	Terdapat variabel <i>workload</i> dan <i>turnover intention.</i>	Tidak terdapat variabel lain yaitu <i>perceived organizational support.</i> Analisis data menggunakan <i>structural equation modelling</i> dan uji Sobel.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workload</i> tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada Karyawan PT Putra Albasia Mandiri.	Jurnal MODUS. ISSN 0852-1875 / ISSN (Online) 2549-3787.
10	Tino Indra Wardono, Andhi Supriyadi, dan Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, 2024, Pengaruh Beban Kerja dan <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Worklife Balance</i> sebagai Prediktor <i>Turnover Intention</i> di CV Tirta Vertindo Pratama.	Terdapat variabel beban kerja ( <i>workload</i> ), <i>perceived organization al support,</i> dan <i>turnover intention.</i> Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Pada penelitian penulis tidak terdapat variabel <i>worklife blance.</i>	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja ( <i>workload</i> ) berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> yang berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention.</i>	Riset dan Jurnal Akuntansi Volume 8 Nomor 1, Januari 2024 e – ISSN : 2548-9224  p–ISSN : 2548-7507.
11	Felix Herianto & Yanuar, 2021, Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Turnover Intention dengan <i>Job Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi Pada PT Bank MNC Jakarta Pusat.	Terdapat variabel <i>perceived organization al support</i> dan <i>turnover intention.</i>	Tidak terdapat variabel lain yaitu <i>workload,</i> teknik analisis data menggunakan Smart PLS.	Hasil penelitian <i>perceived organization al support</i> negatif tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> Karyawan PT Bank MNC Jakarta Pusat.	Jurnal manajerial dan kewirausahaan Volume 3 No 1 Tahun 2021.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
12	Ali Mauludi AC, Nik Haryanti, Soebiantoro, Siti Marpuah, Dosen UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Universitas Islam Balitar (UNISBA), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 2024, <i>The Role Mediation of Work Satisfaction and Perceived Organizational Support on The Influence of Compensation and Workload in Employees Turnover.</i>	Terdapat variabel <i>perceived organization al support, workload, dan turnover intention.</i>	Analisis data menggunakan <i>Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM).</i>	Hasil penelitian menunjukkan <i>workload berpengaruh positif terhadap turnover intention.</i>	<i>Journal of Managerial Sciences and Studies (JoMMS) Vol 2, No.1, 2024 SSN: 2988-6619.</i>
13	Riccardo Sartori, Andrea Ceschi, Mattia Zene, Lorenzo Scipioni, Michele Monti, 2023, <i>The Relationship Between Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Motivation and Affective and Normative Commitment.</i>	Terdapat variabel <i>perceived organization al support dan turnover intention.</i>	Tidak terdapat variabel lain yaitu <i>workload, teknik analisis data menggunakan AMOS 21 for hypothesis testing dan Structural Equation Modeling (SEM).</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived organization al support berpengaruh negatif terhadap turnover intention pada 143 karyawan sebuah industri di Italia.</i>	<i>Informing Science: The international journal of an Emerging Transdisciplinary Volume 26, Tahun 2023.</i>
14	Reza Farhan Firdaus, Netania Emilisa, dan Tiara Puspa, 2023, Pengaruh <i>Perceived Organizational</i>	Terdapat Variabel <i>perceived organization al support dan turnover intention.</i>	Tidak terdapat variabel lain yaitu <i>workload, teknik analisis data menggunakan al support</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived organization berpengaruh positif terhadap turnover intention.</i>	Jurnal Ekonomi Trisakti Vol. 3 No. 1 April 2023

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Support dan Perceived Organizational Diversity Terhadap Turnover Intention Karyawan yang di Mediasi oleh Employee Engagement Pada Karyawan IT di PT Bank XYZ.</i>	Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Karyawan yang di Mediasi oleh Employee Engagement Pada Karyawan IT di PT Bank XYZ.	<i>Structural Equation Modeling (SEM).</i>	berpengaruh negatif terhadap turnover intention pada karyawan IT di PT Bank XYZ.	e-ISSN 2339-0840.
15	Ayu Putriana Dewi & Lik Anah, 2023, Pengaruh Job Insecurity dan Workload Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT Usaha Tani Maju Kediri.	Terdapat variabel workload dan turnover intention, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linear berganda.	Tidak terdapat variabel perceived organizational support.	Hasil penelitian menunjukkan workload berpengaruh positif terhadap turnover intention karyawan PT Usaha Tani Maju Kediri.	Jimbis: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 3, Agustus 2023 ISSN : 2962-6331.
16	Sri Anggi Mulyaningsih & Justine Tanuwijaya, 2023, Pengaruh Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention Pada PT XYZ.	Terdapat variabel perceived organization al support dan turnover intention, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Tidak terdapat variabel lainnya yaitu workload.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived organizational support tidak berpengaruh terhadap turnover intention pada Karyawan PT XYZ.	JESYA: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No.2, Juni 2023 E-ISSN: 2599-3410 P-ISSN: 2614-3259.
17	Muhammad Muslim, 2021, Pengaruh Stres Kerja dan Beban (workload)	Terdapat variabel beban kerja (workload)	Tidak ada variabel lain yaitu perceived	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja	ESENSI : Jurnal Manajemen Bisnis

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Terhadap <i>Turnover</i> <i>Intention</i> Karyawan PT Sunggong Logistics Jakarta	dan <i>turnover intention</i> , teknik analisis data yang digunakan regresi linear berganda.	<i>organizational support</i> , metode penelitian yang digunakan yaitu metode asosiatif.	( <i>workload</i> ) berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> pada Karyawan PT Sunggong Logistics Jakarta.	Volume 24 No 3, Tahun 2021.
18	Muhammad Al Hakim Danurwindo, Rina Maretasari, dan Andi Wardhana, 2022, Persepsi Dukungan Organisasi dan Stres Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Honda Surya Gemilang Motor Surabaya.	Terdapat variabel persepsi dukungan organisasi ( <i>perceived organization al support</i> ), dan <i>turnover intention</i> , metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif dengan regresi linear berganda.	Tidak terdapat variabel lain yaitu beban kerja ( <i>workload</i> )	Hasil penelitian menunjukkan persepsi dukungan organisasi ( <i>perceived organization al support</i> ) berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada Karyawan Honda Gemilang Motor Surabaya.	Jurnal UM Surabaya E-ISSN 2807-5846 P-ISSN 2807-8470.
19	Syifa Annisa Yasmin Zain, Rauly Sijabat, dan Bayu Kurniawan, 2023, <i>The Influence of Leadership and Workload on Turnover Intention with Job Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Employees Usaha Karya Kencana)</i> .	Terdapat variable <i>workload</i> dan <i>turnover intention</i> .	Tidak terdapat variabel lain yaitu <i>perceived organizational support</i> , analisis data menggunakan SEM with AMOS version 24.	Hasil penelitian menunjukkan <i>workload</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> pada Karyawan PT Usaha Karya Kencana.	Sean Institute : Jurnal Ekonomi Volume 12 No. 2, Tahun 2023 ISSN: 2301-6280 (print) ISSN: 2721-9879 (online)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
20	Carollina Dyah Sarawati Wijaya & Marta Suhardiyah, 2021, Pengaruh Beban Kerja, <i>Employee Engagement</i> , dan <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Central Sahabat Baru.	Terdapat variabel beban kerja ( <i>workload</i> ), <i>perceived organization al support</i> , dan <i>turnover intention</i> .	Pada penelitian ini penulis tidak menambahkan variabel <i>employee engagement</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workload</i> dan <i>perceived organization al support</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada Karyawan PT Central Sahabat Baru.	<i>Journal of Sustainability Business Research</i> Vol 2 No 1, Maret 2021 E-ISSN: 2476-8607.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi poin utama yang berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan suatu bisnis. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah organisasi tentunya menjadi investasi atau poin penting yang mereka miliki. Maka dalam hal ini, perusahaan dituntut agar memelihara dan menjaga seluruh karyawan yang mereka miliki guna mencapai tujuan utama perusahaan. Apabila pengelolaan sumber daya manusia tidak dilakukan dengan baik oleh perusahaan, kemungkinan akan terjadinya *turnover intention* akan semakin menjadi kenyataan. Adanya *turnover intention* dari para karyawan tentunya akan merugikan kinerja perusahaan sendiri.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan para karyawan memiliki tingkat *turnover* yang tinggi karena adanya ketidakpuasan mereka dalam tugas yang mereka kerjakan di dalam perusahaan. Ketidakpuasan ini dapat dilatarbelakangi

dari tidak terpenuhinya kebutuhan pribadi mereka secara batin dan materi. Adanya hal tersebut membuat mereka merasa tidak nyaman atas pekerjaan yang mereka lakukan. Hal yang dapat menyebabkan mereka merasakan *turnover* diantaranya adalah beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan mereka serta tidak adanya dukungan organisasi yang membuat mereka setidaknya tetap bekerja lebih baik dan bertahan lebih lama di dalam perusahaan.

*Workload* merupakan suatu kewajiban dalam mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan pada setiap karyawan yang menempati jabatan tertentu dan harus diselesaikan pada waktu tertentu melalui keterampilan dan potensi yang mereka miliki (Gulo & Sihombing, 2024). Terdapat beberapa dimensi dari *workload* antara lain kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai (Koesomowidjojo dalam Pramujadi, Lestari, dan Agustinah, 2024)

Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan adanya hubungan positif antara *workload* dan *turnover intention* (Novriandra, Perizade, & Thamrin, 2024). Hal ini menunjukkan ketika *workload* yang dirasakan oleh para karyawan cukup tinggi maka dapat juga meningkatkan tingkat *turnover* yang mereka rasakan.

Selain *workload*, faktor lainnya yang dapat memengaruhi adanya *turnover* dari para karyawan adalah *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* merupakan persepsi dari seorang karyawan secara positif dan negatif terhadap cara perusahaan menghargai, peduli, dan memperhatikan kesejahteraan hidup para karyawannya atas kontribusi yang telah mereka lakukan (Islamiyati & Sahrah, 2022). Terdapat beberapa dimensi dari *perceived organizational support*

antara lain *Fairness, Supervisory Support, Organizational Reward and Job Conditions* (Rhoades dan Eisenberger dalam Putranti & Mahalalita, 2021).

Hasil penelitian yang telah dilakukan, mendukung adanya hubungan negatif antara *perceived organizational support* dan *turnover intention* (Islamiyati & Sahrah, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa ketika tingkat *perceived organizational support* tinggi pada para karyawan akan menurunkan tingkat *turnover intention* yang terjadi.

Pengaruh *workload* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* yang ada pada karyawan dibuktikan dengan hasil penelitian dimana menerbitkan *turnover intention* dengan beberapa analisis diantaranya adalah faktor individu (ketidakmampuan karyawan karena mendapatkan beban kerja berlebih diluar jobdesk mereka) dan perspektif relasi (persepsi dari para karyawan atas dukungan yang diberikan oleh pihak perusahaan) atau pendapat mereka yang tidak dianggap oleh atasan (Putranti H. D., 2022)

Hasil analisis menyebutkan bahwa hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, dimana ketika beban kerja (*workload*) dan persepsi dari para karyawan tentang support perusahaan terhadap mereka (*perceived organizational support*) tidak diperhatikan dengan baik maka akan menimbulkan *turnover intention* begitupun sebaliknya.

*Turnover intention* merupakan penghentian karyawan dari perusahaan dimana tempat mereka bekerja atau karyawan yang kehilangan intensi dan hasrat mereka untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan mereka dan mencari

alternatif pekerjaan lain yang lebih baik (Wardono, Supriyadi, & Nugraheni, 2024).

Beberapa dimensi dari *turnover intention* antara lain *Thinking of quitting*, *Intention search*, dan *Intention to quit* (Mobley dalam Karomah, 2020).

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik suatu kerangka pemikiran yang menyatakan bahwa seorang individu atau karyawan melakukan sikap dengan prinsip timbal balik sesuai dengan apa yang mereka terima dari pihak perusahaan. Ketika perusahaan memperlakukan mereka sesuai dengan standar yang telah diterapkan khususnya tentang bagaimana tingkat kompleksitas tugas dan waktu yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan jabatan dan *jobdesc* mereka sendiri. Hal ini perlu dipertimbangkan oleh perusahaan guna membuat kebijakan dan SOP yang baik bagi seluruh sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan.

Ketika mereka mendapatkan beban kerja yang berlebih atau bahkan diluar standar dan *jobdesc* mereka sendiri, tentunya anggapan mereka seketika dapat berubah menjadi buruk terhadap perusahaan. Pentingnya mengenai persepsi dari para karyawan guna meningkatkan kualitas diri mereka pribadi serta kemajuan perusahaan perlu diperhatikan. Persepsi ini tentunya mengacu pada penilaian pribadi dari setiap karyawan tentang bagaimana perusahaan dapat memberikan tanggapan positif dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional didalam pekerjaan.

Kesesuaian standar dari perusahaan dan anggapan positif para karyawan terhadap atasan mereka tentunya akan berpengaruh terhadap kegiatan perusahaan

karena mereka akan melakukan kewajiban dan tanggung jawab mereka sebaik mungkin atau bahkan memberikan kontribusi lebih bagi kemajuan perusahaan.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian secara umum yakni Terdapat pengaruh antara *workload* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* secara parsial maupun simultan.