



---

## Pengaruh Workload Dan Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu)

Anggun Citra Lestari<sup>1</sup>, Fauzan<sup>2</sup>, Janusi Waliamin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

<sup>1,2,3</sup> Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu, Indonesia

[citralestarianggun364@gmail.com](mailto:citralestarianggun364@gmail.com)<sup>1</sup>, [fauzanunihaz@gmail.com](mailto:fauzanunihaz@gmail.com)<sup>2</sup>, [jwaliamin@gmail.com](mailto:jwaliamin@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstract

This study aims to analyze the effect of workload and turnover intention on employee performance with job satisfaction as a mediating variable at My Lova Sawah Lebar, Bengkulu City. The research employs a quantitative approach with associative causal design. The population consists of all 61 employees of My Lova Sawah Lebar, Bengkulu City, and the sampling technique used is total sampling (census), resulting in 61 respondents. Data were collected through a closed questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method processed with SmartPLS 4 software. The results show that workload has a significant positive effect on employee performance ( $\beta = 0.219$ ,  $p = 0.046$ ) and job satisfaction ( $\beta = 0.413$ ,  $p = 0.002$ ). Turnover intention also has a significant positive effect on employee performance ( $\beta = 0.329$ ,  $p = 0.011$ ) and job satisfaction ( $\beta = 0.547$ ,  $p = 0.000$ ). In addition, job satisfaction has a significant positive effect on employee performance ( $\beta = 0.432$ ,  $p = 0.001$ ). Mediation tests reveal that job satisfaction partially mediates the effect of workload on employee performance ( $\beta = 0.178$ ,  $p = 0.027$ ) and the effect of turnover intention on employee performance ( $\beta = 0.236$ ,  $p = 0.012$ ). The coefficient of determination shows that 90.6% of the variance in employee performance and 87.9% of the variance in job satisfaction are explained by the model. These findings suggest that managing workload proportionally, reducing turnover intention, and enhancing job satisfaction are key strategies for improving sustainable employee performance.

**Keywords:** Workload; Turnover Intention; Job Satisfaction; Employee Performance; SEM-PLS

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh workload dan turnover intention terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan My Lova Sawah Lebar yang berjumlah 61 orang, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sensus) sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang diolah dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,219$ ;  $p = 0,046$ ) dan kepuasan kerja ( $\beta = 0,413$ ;  $p = 0,002$ ). Turnover intention juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,329$ ;  $p = 0,011$ ) dan kepuasan kerja ( $\beta = 0,547$ ;  $p = 0,000$ ). Selain itu, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,432$ ;  $p = 0,001$ ). Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial pengaruh workload terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,178$ ;  $p = 0,027$ ) dan pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,236$ ;  $p = 0,012$ ). Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 90,6% variasi kinerja karyawan dan 87,9% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh model. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional, penurunan turnover intention, dan peningkatan kepuasan kerja merupakan strategi kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Workload; Turnover Intention; Kepuasan Kerja; Kinerja Karyawan; SEM-PLS

### 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan SDM yang efektif

menjadi aspek strategis yang memerlukan perhatian serius dari manajemen, khususnya terkait kinerja karyawan sebagai indikator pencapaian tujuan organisasi.

My Lova Sawah Lebar merupakan usaha ritel yang bergerak dalam penjualan produk fashion, kosmetik, dan skincare di Kota Bengkulu, didirikan pada tahun 2019. Sebagai usaha ritel yang mengutamakan pelayanan langsung kepada konsumen, perusahaan ini sangat bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Berdasarkan observasi awal, ditemukan indikasi adanya ketidakseimbangan beban kerja di antara karyawan, tingginya frekuensi pergantian karyawan, serta penurunan motivasi kerja pada beberapa divisi. Kondisi ini menjadi dasar perlunya kajian empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan secara komprehensif.

Fenomena beban kerja (workload) yang tinggi terbukti berpengaruh pada kondisi fisik dan mental karyawan sekaligus memengaruhi kinerja kerja. Ramadhani et al. (2022) menemukan bahwa workload berpengaruh pada stres kerja dan kinerja karyawan, sementara Suroso et al. (2024) menunjukkan bahwa kombinasi beban kerja berlebih dan kepuasan kerja memberikan kontribusi terhadap variasi kinerja karyawan. Kondisi ini mengindikasikan pentingnya pengelolaan workload yang efektif dalam meningkatkan performa kerja.

Di sisi lain, turnover intention mencerminkan rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi dan dapat berdampak pada penurunan produktivitas. Penelitian Kusumah et al. (2022) menunjukkan bahwa turnover intention berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lubis et al. (2024) juga menemukan bahwa ketidakpuasan kerja yang dipengaruhi workload tinggi dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Kepuasan kerja memainkan peran penting sebagai mediator antara berbagai faktor organisasional dan kinerja karyawan. Albetris et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam konteks organisasi perbankan. Marzuqi (2021) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, mengindikasikan bahwa faktor psikologis karyawan memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas tenaga kerja.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada belum banyaknya studi yang mengkaji secara simultan peran kepuasan kerja sebagai mediator antara workload dan turnover intention terhadap kinerja karyawan dalam konteks usaha ritel skala menengah. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya mengkaji hubungan dua variabel atau tidak menempatkan kepuasan kerja secara eksplisit sebagai mediator ganda. Novelty penelitian ini adalah pengujian model mediasi ganda (dual mediation) dengan mengintegrasikan workload, turnover intention, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dalam satu model struktural SEM-PLS pada konteks perusahaan ritel lokal. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia serta kontribusi praktis bagi manajemen My Lova Sawah Lebar dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh workload dan turnover intention terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif survei. Dalam penelitian ini, workload (X1) dan turnover intention (X2) berperan sebagai variabel independen, kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen, dan kepuasan kerja (Z) sebagai variabel mediasi (Sugiyono, 2023).

Lokasi penelitian adalah My Lova Sawah Lebar, Kota Bengkulu. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan aktif yang berjumlah 61 orang. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100 orang, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sampling jenuh/sensus), sehingga jumlah sampel adalah 61 responden (Sugiyono, 2023).

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju). Variabel workload diukur dengan 5 indikator mengacu pada Aprillianti et al. (2022), variabel turnover intention diukur dengan 5 indikator berdasarkan Prilia Diah Nita (2022), variabel kinerja karyawan diukur dengan 5 indikator berdasarkan Qhisbullah et al. (2023), dan variabel kepuasan kerja diukur dengan 5 indikator mengacu pada Galu et al. (2025).

Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Evaluasi model dilakukan melalui dua tahapan: (1) evaluasi outer model (model pengukuran) mencakup uji validitas konvergen (outer loading > 0,70 dan AVE > 0,50), validitas diskriminan (cross loadings), serta uji reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability > 0,70); dan (2) evaluasi inner model (model struktural) mencakup uji kolinearitas (VIF), koefisien determinasi ( $R^2$ ), effect size

( $f^2$ ), serta pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel pada tingkat signifikansi 5% ( $t$ -statistic  $> 1,96$ ;  $p$ -value  $< 0,05$ ) (Hair et al., 2017). Uji mediasi dilakukan melalui prosedur bootstrapping untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung (indirect effect). Mediasi parsial terjadi apabila pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan, sedangkan mediasi penuh terjadi apabila hanya pengaruh tidak langsung yang signifikan (Hair et al., 2017).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh 61 karyawan aktif My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas karyawan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang (59,02%) dan perempuan sebanyak 25 orang (40,98%). Distribusi usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 25–35 tahun sebanyak 32 orang (52,46%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 12 orang (19,67%), usia di atas 45 tahun sebanyak 11 orang (18,03%), dan usia di bawah 25 tahun sebanyak 6 orang (9,84%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas karyawan berlatar belakang SMA/SMK sebanyak 43 orang (70,49%), diikuti lulusan S1 sebanyak 13 orang (21,31%), SMP sebanyak 3 orang (4,92%), serta SD dan lainnya masing-masing 1 orang (1,64%). Dominasi karyawan berusia produktif (25–35 tahun) dengan latar belakang SMA/SMK mencerminkan karakteristik umum tenaga kerja sektor ritel yang lebih mengutamakan keterampilan pelayanan dan kemampuan teknis operasional dibandingkan latar belakang akademis formal. Komposisi ini relevan dengan karakteristik pekerjaan di My Lova Sawah Lebar yang menuntut fleksibilitas, kecepatan, dan kemampuan melayani pelanggan secara langsung.

#### 3.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden

Hasil rekapitulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa variabel workload (X1) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,860 dengan kategori Tinggi, variabel turnover intention (X2) memperoleh rata-rata sebesar 3,790 dengan kategori Tinggi, variabel kinerja karyawan (Y) memperoleh rata-rata sebesar 3,880 dengan kategori Tinggi, dan variabel kepuasan kerja (Z) memperoleh rata-rata sebesar 3,810 dengan kategori Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian dipersepsikan pada level yang relatif tinggi oleh karyawan My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu. Tingginya persepsi workload mengindikasikan bahwa karyawan merasakan tuntutan pekerjaan yang cukup besar, sementara tingginya turnover intention mengisyaratkan perlunya perhatian manajemen terhadap faktor-faktor yang memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Di sisi lain, nilai rata-rata kinerja karyawan dan kepuasan kerja yang sama-sama tinggi menunjukkan bahwa secara umum karyawan masih mampu mempertahankan kinerja yang baik meskipun beban kerja tinggi, kemungkinan karena kepuasan kerja yang dirasakan masih berada pada level memadai.

#### 3.3 Hasil Uji Outer Model (Model Pengukuran)

##### 3.3.1 Validitas Konvergen

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator pada keempat variabel penelitian memenuhi syarat validitas konvergen. Nilai outer loading variabel workload (X1) berkisar antara 0,734–0,901; turnover intention (X2) berkisar antara 0,735–0,895; kepuasan kerja (Z) berkisar antara 0,751–0,857; dan kinerja karyawan (Y) berkisar antara 0,739–0,872. Seluruh nilai outer loading berada di atas batas minimum 0,70 sesuai panduan Hair et al. (2017), sehingga seluruh indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Indikator dengan nilai outer loading antara 0,40–0,70 hanya perlu dieliminasi apabila penghapusannya meningkatkan nilai AVE atau Composite Reliability melewati ambang batas yang disyaratkan; dalam penelitian ini kondisi tersebut tidak terpenuhi sehingga seluruh indikator dipertahankan.

##### 3.3.2 Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan menggunakan pendekatan cross loadings menunjukkan bahwa seluruh 40 indikator memiliki nilai outer loading yang lebih tinggi pada konstraknya masing-masing dibandingkan dengan nilai loading pada konstruk lain, sehingga seluruh indikator memenuhi syarat validitas diskriminan (Hair et al., 2017).

##### 3.3.3 Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen (AVE)

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas konvergen berdasarkan nilai Composite Reliability dan AVE disajikan pada Tabel 2. Seluruh konstruk memiliki nilai Composite Reliability ( $\rho_c$ ) di atas 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50, sehingga seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen yang disyaratkan (Hair et al., 2017).

**Tabel 2. Composite Reliability dan AVE**

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9884>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Konstruk	Cronbach's Alpha	CR (rho_c)	AVE
Kinerja Karyawan (Y)	0,930	0,941	0,615
Kepuasan Kerja (Z)	0,940	0,949	0,652
Workload (X1)	0,949	0,957	0,690
Turnover Intention (X2)	0,940	0,949	0,650

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2026

### 3.4 Hasil Uji Inner Model (Model Struktural)

#### 3.4.1 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) disajikan pada Tabel 3. Variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,906 (R<sup>2</sup> adjusted = 0,901), yang mengindikasikan bahwa 90,6% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh workload, turnover intention, dan kepuasan kerja secara bersama-sama. Sementara itu, variabel kepuasan kerja (Z) memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,879 (R<sup>2</sup> adjusted = 0,874), artinya 87,9% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh workload dan turnover intention. Kedua nilai R<sup>2</sup> tersebut termasuk dalam kategori kuat (Hair et al., 2017).

**Tabel 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
Kinerja Karyawan (Y)	0,906	0,901
Kepuasan Kerja (Z)	0,879	0,874

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2026

#### 3.4.2 Effect Size (f<sup>2</sup>)

Pengujian effect size (f<sup>2</sup>) bertujuan menilai kontribusi substantif variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Hair et al. (2017), nilai f<sup>2</sup> 0,02; 0,15; dan 0,35 masing-masing mengindikasikan efek kecil, sedang, dan besar. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Effect Size (f<sup>2</sup>)**

Variabel	Kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan Kerja (Z)	Workload (X1)	TI (X2)
Kinerja Karyawan (Y)	–	–	–	–
Kepuasan Kerja (Z)	0,240 (Sedang)	–	–	–
Workload (X1)	0,073 (Kecil)	0,255 (Sedang)	–	–
Turnover Intention (X2)	0,143 (Kecil)	0,447 (Besar)	–	–

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2026. Keterangan: TI = Turnover Intention

### 3.5 Pengujian Hipotesis Direct Effect

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Direct Effect**

Hip.	Jalur	β	T-Stat.	P-Val.	STDEV	Ket.
H1	X1 → Y (Workload → Kinerja Karyawan)	0,219	1,994	0,046	0,110	Diterima
H2	X1 → Z (Workload → Kepuasan Kerja)	0,413	3,084	0,002	0,134	Diterima
H3	X2 → Y (Turnover Intention → Kinerja Karyawan)	0,329	2,558	0,011	0,128	Diterima
H4	X2 → Z (Turnover Intention → Kepuasan Kerja)	0,547	4,237	0,000	0,129	Diterima

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9884>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

H5	Z → Y (Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan)	0,432	3,400	0,001	0,127	Diterima
----	---	-------	-------	-------	-------	----------

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2026

Berdasarkan Tabel 5, seluruh lima hipotesis pengaruh langsung diterima. Workload (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,219$ ;  $T = 1,994$ ;  $p = 0,046$ ) dan terhadap kepuasan kerja ( $\beta = 0,413$ ;  $T = 3,084$ ;  $p = 0,002$ ). Turnover intention (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,329$ ;  $T = 2,558$ ;  $p = 0,011$ ) dan terhadap kepuasan kerja ( $\beta = 0,547$ ;  $T = 4,237$ ;  $p = 0,000$ ). Kepuasan kerja (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,432$ ;  $T = 3,400$ ;  $p = 0,001$ ).

### 3.6 Pengujian Hipotesis Indirect Effect (Mediasi)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect

Hip.	Jalur Mediasi	$\beta$	T-Stat.	P-Val.	STDEV	Ket.
H6	X1 → Z → Y (Workload → Kep. Kerja → Kinerja)	0,178	2,218	0,027	0,080	Diterima
H7	X2 → Z → Y (TI → Kep. Kerja → Kinerja)	0,236	2,528	0,012	0,093	Diterima

Sumber: Data diolah SmartPLS 4, 2026. Keterangan: TI = Turnover Intention; Kep. Kerja = Kepuasan Kerja

Berdasarkan Tabel 6, kepuasan kerja terbukti memediasi secara signifikan pengaruh workload terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,178$ ;  $T = 2,218$ ;  $p = 0,027$ ) dan pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,236$ ;  $T = 2,528$ ;  $p = 0,012$ ). Mengingat pengaruh langsung kedua variabel eksogen juga signifikan, mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (partial mediation).

### 3.7 Pembahasan

#### 3.7.1 Pengaruh Workload terhadap Kinerja Karyawan (H1)

Hasil pengujian H1 menunjukkan bahwa workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,219$ ;  $T = 1,994$ ;  $p = 0,046$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan My Lova Sawah Lebar masih berada dalam batas yang dapat dikelola, sehingga kehadiran beban kerja justru mendorong karyawan bekerja lebih produktif dan terarah. Dalam konteks ritel, beban kerja seperti melayani pelanggan, mengelola stok, dan menjaga tampilan produk dapat menjadi tantangan positif yang mendorong karyawan bekerja lebih fokus dan terorganisasi. Hasil ini sejalan dengan Souisa et al. (2025) yang menemukan bahwa workload memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, serta Suroso et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kombinasi beban kerja dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap variansi kinerja karyawan. Pengelolaan beban kerja yang tepat dan proporsional perlu terus diperhatikan agar beban kerja tidak melampaui kapasitas individu sehingga berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

#### 3.7.2 Pengaruh Workload terhadap Kepuasan Kerja (H2)

Workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ( $\beta = 0,413$ ;  $T = 3,084$ ;  $p = 0,002$ ). Dalam konteks My Lova Sawah Lebar, beban kerja yang ada memberikan tantangan yang masih dapat diterima oleh karyawan, sehingga karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya merasa lebih puas dan berprestasi. Rasa mampu menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi tanggung jawab kerja dapat menjadi sumber kepuasan intrinsik. Kondisi ini sesuai dengan teori motivasi intrinsik, di mana penyelesaian tugas yang menantang dapat meningkatkan perasaan kompeten dan berprestasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hasil ini mendukung Haryati et al. (2023) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta Effendi & Indriani (2025) yang menunjukkan hubungan antara workload dan kepuasan kerja karyawan. Hasil ini mendukung Haryati et al. (2023) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta Effendi & Indriani (2025) yang menunjukkan hubungan antara workload dan kepuasan kerja.

#### 3.7.3 Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan (H3)

Turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,329$ ;  $T = 2,558$ ;  $p = 0,011$ ). Karyawan yang memiliki niat untuk meninggalkan organisasi cenderung mengalami penurunan keterikatan psikologis terhadap pekerjaan, sehingga berdampak pada penurunan motivasi, komitmen, dan fokus dalam menyelesaikan tugas. Kondisi ini pada akhirnya tercermin dalam penurunan kualitas dan kuantitas kinerja yang dihasilkan. Implikasinya, manajemen My Lova Sawah Lebar perlu mengidentifikasi dan menangani faktor-

faktor yang mendorong munculnya turnover intention secara lebih proaktif agar kinerja karyawan tetap terjaga optimal. Hasil ini konsisten dengan Kusumah et al. (2022) yang menemukan bahwa turnover intention berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta Latifa & Unggul (2022) yang menunjukkan adanya hubungan antara turnover intention dan kinerja karyawan.

#### **3.7.4 Pengaruh Turnover Intention terhadap Kepuasan Kerja (H4)**

Turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan koefisien jalur terbesar dalam model ( $\beta = 0,547$ ;  $T = 4,237$ ;  $p = 0,000$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa turnover intention memiliki keterkaitan sangat erat dengan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki niat untuk meninggalkan organisasi umumnya disebabkan oleh rendahnya kepuasan terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti kompensasi, lingkungan kerja, maupun peluang pengembangan karier. Besarnya koefisien jalur ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepuasan kerja merupakan langkah strategis yang harus diprioritaskan manajemen My Lova Sawah Lebar untuk menekan tingkat turnover intention secara efektif. Temuan ini memperkuat Marzuqi (2021) bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention, sejalan dengan Kumari & Surya (2024) yang menunjukkan pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap turnover intention dalam konteks organisasi jasa.

#### **3.7.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (H5)**

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,432$ ;  $T = 3,400$ ;  $p = 0,001$ ). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung menampilkan kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja berperan sebagai faktor psikologis yang mendorong karyawan untuk memberikan usaha terbaik, meningkatkan komitmen, serta menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam konteks bisnis ritel yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, tingkat kepuasan kerja karyawan memiliki dampak nyata terhadap performa keseluruhan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja karyawan harus menjadi prioritas manajemen My Lova Sawah Lebar sebagai upaya strategis mendorong peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Hasil ini sejalan dengan Rostini (2024) dan Albetris et al. (2024) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **3.7.6 Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Workload terhadap Kinerja Karyawan (H6)**

Kepuasan kerja terbukti memediasi secara parsial pengaruh workload terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,178$ ;  $T = 2,218$ ;  $p = 0,027$ ). Beban kerja yang dirasakan karyawan turut membentuk persepsi kepuasan kerja, yang kemudian secara bersama-sama memengaruhi kinerja yang dihasilkan. Ketika beban kerja berada pada level proporsional, karyawan merasa puas dan termotivasi untuk berkinerja lebih baik; sebaliknya, beban kerja berlebihan akan menurunkan kepuasan dan memperlemah kinerja. Mediasi parsial ini mengimplikasikan bahwa manajemen perlu mengelola workload secara proporsional sekaligus menjaga kepuasan kerja karyawan agar kinerja dapat ditingkatkan secara optimal dari dua jalur sekaligus, baik langsung maupun melalui mediator. Temuan ini sejalan dengan Iba Prasetyo & Kusnilawati (2022) dan Souisa et al. (2025) yang menemukan peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan workload dan kinerja karyawan.

#### **3.7.7 Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan (H7)**

Kepuasan kerja juga terbukti memediasi secara parsial pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,236$ ;  $T = 2,528$ ;  $p = 0,012$ ). Nilai koefisien mediasi pada H7 lebih besar dibandingkan H6 ( $0,236 > 0,178$ ), menunjukkan bahwa peran mediasi kepuasan kerja lebih kuat pada jalur turnover intention terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki niat meninggalkan organisasi tidak hanya mengalami penurunan kinerja secara langsung, tetapi juga melalui penurunan kepuasan kerja yang kemudian memperlemah performa keseluruhan. Kondisi ini menegaskan bahwa strategi manajemen yang berfokus pada peningkatan kepuasan kerja akan memberikan dampak ganda, yaitu menekan turnover intention sekaligus meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Temuan ini mendukung Fadlurahman (2020) dan Lubis et al. (2024) tentang peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara kondisi psikologis karyawan dan kinerja.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,219$ ;  $p = 0,046$ ) dan kepuasan kerja ( $\beta = 0,413$ ;  $p = 0,002$ ). Kedua, turnover intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,329$ ;  $p = 0,011$ ) dan kepuasan kerja ( $\beta = 0,547$ ;  $p = 0,000$ ; koefisien terbesar dalam model). Ketiga, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,432$ ;  $p = 0,001$ ).

Keempat, kepuasan kerja terbukti memediasi secara parsial pengaruh workload terhadap kinerja karyawan ( $\beta = 0,178$ ;  $p = 0,027$ ), serta memediasi secara parsial pengaruh turnover intention terhadap kinerja

karyawan ( $\beta = 0,236$ ;  $p = 0,012$ ). Koefisien determinasi model menunjukkan daya prediksi yang sangat kuat, di mana 90,6% variasi kinerja karyawan dan 87,9% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model. Secara keseluruhan, seluruh tujuh hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang mengkonfirmasi bahwa workload, turnover intention, dan kepuasan kerja merupakan variabel yang saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk kinerja karyawan di My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu. Implikasi manajerial penelitian ini adalah perlunya pengelolaan beban kerja yang proporsional, upaya strategis menurunkan turnover intention, serta peningkatan kepuasan kerja sebagai strategi kunci peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke berbagai jenis usaha ritel atau sektor industri lainnya, serta menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, atau lingkungan kerja guna memperkaya pemahaman tentang determinan kinerja karyawan dalam konteks yang lebih luas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan My Lova Sawah Lebar Kota Bengkulu yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, serta kepada Bapak Fauzan, S.E., M.M. dan Bapak Janusi Waliamin, S.E., M.M. atas bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P., & Bhakuni, S. (2024). The influence of work-life balance on job satisfaction. *Journal of The Oriental Institute*, 73, 38–45.
- Albetris Kurniawan, D. (2024). The effect of job satisfaction and workload on employee performance at Bank Syariah Indonesia Muara Tembesi Batang Hari Regency – Jambi. *Jurnal Ilmiah*, 8(1), 7–13.
- Anggraini, A. D., & Arifiani, R. S. (2022). The effect of workload on turnover intention mediated by job satisfaction on employees of PT PLN (Persero) Malang. *Jamanika*, 2(03), 218–225.
- Aprillianti, N., & Fajar Ningrum, H. (2022). The effect of workload on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 1(11), 1273–1387.
- Effendi, K., & Indriani, F. (2025). The relationship between workload and work-life balance and job satisfaction of employees at PT. X Medan. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 533–547.
- Fadlurahman, F. G. (2020). Analisis keterbatasan sumber daya manusia terhadap kinerja pada Rumah BUMN Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMA)*, 28(7), 208–216.
- Galuh, A., & Mauzu, F. (2025). Pengaruh keterlibatan kerja, kesesuaian kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 909–926.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Haryati, L., & Setiawati, G. S. (2023). Analysis of work ethics and workload on job satisfaction impact on employee performance. *International Journal of Management Research and Economics*, 1(3), 75–90.
- Iba Prasetyo & Kusnilawati, N. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7, 2003–2005.
- Kumari, I. A. T. R., & Surya, I. B. K. (2024). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention. *E-Jurnal Manajemen*, 13(10), 1523–1537.
- Kusumah, S., & Ihsyas, I. (2022). Pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan pada PT. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(5), 741–747.
- Latifa, S., & Unggul, U. E. (2022). Hubungan antara beban pekerjaan, meaningful work, turnover intention, dan kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi*, 1(10), 2181–2194.
- Lubis, R. A., & Patisina, A. (2024). The role of job satisfaction on turnover intention with employee engagement as a mediating variable. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 1029–1048.
- Marzuqi, N. A. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention. *Jurnal Manajemen*, 9, 1393–1405.
- Prilia Diah Nita. (2022). The effect of work stress and work family conflict on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences (IJOMS)*, 1(1), 1–18.
- Qhisbullah, A., dkk. (2023). The effect of workload and job satisfaction on outsourced employee performance. *Jamanika*, 3(01), 23–30.
- Ramadhani, M. S., & Akbar, A. (2022). *Jurnal Bisnis Kolega (JBK)*, 8(2), 58–67.
- Rostini, R. (2024). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Movere Journal*, 6(1), 61–69.
- Souisa, N., & Biay, A. (2025). The influence of workload and motivation on employee performance through job satisfaction. *Indonesian Journal Economic Review (IJER)*, 5(1), 23–32.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suroso, K. (2024). Jurnal Ilmu Manajemen (JIM), 13, 661–669.

---

© 2026 IJMST | Vol. X No. X | Anggun Citra Lestari – Workload, Turnover Intention, Kinerja Karyawan