PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

IZZA HANIYAH
NIM. B1022201016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

IZZA HANIYAH
NIM. B1022201016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Izza Haniyah
NIM	: B1022201016
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Kompensasi, Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Gen Z

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).
Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 21 Juli 2025

Izza Haniyah
NIM. B1022201016

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Izza Haniyah
NIM	: B1022201016
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 16 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Kompensasi, Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Gen Z

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 21 Juli 2025

Izza Haniyah
NIM. B1022201016

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

Penanggung jawab Yuridis

Izza Haniyah
B1022201016

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Anwar Azazi, S.E., DEA NIP. 196312201988101001		
Pembimbing 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. NIP. 199111272022031006		
Penguji 1	Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197208192000121001		
Penguji 2	Efa Irdhayanti, S.E., M.M. NIP. 198404142023212039		

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus
oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir
Program Riset Karya Akhir dan Komprehensif untuk
memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulliah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul"**Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Kompensasi, Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Gen Z"**dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah, Ibu dan keluarga tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Anwar Azazi, S.E., D.E.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. selaku Dosen pembimbing Riset karya akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah hingga dapat terbit.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, Bapak Hamdani dan Ibu Faridawati atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Adik tercinta, Diva Aulia dan Muhammad Wildan Zaky terima kasih atas segala doa, semangat, dan keceriaan yang selalu menguatkan penulis di setiap proses penyusunan karya akhir ini. Kehadiranmu menjadi penyemangat tersendiri dalam setiap langkah perjalanan ini.

12. Kepada sepupuku Nabila Alfu Adrina yang selalu mendukung, terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, penenang di saat sulit, dan pemberi semangat ketika penulis mulai merasa lelah. Kebersamaan dan perhatian kalian sungguh berarti bagi penulis.
13. Kepada sahabat-sahabat terbaikku, Tarisha Widiyanti dan Putri Dewi Rabianti, terima kasih atas segala dukungan, motivasi, kebersamaan, serta tawa dan cerita yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Kehadiran kalian sungguh berarti dan tak tergantikan.
14. Kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hosoek, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang melalui karya, lagu, kehadiran dan semangat pantang menyerahnya telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang luar biasa bagi penulis. Lirik-lirik penuh makna dan perjuangan mereka telah menjadi penyemangat di saat penulis merasa lelah, menyerah, atau kehilangan arah. Terima kasih telah menjadi pengingat untuk terus bermimpi, berusaha, dan mencintai diri sendiri. Tanpa sadar kalian adalah bagian dari kekuatan yang membawa penulis sampai pada titik ini.
15. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 21 Juli 2025

Izza Haniyah
NIM. B1022201016

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

Izza Haniyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Partisipasi Generasi Z dalam pasar tenaga kerja kontemporer menjadi katalis penting dalam mendorong adopsi teknologi, inovasi organisasi, serta perubahan budaya kerja. Namun, tingginya intensi untuk berpindah kerja (turnover intention) di kalangan generasi ini mengindikasikan adanya ketidakstabilan dalam retensi karyawan yang dapat berdampak pada efisiensi dan kontinuitas operasional, khususnya di sektor jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik, Kompensasi, dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention pada pekerja Generasi Z di industri Coffee Shop di Kota Pontianak, dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam studi ini, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert lima poin. Sebanyak 200 responden berusia 18–27 tahun dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria relevan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non-Fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap Turnover Intention, sedangkan Kompensasi menunjukkan pengaruh negatif yang tidak signifikan. Beban Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Turnover Intention. Selain itu, Lingkungan Kerja Non-Fisik dan Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja, sementara pengaruh Beban Kerja tidak signifikan. Kepuasan Kerja terbukti berperan sebagai mediator signifikan pada hubungan antara Lingkungan Kerja Non-Fisik dan Kompensasi terhadap Turnover Intention, namun tidak memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Turnover Intention. Temuan ini menegaskan urgensi perumusan strategi manajerial berbasis peningkatan kualitas lingkungan kerja dan kebijakan kompensasi adaptif guna menekan tingkat turnover pada pekerja Generasi Z secara berkelanjutan.

Kata kunci: Lingkungan Kerja; Kompensasi; Beban Kerja; Turnover Intention.

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

Izza Haniyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

The participation of Generation Z in the contemporary labor market serves as a key catalyst in driving technological adoption, organizational innovation, and changes in work culture. However, the high turnover intention among this generation indicates instability in employee retention, which can impact operational efficiency and continuity, particularly in the service sector. This study aims to empirically examine the influence of Non-Physical Work Environment, Compensation, and Workload on Turnover Intention among Generation Z workers in the Coffee Shop industry in Pontianak City, with Job Satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach was employed in this study, with data collected through an online questionnaire using a five-point Likert scale. A total of 200 respondents aged 18–27 years were selected using purposive sampling based on relevant criteria. Data were analyzed using Structural Equation Modeling with the Partial Least Squares (SEM-PLS) approach via the SmartPLS 4 software. The analysis results show that the Non-Physical Work Environment has a significant negative effect on Turnover Intention, while Compensation has a negative but not significant effect. Workload has a significant positive effect on Turnover Intention. Furthermore, the Non-Physical Work Environment and Compensation have significant positive effects on Job Satisfaction, while the effect of Workload is not significant. Job Satisfaction is proven to act as a significant mediator in the relationship between the Non-Physical Work Environment and Compensation on Turnover Intention, but it does not mediate the relationship between Workload and Turnover Intention. These findings emphasize the urgency of formulating managerial strategies focused on improving the quality of the work environment and implementing adaptive compensation policies, in order to sustainably reduce turnover rates among Generation Z workers.

Keywords: *Work Environment; Compensation; Workload; Turnover Intention.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, KOMPENSASI, BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z

1. Latar Belakang

Disatu dekade terakhir ini, dunia kerja mulai diwarnai oleh kehadiran sumber daya manusia (SDM) baru yang dikategorikan sebagai Generasi Z. Berdasarkan klasifikasi Badan Pusat Statistik (BPS), Kelompok yang dikenal sebagai Generasi Z mencakup mereka yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Generasi ini diprediksi akan menjadi kekuatan utama dalam pasar tenaga kerja dan berperan sebagai pilar organisasi maupun negara, khususnya saat Indonesia memasuki era bonus demografi pada tahun 2030. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, Generasi Z tercatat memiliki proporsi tertinggi dalam populasi, yaitu sebesar 27,94%, melampaui generasi milenial maupun generasi X(Wibowo et al., 2024). Kehadiran Generasi Z dalam angkatan kerja menawarkan potensi besar bagi pertumbuhan perusahaan. Namun demikian, muncul tantangan terkait kecenderungan tinggi generasi ini untuk berpindah kerja (turnover intention) dalam rentang waktu yang cenderung lebih pendek daripada generasi sebelumnya. Hal ini diperkuat oleh temuan Deloitte yang mengungkap bahwa sebanyak 40% responden dari kalangan Gen Z berencana untuk memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya sebelum mencapai dua tahun masa kerja. (The Deloitte Global, 2022) Fenomena tersebut menempatkan upaya pengurangan turnover intention sebagai isu strategis yang dihadapi oleh banyak organisasi saat ini.

Berdasarkan Studi survei yang diselenggarakan oleh Jakpat pada rentang waktu 9-12 Februari 2024 terhadap Kebanyakan responden yang terlibat berasal dari Pulau Jawa, tercatat bahwa 37% Generasi Z yang telah menyelesaikan masa studi di sekolah sudah bekerja, dan 19% sedang mencari pekerjaan. Sebagian dari 295 responden yang berstatus pekerja, sebanyak 69% berencana untuk resign dari tempat kerjanya. Alasan utama Gen Z ingin resign dari pekerjaannya adalah karena gaji yang kurang memuaskan (41%). Alasan lainnya yang juga banyak disebutkan meliputi tawaran pekerjaan lebih baik (27%), beban kerja berat, tidak diapresiasi, dan ingin menjelajahi jenis pekerjaan lain (masing-masing 26%). Faktor lain seperti tidak memiliki jalur karir, Kondisi lingkungan kerja yang kurang memadai, disertai dengan kontrak kerja yang habis juga cukup berpengaruh, masing-masing disebut oleh sekitar 23% responden.(Salsabilla, 2024)

Salah satu industri yang mengalami pertumbuhan pesat adalah makanan serta minuman namun juga menghadapi tantangan sumber daya manusia yang kompleks. Masalah krusial yang dihadapi oleh industri ini ialah tingginya tingkat pergantian karyawan (*employee turnover*), yang berdampak langsung pada efisiensi operasional dan profitabilitas perusahaan.

Salah satu sektor pangan dan minuman (Food and Beverage) yang berkembang sangat pesat di Pontianak adalah Coffee Shop, Coffee Shop telah

menjadi menjadi elemen penting dalam gaya hidup masa kini, kafe tidak semata-mata berperan sebagai sebagai tempat menikmati kopi, melainkan berperan sebagai ruang kerja dan lokasi untuk aktivitas sosial, dan lingkungan kreatif. Di kota Pontianak, Coffee Shop tumbuh dengan pesat, menawarkan kesempatan unik untuk mengkaji dinamika tenaga kerja Generasi Z di industri ini. Berdasarkan data dari situs resmi pemerintahan kota pontianak jumlah warkop dan cafe di Pontianak pada tahun 2022 hampir mencapai 800 tempat usaha, hal inilah yang membuat Pontianak dijuluki sebagai kota seribu warung kopi. (Lie et al., n.d.)

2. Permasalahan

1) Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan *coffee shop* Generasi Z di Pontianak?
2) Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan *Coffee shop* Generasi Z di Pontianak?
3) Apakah *Beban Kerja* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan *Coffee shop* Generasi Z di Pontianak?
4) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan *coffee Shop* Generasi Z di Pontianak?
5) Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan *Coffee Shop* Generasi Z di *Pontianak*?
6) Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan *Coffee shop* Generasi Z di *Pontianak*?
7) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan *Coffee shop* Generasi Z di Pontianak?
8) Apakah pengaruh antara Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* dapat di mediasi Kepuasan Kerja karyawan *Coffee Shop* Generasi Z di Pontianak?
9) Apakah pengaruh antara *Kompensasi* terhadap *Turnover Intention* dapat di mediasi Kepuasan Kerja karyawan *Coffee Shop* Generasi Z di Pontianak?
10) Apakah pengaruh antara Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dapat di mediasi *Kepuasan Kerja* karyawan *Coffee Shop* Generasi Z di Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Lingkungan Kerja Non Fisik* terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Beban Kerja* terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak

7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
8) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* di mediasi Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
9) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Kompensasi* terhadap *Turnover Intention* di mediasi Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak
10) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* di mediasi Kepuasan Kerja karyawan Generasi Z di *Coffee Shop* Pontianak

4. Metode Penelitian

Penelitian ini mengimplementasikan paradigma positivistik kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menguji hipotesis kausalitas melalui pengumpulan dan analisis data numerik yang terstruktur secara sistematis. Paradigma ini berasumsi bahwa realitas sosial dapat diukur secara objektif menggunakan instrumen standar yang valid dan reliabel, sehingga memungkinkan generalisasi temuan berdasarkan prosedur empiris yang replikasi dan verifikasi. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner berbasis daring, disusun menggunakan skala Likert lima titik, yang merupakan instrumen pengukuran ordinal yang secara empiris telah terbukti sensitif dan konsisten dalam mengukur dimensi sikap dan persepsi psikososial (Daruhadi, 2024). Populasi sasaran adalah pekerja generasi Z yang beroperasi di Coffee Shop di wilayah Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sebuah teknik non-probabilistik yang mengedepankan seleksi berdasarkan kriteria inklusi yang spesifik dan relevan terhadap domain penelitian. Kriteria inklusi mencakup pekerja aktif di Coffee Shop dengan usia minimum 18 tahun, inklusif terhadap gender, dan memiliki pengalaman kerja minimal enam bulan, untuk memastikan homogenitas sampel dan validitas internal penelitian. Pendekatan purposive ini diterapkan untuk memitigasi bias sampling dan memaksimalkan kesesuaian sampel dengan karakteristik populasi sasaran (Hardani et al., 2020).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS), sebuah metode estimasi berbasis varian yang memungkinkan pengujian simultan antara konstruk laten dan indikator terukur secara reflektif maupun formatif, serta menguji hubungan kausal dalam model teoretis yang kompleks (Hair et al., 2014). SEM-PLS dipilih karena robust terhadap pelanggaran asumsi multivariate normalitas dan efektivitasnya dalam mengolah data dengan ukuran sampel sedang. Ukuran sampel sebanyak 200 responden memenuhi kriteria minimum berdasarkan aturan thumb-rule SEM (5–10 kali jumlah indikator terukur) serta mempertimbangkan kompleksitas model, sehingga estimasi parameter dapat dilakukan dengan presisi dan daya statistik memadai. Analisis dijalankan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4, yang menyediakan prosedur komprehensif untuk evaluasi validitas konvergen, diskriminan, reliabilitas

komposit, serta goodness-of-fit model yang mencerminkan kesesuaian data terhadap model teoritis.

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai T statistik pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap turnover intention 7,748 serta nilai p yakni 0,000 (< 0.05). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yang dimana Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

2) Diperoleh nilai T statistik pengaruh kompensasi terhadap turnover intention 1.210 dan p value 0.226 (> 0.05). Hasil ini membuktikan hipotesis kedua ditolak yang dimana Kompensasi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

3) Diperoleh nilai dengan T statistik beban kerja terhadap *turnover intention* 2.354 dan p value 0,019 (< 0.05). Hasil ini membuktikan hipotesis ketiga diterima, yang dimana Beban Kerja berpengaruh Positif signifikan terhadap *Turnover Intention*.

4) Diperoleh nilai T statistik pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* 5.141 dan p value 0,000 (< 0.05). Hasil ini membuktikan hipotesis keempat diterima, yang dimana Kepuasan Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*.

5) Diperoleh nilai T statistik pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan kerja sebesar 4.012 dan p value 0.000 (< 0.05). Hasil ini membuktikan hipotesis kelima diterima, yang dimana Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

6) Diperoleh nilai T statistik pengaruh Kompensasi terhadap *Turnover Intention* sebesar 9.872 dan p value 0.000 (< 0.05). Hasil ini membuktikan hipotesis keenam diterima, yang dimana *Kompensasi* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

7) Diperoleh nilai T statistik pengaruh *Beban kerja* terhadap Kepuasan kerja sebesar 0.160 serta p value 0.873 (> 0.05), Hasil ini membuktikan hipotesis ketujuh ditolak, yang dimana Beban Kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

8) Diperoleh nilai T statistik *Lingkungan Kerja Non Fisik* terhadap *Turnover Intention* di mediasi *Kepuasan Kerja* sebesar 3.156 dan p-value yakni 0.002 (< 0.05),. Hasil ini menunjukkan hipotesis kedelapan diterima, yang dimana Kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention.*

9) Diperoleh nilai T statistik Kompensasi terhadap *Turnover Intention* di mediasi Kepuasan Kerja sebesar 4.581 dan p-value sebesar 0.000 (< 0.05). Hasil ini menunjukkan hipotesis kesembilan diterima, yang dimana Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan antara Kompensasi terhadap *Turnover Intention.*

10) Diperoleh nilai t-hitung Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* di mediasi Kepuasan kerja sebesar 0.158 dan p-value 0.874 (> 0,05). Hasil ini menunjukkan hipotesis kesepuluh ditolak, yang dimana Kepuasan Kerja

tidak dapat memediasi hubungan antara Beban Kerja terhadap *Turnover Intention.*

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di industri Coffee Shop di Kota Pontianak. Hasil ini secara teoretis mendukung kerangka kerja dalam psikologi organisasi yang menempatkan kondisi psikososial sebagai prediktor kunci dalam intensi keluar. Lingkungan kerja yang ditandai oleh kualitas interaksi interpersonal yang positif, iklim komunikasi yang suportif, serta persepsi atas keamanan dan kenyamanan emosional, terbukti efektif dalam menurunkan kecenderungan individu untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, kompensasi menunjukkan hubungan negatif tetapi tidak signifikan terhadap turnover intention, mengindikasikan bahwa aspek finansial, meskipun penting, tidak memiliki daya prediktif yang kuat dalam konteks ini apabila tidak dibarengi dengan kondisi kerja yang secara afektif memuaskan. Sementara itu, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, yang menunjukkan bahwa tekanan kerja berlebih, khususnya yang bersifat kognitif dan emosional, secara langsung meningkatkan keinginan karyawan untuk melakukan terminasi hubungan kerja. Di sisi lain, kepuasan kerja menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, yang menegaskan bahwa kepuasan terhadap pekerjaan berperan sebagai mekanisme afektif yang menurunkan intensi untuk keluar dari organisasi.

Temuan juga memperlihatkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan kompensasi masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, memperkuat asumsi bahwa pengalaman kerja yang positif secara emosional dan sistem penghargaan yang layak dapat meningkatkan keterikatan afektif terhadap pekerjaan. Sebaliknya, beban kerja menunjukkan pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, mengindikasikan bahwa persepsi terhadap beban kerja tidak selalu berdampak langsung terhadap evaluasi afektif terhadap pekerjaan, kemungkinan karena adanya faktor mediasi atau moderasi lain seperti coping mechanism atau perceived organizational support. Lebih lanjut, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara lingkungan kerja non fisik dan kompensasi terhadap turnover intention, namun tidak memediasi hubungan antara beban kerja dan turnover intention. Hal ini menunjukkan bahwa efek lingkungan dan insentif terhadap keputusan untuk keluar dari organisasi sebagian besar bersifat tidak langsung dan dimediasi oleh kepuasan kerja, sementara beban kerja memiliki jalur pengaruh langsung, mempertegas diferensiasi mekanisme kausal dalam dinamika turnover pada konteks generasi muda di sektor jasa informal.

2) Saran

Untuk meningkatkan generalisasi temuan dan kedalaman analisis, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas unit analisis mencakup lintas generasi, wilayah geografis yang lebih beragam, serta sektor industri yang berbeda, seperti ritel, perhotelan, dan manufaktur. Selain itu, studi selanjutnya juga perlu mempertimbangkan integrasi variabel-variabel organisasional yang relevan, seperti gaya kepemimpinan, iklim organisasi, serta keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance), sebagai faktor mediasi maupun moderasi yang potensial, guna memperkaya konstruksi teoretis dan memperdalam pemahaman terhadap determinan intensi turnover secara holistik dan kontekstual.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
ISI KARYA AKHIR 133
PENDAHULUAN 134
METODE PENELITIAN 138
HASIL DAN PEMBAHASAN 140
KESIMPULAN 147
REKOMENDASI PENELITIAN LANJUTAN 148
UCAPAN TERIMA KASIH 148
REFERENSI 149
LAMPIRAN I SK Dekan xix
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxv
LAMPIRAN V Kuesioner xli
LAMPIRAN VI Data xlviii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lviii

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karateristik Responden 140
Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas 141
Tabel 3. R-square 141
Tabel 4. Uji Hipotesis 142
Tabel 5. Uji Mediasi..... 143

DAFTAR GAMBAR

Halaman

-

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan xix
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxv
LAMPIRAN V Kuesioner xli
LAMPIRAN VI Data xlviii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lviii

Mutiara
Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia
Vol. 3, No. 2, April 2025
e-ISSN 3025-1028
Available at: *https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/index*

Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Kompensasi, Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Gen Z

***Izza Haniyah[1], Anwar Azazi[2], Dody Pratama Marumpe[3], Ilzar Daud[4], Efa Irdhayanti[5]**
[1,2,3,4,5] Universitas Tanjungpura
E-mail: izzahaniyah11@gmail.com[1]; anwar.azazi@ekonomi.untan.ac.id[2]; dody.pratama@ekonomi.untan.ac.id[3]; ilzar.daud@ekonomi.untan.ac.id[4]; efairdhayanti@ekonomi.untan.ac.id[5]

Abstract
The participation of Generation Z in the contemporary labor market serves as a key catalyst in driving technological adoption, organizational innovation, and changes in work culture. However, the high turnover intention among this generation indicates instability in employee retention, which can impact operational efficiency and continuity, particularly in the service sector. This study aims to empirically examine the influence of Non-Physical Work Environment, Compensation, and Workload on Turnover Intention among Generation Z workers in the Coffee Shop industry in Pontianak City, with Job Satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach was employed in this study, with data collected through an online questionnaire using a five-point Likert scale. A total of 200 respondents aged 18–27 years were selected using purposive sampling based on relevant criteria. Data were analyzed using Structural Equation Modeling with the Partial Least Squares (SEM-PLS) approach via the SmartPLS 4 software. The analysis results show that the Non-Physical Work Environment has a significant negative effect on Turnover Intention, while Compensation has a negative but not significant effect. Workload has a significant positive effect on Turnover Intention. Furthermore, the Non-Physical Work Environment and Compensation have significant positive effects on Job Satisfaction, while the effect of Workload is not significant. Job Satisfaction is proven to act as a significant mediator in the relationship between the Non-Physical Work Environment and Compensation on Turnover Intention, but it does not mediate the relationship between Workload and Turnover Intention. These findings emphasize the urgency of formulating managerial strategies focused on improving the quality of the work environment and implementing adaptive compensation policies, in order to sustainably reduce turnover rates among Generation Z workers.

Keywords: *Work Environment; Compensation; Workload; Turnover Intention.*

Abstrak
Partisipasi Generasi Z dalam pasar tenaga kerja kontemporer menjadi katalis penting dalam mendorong adopsi teknologi, inovasi organisasi, serta perubahan budaya kerja. Namun, tingginya intensi untuk berpindah kerja (turnover intention) di kalangan generasi ini mengindikasikan adanya ketidakstabilan dalam retensi karyawan yang dapat berdampak pada efisiensi dan kontinuitas operasional, khususnya di sektor jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik, Kompensasi, dan

Beban Kerja terhadap Turnover Intention pada pekerja Generasi Z di industri *Coffee Shop* di Kota Pontianak, dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam studi ini, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert lima poin. Sebanyak 200 responden berusia 18–27 tahun dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria relevan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non-Fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap Turnover Intention, sedangkan Kompensasi menunjukkan pengaruh negatif yang tidak signifikan. Beban Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Turnover Intention. Selain itu, Lingkungan Kerja Non-Fisik dan Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja, sementara pengaruh Beban Kerja tidak signifikan. Kepuasan Kerja terbukti berperan sebagai mediator signifikan pada hubungan antara Lingkungan Kerja Non-Fisik dan Kompensasi terhadap Turnover Intention, namun tidak memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Turnover Intention. Temuan ini menegaskan urgensi perumusan strategi manajerial berbasis peningkatan kualitas lingkungan kerja dan kebijakan kompensasi adaptif guna menekan tingkat turnover pada pekerja Generasi Z secara berkelanjutan.

Kata-kata Kunci: Lingkungan Kerja; Kompensasi; Beban Kerja; Turnover Intention.

PENDAHULUAN

Didekade terakhir ini, dunia kerja mulai diwarnai oleh kehadiran sumber daya manusia (SDM) baru yang dikategorikan sebagai Generasi Z. Berdasarkan klasifikasi Badan Pusat Statistik (BPS), Kelompok yang dikenal sebagai Generasi Z mencakup mereka yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Generasi ini diprediksi akan menjadi kekuatan utama dalam pasar tenaga kerja dan berperan sebagai pilar organisasi maupun negara, khususnya saat Indonesia memasuki era bonus demografi pada tahun 2030. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, Generasi Z tercatat memiliki proporsi tertinggi dalam populasi, yaitu sebesar 27,94%, melampaui generasi milenial maupun generasi X.[1] Kehadiran Generasi Z dalam angkatan kerja menawarkan potensi besar bagi pertumbuhan perusahaan. Namun demikian, muncul tantangan terkait kecenderungan tinggi generasi ini untuk berpindah kerja (*turnover intention*) dalam rentang waktu yang cenderung lebih pendek daripada generasi sebelumnya. Hal ini diperkuat oleh temuan Deloitte yang mengungkap bahwa sebanyak 40% responden dari kalangan Gen Z berencana untuk memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya sebelum mencapai dua tahun masa kerja.[2] Fenomena tersebut menempatkan

[1] Frendy Wibowo, Eny Sosilowati, dan Adi Andika Setiyawan, "Fenomena Turnover Intention pada Generasi Z dalam Revolusi Industri 5.0," *Journal of Management and Digital Business* 4, no. 2 (2024): 313–325, https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb/article/view/1120.

[2] The Deloitte Global, "Striving for Balance, Advocating for Change," *The GAB*, last modified 2022, https://www.thegroupadvisorblog.com/the-group-advisor-blog/i-read-it-so-you-dont-have-to-striving-for-balance-advocating-for-change-the-deloitte-global-2022-gen-z-and-millennial-survey#/.

upaya pengurangan *turnover intention* sebagai isu strategis yang dihadapi oleh banyak organisasi saat ini.

Berdasarkan Studi survei yang diselenggarakan oleh Jakpat pada rentang waktu 9-12 Februari 2024 terhadap Kebanyakan responden yang terlibat berasal dari Pulau Jawa, tercatat bahwa 37% Generasi Z yang telah menyelesaikan masa studi di sekolah sudah bekerja, dan 19% sedang mencari pekerjaan. Sebagian dari 295 responden yang berstatus pekerja, sebanyak 69% berencana untuk resign dari tempat kerjanya. Alasan utama Gen Z ingin resign dari pekerjaannya adalah karena gaji yang kurang memuaskan (41%). Alasan lainnya yang juga banyak disebutkan meliputi tawaran pekerjaan lebih baik (27%), beban kerja berat, tidak diapresiasi, dan ingin menjelajahi jenis pekerjaan lain (masing-masing 26%). Faktor lain seperti tidak memiliki jalur karir, Kondisi lingkungan kerja yang kurang memadai, disertai dengan kontrak kerja yang habis juga cukup berpengaruh, masing-masing disebut oleh sekitar 23% responden.[3]

Salah satu industri yang mengalami pertumbuhan pesat adalah makanan serta minuman namun juga menghadapi tantangan sumber daya manusia yang kompleks. Masalah krusial yang dihadapi oleh industri ini ialah tingginya tingkat pergantian karyawan (*employee turnover*), yang berdampak langsung pada efisiensi operasional dan profitabilitas perusahaan. Berdasarkan Linkedin 2024 menyatakan bahwa data industri tahun 2022 yang dilakukan di asia tenggara tempatnya di Hongkong dan Singapura, tingkat pergantian karyawan di sektor ini mencapai angka yang mengkhawatirkan, yaitu sekitar 83.[4] Tingginya angka pergantian karyawan di industri F dan B sebagian besar disebabkan oleh karakteristik tenaga kerja yang mendominasi sektor ini, yaitu mahasiswa, pekerja musiman, dan pekerja paruh waktu.

Selain itu, Menurut BrioHr tahun 2023 yang melakukan studi pada industri F&B di Asia Tenggara turut memperparah tingkat pergantian tenaga kerja. Secara umum, sektor F&B memiliki rata-rata tingkat pergantian sekitar 75%, menempatkannya sebagai salah satu industri dengan stabilitas tenaga kerja terendah.[5]

Salah satu sektor pangan dan minuman (*Food and Beverage*) yang berkembang sangat pesat di Pontianak adalah *Coffee Shop, Coffee Shop* telah menjadi menjadi elemen

[3] Wiena Amalia Salsabilla, "69% Pekerja Gen Z Berencana Resign dari Pekerjaan Mereka Saat Ini," *GoodStats*, last modified 2024, https://goodstats.id/article/69-pekerja-gen-z-berencana-untuk-resign-G1qKv.

[4] Monogic, "Retaining Top Talent: Essential Strategies for the Food and Beverage Industry," *Linked in*, last modified 2024, https://www.linkedin.com/pulse/retaining-top-talent-essential-strategies-food-beverage-industry-qvoac.

[5] Team BrioHR, "BrioHR Sector Study: Food and Beverage," *brioHR.com*, last modified 2023, https://briohr.com/blog/sector-study-food-and-beverage/.

penting dalam gaya hidup masa kini, kafe tidak semata-mata berperan sebagai sebagai tempat menikmati kopi, melainkan berperan sebagai ruang kerja dan lokasi untuk aktivitas sosial, dan lingkungan kreatif. Di kota Pontianak, *Coffee Shop* tumbuh dengan pesat, menawarkan kesempatan unik untuk mengkaji dinamika tenaga kerja Generasi Z di industri ini. Berdasarkan data dari situs resmi pemerintahan kota pontianak jumlah warkop dan cafe di Pontianak pada tahun 2022 hampir mencapai 800 tempat usaha, hal inilah yang membuat Pontianak dijuluki sebagai kota seribu warung kopi.[6]

Pra-survei daring yang melibatkan 30 responden dari 20 *Coffee Shop* di Pontianak mengungkapkan bahwa intensi turnover karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh tiga konstruk utama, yakni lingkungan kerja yang tidak mendukung (*work environment inadequacy*), ketidaksesuaian kompensasi (*compensation incongruence*), dan beban kerja yang berlebihan (*excessive workload*). Ketiga variabel tersebut berperan sebagai prediktor determinan dalam model niat pengunduran diri (*intention to leave*), dengan kontribusi variabel lain yang bersifat moderat dan tidak signifikan secara statistik. Temuan ini mengonfirmasi peran krusial faktor organisasi dan beban kerja dalam mempengaruhi perilaku turnover di sektor jasa makanan dan minuman, khususnya pada konteks *Coffee Shop* di Pontianak.

Hasil Penelitian Baharsyah dan Yanuarso menunjukkan bahwa Lingkungan kerja non fisik berdampak pada niat pekerja guna turnover intention. Faktor ini merupakan elemen penting yang berpengaruh pada keputusan pekerja guna bertahan atau keluar dari organisasi. Lingkungan kerja non fisik melibatkan berbagai aspek, terdiri atas dinamika hubungan sesama karyawan, pola kepemimpinan yang dijalankan, dan norma-norma organisasi yang berlaku, serta dukungan emosional dan psikologis yang dirasakan oleh karyawan.[7] Selain itu hasil penelitian Mahayasa, Maitarini, dan Wulandari menunjukkan bahwa aspek non fisik dalam lingkungan kerja mempunyai kontribusi terhadap pembentukan persepsi kepuasan kerja pekerja. Ketika lingkungan kerja non fisik dirasakan positif misalnya, adanya komunikasi yang baik, penghargaan terhadap kontribusi individu, dan rasa keadilan. Karyawan umumnya menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dengan pekerjaannya. Disamping itu, lingkungan kerja non fisik yang tidak kondusif bisa menimbulkan

[6] Lie Ikram Lie et al., "Efektivitas Manajemen Talenta, Work Life Balance, dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi terhadap Kinerja Karyawan," *JBK: Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 14, no. 1 (2025): 135–148, https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/4941.

[7] Feby Baharsyah, Bambang Purnomo, dan Yanuarso, "Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu terhadap Turnover Intention," *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 1, no. 9 (2024): 5058–5067, https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/1416.

ketidakpuasan kerja pada karyawan.[8] Selanjutnya hasil penelitian dari Patong, Hadun dan Perkasa bahwasannya Kompensasi berpengaruh pada niat pekerja untuk meninggalkan pekerjaannya.[9] Kompensasi tidak terbatas pada gaji atau upah dasar semata, melainkan juga mencakup berbagai bentuk tunjangan, insentif, fasilitas, serta apresiasi non-materi lainnya, Saat pekerja menilai bahwasannya kompensasi yang diperoleh tidak sepadan dengan dampak yang telah diberikan, beban kerja yang ditanggung, atau standar kompensasi di industri, maka kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan akan meningkat.

Di sisi lain, bentuk kompensasi yang adil dan kompetitif bisa mengoptimalkan loyalitas pekerja dan menurunkan potensi mereka untuk *turnover*. Hasil penelitian dari Febrianti dan Wulandari kompensasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Tingkat kepuasan kerja pekerja akan semakin tinggi seiring dengan peningkatan kompensasi yang mereka peroleh.[10] Hasil penelitian Rachmayanti dan Fauzi[11] Beban kerja menjadi salah satu determinan penting yang berkontribusi terhadap niat pekerja untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*). Berbagai tuntutan pekerjaan yang tinggi sering kali menyebabkan beban kerja yang lebih tinggi bagi pekerja, yang pada akhirnya bisa menyebabkan turnover sebab karyawan memilih meninggalkan lingkungan kerja yang penuh tekanan. Selanjutnya hasil penelitian dari Holifah dan Herminda menyatakan bahwa beban kerja yang sesuai akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.[12]

Sebaliknya beban kerja yang tidak sesuai akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil Penelitian dari Ayni bahwa kepuasan kerja merupakan aspek krusial yang

---

[8] I Gede Aryana Mahayasa, Ida Ayu Nadia Maitarini, dan Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, "Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," *IMKA: Implementasi Manajemen dan Kewirausahaan* 4, no. 1 (2024): 18–30, https://jurnal.uwp.ac.id/feb/index.php/manajemen/article/view/385.

[9] Richardus Patong Poma Hadun dan Didin Hikmah Perkasa, "Pengaruh Work-Life Balance dan Kompensasi terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada Pekerja Generasi Z (Studi Kasus PT. Leasing Jakarta Timur)," *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management* 6, no. 1 (2025): 456–466, https://dinastires.org/JAFM/article/view/1723.

[10] Elisa Febrianti, Wulandari, dan Muhammad Yusuf, "Pengaruh Beban Kerja dan Kompesasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Macf Kota Bima," *Journal MISSY: Management and Business Strategy* 4, no. 1 (2023): 37–44, https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/MISSY/article/view/2672.

[11] Difa Rachmayanti dan Akhmad Fauzi, "Workload Analysis Turnover Intention with Work Life Balance and Burnout as a Variable Intervening at PT. Merak Jaya Beton," *IJAR: Indonesian Journal of Advanced Research* 3, no. 12 (2024): 2025–2034, https://journal.formosapublisher.org/index.php/ijar/article/view/12754.

[12] Nur Holifah, Herminda, dan Marhalinda, "Pengaruh Disiplin Kerja, Quality Work of Life, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sales dan Marketing PT. MNC Group Jakarta," *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA* 8, no. 2 (2025): 143–151, https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/4313.

perlu menjadi fokus perhatian perusahaan.[13] Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya dapat meningkatkan dorongan untuk melakukan *turnover*. Ketidakpuasan ini mencerminkan ketidaksesuaian antara harapan karyawan dengan apa yang mereka peroleh dari pekerjaan tersebut. Selanjutnya hasil penelitian Muviana membuktikan bahwasanya kepuasan kerja bisa memediasi Lingkungan kerja non fisik serta Turnover intention.[14] Hasil penelitian Khalbina, Ganarsih dan Fitri bahwa kepuasan Kerja juga bisa memediasi korelasi antara kompensasi serta *turnover intention*.[15] Selanjutnya hasil penelitian dari Askiyanto, Soetjipto dan Suharto bahwa beban kerja bisa memediasi korelasi antara Beban Kerja serta *Turnover Intention.*[16]

Tujuan studi ini guna menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik, Kompensasi, dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah berupa informasi, pemahaman, serta literatur yang lebih mendalam terkait berbagai faktor yang bepengaruh pada kecenderungan pekerja guna mengundurkan diri dari pekerjaannya. khususnya pada pekerja *Coffee Shop* di Kota Pontianak. Di samping itu, hasil studi ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh pihak manajemen *Coffee Shop* dalam menyusun pendekatan yang tepat untuk mendorong sekaligus menekan tingkat *turnover intention*. Perubahan yang diterapkan diharapkan memberikan dampak positif bagi perkembangan *Coffee Shop* di wilayah Pontianak.