

# Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Call Center* Pizza Hut Jakarta Pusat

Devina Brigitta Azahra<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kaliabang Tengah  
Jl. Kali Abang Tengah No.8, Perwira, Kec. Bekasi Utara, Kota Bks, Jawa Barat 17122, Indonesia

email korespondensi: [devinabrigitta2904@gmail.com](mailto:devinabrigitta2904@gmail.com)

## Abstrak

Perlunya pengelolaan SDM yang baik untuk mempertahankan karyawan kompeten agar tidak terjadi peningkatan angka *Turnover*. *Turnover Intention* merupakan suatu tindakan karyawan yang ingin berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dengan alasan tertentu. Agar tidak ada peningkatan *Turnover* tiap tahunnya perusahaan dapat menerapkan dengan berbagai cara, seperti mengurangi beban kerja dan memberikan kompensasi yang layak kepada karyawan yang bekerja secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kompensasi karyawan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif statistik dengan pendekatan regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia, dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Variabel yang diteliti adalah beban kerja (X1), kompensasi karyawan (X2), dan *turnover intention* (Y). Analisis data dilakukan menggunakan *Software* SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kompensasi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Beban kerja terdapat pengaruh 3,3% terhadap *turnover intention*, kompensasi terdapat pengaruh 12,8% terhadap *turnover intention*. Secara simultan, beban kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien 18,8%. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar perusahaan memperhatikan keseimbangan beban kerja dan kompensasi yang ideal untuk mengurangi *turnover intention* karyawan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kompensasi Karyawan, *Turnover Intention*.

## Abstract

*The need for good HR management to retain competent employees so that there is no increase in Turnover rates. Turnover Intention is an action of employees who want to move from one job to another for certain reasons. In order to avoid an increase in Turnover each year, companies can implement it in various ways, such as reducing the workload and providing a employee compensation who work optimally. This study aims to analyze the effect of workload and employee compensation Turnover Intention on Pizza Hut Indonesia Call Center employees in Central Jakarta. The research method uses quantitative statistical methods with a multiple linear regression approach. The sample in this study was 72 Pizza Hut Indonesia Call Center employees, using a saturated sampling technique. The variables studied were workload (X1), employee compensation (X2), and turnover intention (Y). Data analysis was carried out using SPSS Software version 30. The results showed that workload and employee reserves had a significant effect on turnover. Workload had an effect of 3.3% on turnover, and employee compensation an effect of 12.8% on turnover. Simultaneously, workload and employee compensation had a significant effect on turnover with a coefficient value of 18.8%. Based on the research results, it is recommended that companies pay attention to the ideal balance of workload and filling to reduce employee turnover.*

**Keywords:** *Workload, Employee Compensation, Turnover Intention, Call Center, Pizza Hut Indonesia*

## 1. Pendahuluan

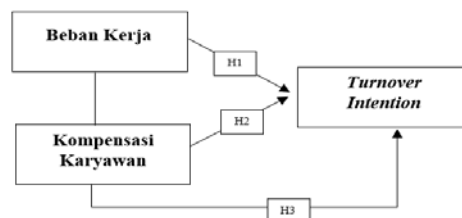
*Food and Beverages* (F&B) merupakan salah satu jenis usaha yang terus mengalami pertumbuhan, salah satunya restoran F&B dengan nama Pizza Hut Indonesia yang didirikan oleh PT. Sarimelati Kencana, Tbk dan sudah tersedia hampir di seluruh wilayah Indonesia sejak tahun 1984 serta memiliki satu kantor pusat (*Call Center*) yang dijadikan sebagai tempat untuk menampung segala masukan dan komentar yang diberikan oleh pelanggan via Online ataupun langsung di Outlet yang nantinya akan disampaikan kepada *Agent Call Center* dan setelahnya akan di *Follow Up* kembali ke pelanggan. Berdasarkan riset, terdapat fenomena permasalahan yang terjadi mengenai *Turnover Intention* pada karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat pada 3 tahun terakhir mengalami peningkatan dan menimbulkan permasalahan, hal tersebut dikarenakan standar karyawan *Resign* yang sudah ditentukan oleh perusahaan tidak lebih dari 5 orang di tiap tahun nya.



*Turnover Intention* merupakan suatu tindakan karyawan yang ingin berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dengan alasan tertentu (Sundari & Meria, 2022). *Turnover Intention* karyawan merupakan indikator penting dalam manajemen sumber daya manusia yang dimana berguna untuk menganalisa seberapa banyak karyawan yang mempunyai keinginan akan meninggalkan perusahaan tersebut baik secara sukarela maupun tidak. Hal tersebut bisa dikarenakan ketidaksesuaian dengan pekerjaan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* dapat membantu organisasi atau perusahaan untuk mengurangi angka turnover dan meningkatkan retensi karyawan. Dimensi dan indikator *Turnover Intention* diantaranya : *Thinking of quitting* (Niat untuk keluar), *Intent to search* (Mencari pekerjaan baru), *Intent to quit* (Memikirkan untuk keluar) (Pratiwi et al., 2020).

Diperlukannya dorongan yang bisa dilakukan oleh perusahaan ialah dengan menurunkan beban kerja kepada karyawan yang sudah bekerja secara optimal serta memberikan kompensasi karyawan yang sesuai dengan kinerja yang sudah diberikan kepada perusahaan. Menurut Kasmir (2019), beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Beban kerja yang terlalu berat dapat mempengaruhi kinerja seseorang dan dapat menyebabkan stres, kelelahan, ketidakpuasan, dan bahkan penyakit (Aditya Wardhana, 2023). Beban kerja mengacu pada jumlah tugas yang diberikan kepada seseorang dalam jangka waktu tertentu, dan beban kerja yang berlebihan akan memberikan dampak negatif pada kinerja dan kesejahteraan karyawan. Pengukuran beban kerja yang efektif sangat penting untuk manajemen organisasi dan peningkatan sumber daya manusia agar tidak menimbulkan stress yang berlebih pada karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Menurut (Budiasa, 2021) dimensi dan indikator beban kerja, diantaranya: Beban mental (*Mental Effort Load*), Beban waktu (*Time Load*), Beban Fisik (*Physical Load*)

Menurut (Hasibuan, 2020) Kompensasi adalah segala bentuk imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari kinerja atau pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa uang maupun barang, yang dapat berupa gaji, tunjangan, atau fasilitas yang disediakan oleh organisasi. Kompensasi yang efektif dapat menjadi alat motivasi yang kuat untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan agar tidak terjadi Turnover yang melebihi standart perusahaan (Septiani et al., 2024). Pemberian kompensasi karyawan tidak hanya bertujuan untuk memberikan penghargaan atas kinerja yang telah dilaksanakan, akan tetapi mempunyai tujuan jangka panjang agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya (Galuh Candra Olivia et al., 2020). Kompensasi karyawan merupakan elemen penting dalam penilaian karyawan terhadap perusahaan, berfungsi tidak hanya sebagai penghargaan atas kinerja, tetapi juga sebagai alat motivasi untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja, sehingga mengurangi tingkat turnover. Dengan demikian, pemberian kompensasi yang efektif dapat berkontribusi pada keberlangsungan dan kesuksesan organisasi. Menurut jurnal yang dikutip dari (Ardini & Pradana, 2021) dimensi dan indikator kompesasi karyawan diantaranya : Kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung.



Sumber : data diolah peneliti, 2024

Gambar II.1  
Kerangka Berpikir

- a. H01: Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan beban kerja terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.  
Ha1: Diduga terdapat pengaruh signifikan beban kerja terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.
- b. H02: Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan Kompensasi Karyawan terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.  
Ha2: Diduga terdapat pengaruh signifikan Kompensasi Karyawan terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.
- c. H03: Diduga Secara Simultan atau Bersama-sama tidak terdapat pengaruh signifikan Beban Kerja dan Kompensasi Karyawan terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.  
Ha3: Diduga Secara Simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh signifikan Beban Kerja dan Kompensasi Karyawan terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia Di Jakarta Pusat.

**2. Metode**

**Metode Penelitian**

Dalam studi ini menggunakan metode kuantitatif statistik, metode ini bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan, program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) digunakan Versi 30.0.

**Populasi dan Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2020) populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan. Populasi yang ada dalam Penelitian ini mencakup seluruh karyawan Call Center Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat yang terdiri dari 72 karyawan. Sampel yaitu sebagai bagian dari karakteristik populasi dalam suatu penelitian.

**Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel yang digunakan ialah dengan metode sampel jenuh, dikarenakan seluruh karyawan di Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat adalah menjadi populasi. Jadi ada 72 orang yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner dengan diukur menggunakan skala Likert untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pertanyaan tertulis digunakan dalam kuesioner untuk mengumpulkan informasi tentang variabel yang dianalisis. Menurut (Arista, 2020), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu observasi dan dokumentasi adalah metode lain yang digunakan.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner di Call Center Pizza Hut Indonesia Jakarta Pusat. Sampel penelitian ini berjumlah 72 responden. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dilapangan disajikan dengan sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin		
Kategori	Responden	Persentase (%)
Pria	38	52,8%
Perempuan	34	47,2%
Jumlah	72	100%

Tabel IV.1 menunjukkan distribusi jenis kelamin responden terdapat 38 responden pria (52,8%) dan 34 responden wanita (47,2%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria.

**3.1. Hasil Uji Normalitas**

Untuk menguji normalitas suatu data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Distribusi data residual dengan nilai di atas 0,05 dianggap normal.

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		72	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.27076150	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.094	
	Negative	-.093	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.192	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.120	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.112
		Upper Bound	.129

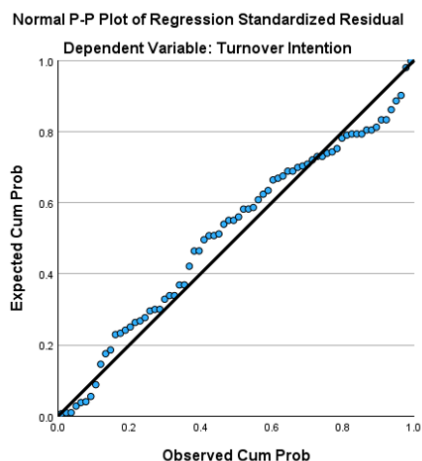
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

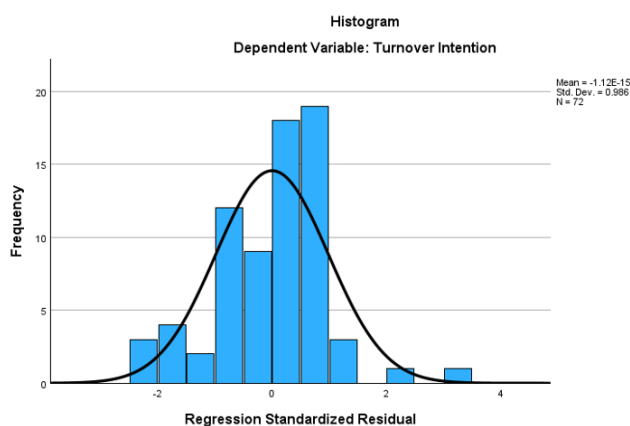
Berdasarkan data yang diperoleh pada Tabel IV.13 nilai signifikansi Asymp Sig. (2-tailed) adalah 0,192, > 0,05 atau setara dengan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diteliti memiliki skor residual mengikuti distribusi normal, sesuai dengan ketentuan uji normalitas yang berlaku. Selain uji *Kolmogorov-Smirnov*, untuk menguji normalitas suatu data dapat dilihat juga berdasarkan grafik P-Plot:



Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

**Gambar IV.1**  
**Hasil Uji Berdasarkan P-Plot**

Pada Gambar IV.1, kita dapat mengatakan bahwa data penelitian ini mengikuti standar distribusi normal dikarenakan pada gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Untuk menilai uji normalitas selanjutnya diperlukan Uji Histogram yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan tren, serta mengetahui nilai ekstrem atau outlier.



Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Histogram**

Pada Gambar IV.2 disimpulkan bahwa hasil uji histogram diperoleh kurva berbentuk lonceng atau gunung menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Kesimpulan dari hasil ketiga uji normalitas menunjukkan bahwa data memiliki residual yang terdistribusi normal.

### 3.2. Uji Multikolinieritas

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	34.929	6.158		5.672	<,.001		
	Beban Kerja	.250	.112	.247	2.245	.028	.974	1.027
	Kompensasi Karyawan	.407	.113	.398	3.619	<,.001	.974	1.027

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Tabel IV.14 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel dalam model penelitian ini, dikarenakan nilai VIF < 10. Dapat dilihat pada Tabel IV.14 nilai toleransi untuk variabel Beban Kerja (X1) dan variabel Kompensasi Karyawan (X2) adalah 0,974 > 0,10 dan nilai VIF untuk variabel Beban Kerja (X1) dan Kompensasi Karyawan (X2) adalah 1,027 < 10.

**3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah ada varians atau residu yang berbeda antara kumpulan data.



Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

**Gambar IV.3**  
Hasil Uji Berdasarkan Scatterplot

Pada Gambar IV.3 menunjukkan bahwa titik-titik data tidak terkonsentrasi pada area atau pola tertentu, seperti berkumpul atau mengerucut Mereka tersebar secara merata di atas dan di bawah sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak ditemukan dalam data penelitian ini.

**3.3. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel IV.15**  
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34,929	6,158		5,672	<,001
	Beban Kerja	,250	,112	,247	2,245	,028
	Kompensasi Karyawan	,407	,113	,398	3,619	<,001

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Berdasarkan Tabel IV.15 hasil uji analisis linier berganda, diketahui :

1. Konstanta = 34,929
2. Beban Kerja = 0,250
3. Kompensasi Karyawan = 0,407

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + \dots + \epsilon \Rightarrow Y = 34,929 + 0,250 X1 + 0,407 X2 + \epsilon$$

Keterangan :

- Y = Variabel Terikat (dependen)
- a = Konstanta
- β1, β2, = Koefisien regresi
- X1 = Variabel X1
- X2 = Variabel X2
- ε = Error

Dengan interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 34,929 nilai prediksi dari variabel Y ketika kedua variabel independen X1 dan X2 bernilai 0. Dengan kata lain, ketika X1 dan X2 tidak berpengaruh atau keduanya sama dengan 0, maka nilai Y diperkirakan sebesar 34,929.
2. Koefisien 0,250 untuk Beban Kerja X1 berarti bahwa setiap peningkatan 1 unit pada X1 akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,250 pada nilai Y, dengan asumsi variabel X2 tetap konstan.
3. Koefisien Kompensasi Karyawan (X2) sebesar 0,407 untuk X2 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit pada X2 akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,407 pada nilai Y, dengan asumsi variabel X1 tetap konstan.

3.4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Secara Parsial)

Untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel IV.16  
Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.929	6.158		5.672	<.001
	Beban Kerja	.250	.112	.247	2.245	.028
	Kompensasi Karyawan	.407	.113	.398	3.619	<.001

a. Dependent Variable: Turnover Intention  
Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Rumus Uji T :  $df = n - k - 1$

Keterangan :  $df$  = derajat bebas (degree of freedom)  
 $n$  = jumlah data / sampel / responden  
 $k$  = jumlah variabel penelitian

Diketahui :  $df = 72 - 2 - 1 = 69$ , dengan skor t-tabel yang digunakan 1,99495 dan tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan Tabel IV.16 hasil penelitian secara parsial pada variabel beban kerja (X1) menunjukkan bahwa nilai t-hitung yang didapat 2,245 > t-tabel 1,99495, dan nilai signifikansi adalah 0,028 < 0,05. Maka hipotesis nol (H01) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (Ha1) diterima dan menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y).

Selanjutnya, hasil penelitian secara parsial pada variabel kompensasi karyawan (X2) menunjukkan nilai t-hitung X2 adalah 3,619 > t-tabel 1,99495, dan nilai signifikan 0,001 < 0,05. Disimpulkan, hipotesis nol (H02) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (Ha2) diterima dan menunjukkan bahwa Kompensasi Karyawan (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) Pada Karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat.

b. Uji F (Secara Simultan)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah seluruh variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan.

Tabel IV.17  
Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.510	2	42.255	7.964	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	366.101	69	5.306		
	Total	450.611	71			

a. Dependent Variable: Turnover Intention  
b. Predictors: (Constant), Kompensasi Karyawan, Beban Kerja  
Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Rumus Uji F :  $df^2 = n - k$

Keterangan =  $n$  : jumlah data / sampel / responden  
 $k$  : jumlah variabel penelitian

Diketahui :  $df_2 = 72 - 2 = 70$  dengan F-tabel yang digunakan 3,13 dan nilai signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel IV.27 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh secara simultan antara Beban Kerja (X1) dan Kompensasi Karyawan (X2) terhadap *Turnover Intention* (Y) adalah 0,001 atau kurang dari 0,05 dan nilai F-hitung sebesar 7,964 > F-tabel 3,13. Maka disimpulkan H03 ditolak dan Ha3 diterima atau dapat diartikan bahwa Beban Kerja (X1) dan Kompensasi Karyawan (X2) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) di Karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat.

### 3.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

#### a. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Uji koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

**Tabel IV.18**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Beban Kerja

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 <sup>a</sup>	.033	.020	2.49451
a. Predictors: (Constant), Beban Kerja				
b. Dependent Variable: Turnover Intention				

Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Menurut data yang disajikan pada Tabel IV.18 diketahui koefisien *R Square* ( $R^2$ ) untuk variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) adalah 0,033, atau dengan persentase sebesar 3,3% yang menunjukkan bahwa ada korelasi yang lemah antara Beban Kerja ( $X_1$ ) dan *Turnover Intention* di Karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat.

**Tabel IV.19**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kompensasi Karyawan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 <sup>a</sup>	.128	.116	2.36900
a. Predictors: (Constant), Kompensasi Karyawan				
b. Dependent Variable: Turnover Intention				

Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30

Menurut data yang disajikan pada Tabel IV.19 diketahui koefisien *R Square* ( $R^2$ ) untuk variabel Kompensasi Karyawan ( $X_2$ ) memiliki koefisien *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,128, atau 12,8%, menunjukkan korelasi yang lemah antara kompensasi karyawan dan *Turnover Intention* Karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat.

#### b. Uji Koefisien Determinasi Simultan (Bersama-sama)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel dependen ( $Y$ ), uji koefisien determinasi dilakukan secara bersamaan.

**Tabel IV.20**  
Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 <sup>a</sup>	.188	.164	2.30344
a. Predictors: (Constant), Kompensasi Karyawan, Beban Kerja				
b. Dependent Variable: Turnover Intention				

Sumber: Data diolah penulis SPSS Versi 30.0

Berdasarkan data yang diperoleh pada Tabel IV.20 diketahui koefisien *R Square* ( $R^2$ ) secara simultan nilai koefisien *R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,188, atau 18,8%. Ini menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja dan Kompensasi Karyawan memiliki korelasi yang signifikan namun rendah, dikarenakan hanya memberikan kontribusi sebesar 18,8% terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan *Call Center* Pizza Hut Indonesia di Jakarta Pusat dan terdapat banyak faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini yang mempengaruhi 81,2% dari turnover intention seperti motivasi karyawan, disiplin kerja, kinerja karyawan dan lain sebagainya.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai pengaruh variabel independen, yaitu beban kerja (X1) dan kompensasi karyawan (X2), terhadap variabel dependen, yaitu turnover intention (Y), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

##### **a. Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention.**

Beban kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, semakin besar niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa manajemen perlu memperhatikan keseimbangan beban kerja untuk menghindari kelelahan dan ketidakpuasan yang dapat memicu turnover intention. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Novi Nurul Marhamah (2022) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Karyawan Terhadap Turnover Intention (Studi pada Karyawan Bagian Sewing PT. Sandang Asia Maju Abadi)” menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention pada karyawan bagian sewing PT. Sandang Asia Maju Abadi. Oleh karena itu untuk menurunkan turnover intention, PT. Sandang Asia Maju Abadi perlu memperbaiki beban kerja yang berat dengan cara memberikan kompensasi yang lebih dari biasanya jika target yang diberikan besar (Marhamah et al., 2022).

##### **b. Pengaruh Kompensasi Karyawan terhadap Turnover Intention.**

Kompensasi juga berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Semakin tidak memadai kompensasi yang diterima karyawan dibandingkan dengan ekspektasi atau standar industri, semakin tinggi niat mereka untuk mencari pekerjaan lain. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Meindro Waskito dan Ayu Rachmawati Putri (2021) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Office PT Cipta Nugraha Contrindo” menyatakan bahwa kurang besarnya kompensasi yang diberikan perusahaan, seperti gaji yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah dan tidak sesuai dengan masa kerja karyawan sebenarnya merupakan hal yang biasa (Waskito & Putri, 2022).

##### **c. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Karyawan Terhadap Turnover Intention**

Secara simultan, beban kerja dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention. Oleh karena itu, kedua faktor ini perlu diperhatikan secara bersamaan dalam strategi manajemen SDM untuk meningkatkan retensi karyawan. Dengan ini perusahaan harus mampu mengontrol lebih lanjut mengenai beban kerja yang diterima oleh karyawan berdasarkan keahlian yang dimiliki karyawan tersebut serta memperhatikan pemberian kompensasi kepada karyawan agar semakin termotivasi dan merasa dihargai oleh perusahaan atas kinerja yang sudah diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Muhammad Rapi Jaenal (2024) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Fajar Toserba Talaga” menyatakan bahwa variabel beban kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif terhadap turnover intention (Muhammad et al., 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention di Call Center Pizza Hut Indonesia. Oleh karena itu perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap beban kerja karyawan, mempertimbangkan penambahan staf atau jadwal fleksibel, meninjau kompensasi, dan menambahkan tunjangan. Selain itu, perusahaan harus memperkenalkan program kesejahteraan dan menyediakan pelatihan serta pengembangan keterampilan untuk meningkatkan motivasi, kepuasan, dan komitmen karyawan, serta mengurangi turnover intention. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti stres kerja, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan untuk meningkatkan manfaat penelitian di masa yang akan datang.

## Referensi

- Sundari, P. R. S., & Meria, L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Melalui *Burnout* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 3(2), 14–29. <https://doi.org/10.34306/abdi.v3i2.785>
- Pratiwi, W. N., Komariah, K., & Jhoansyah, D. (2020). *Turnover Intention* Berdasarkan Retensi Karyawan dan Insentif. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 313–324. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v2i1.1760>
- Aditya Wardhana, S.E., M.Si., M. M. (2023). Ergonomi Dan Lingkungan Kerja (Hairil Akbar, Ed.). MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hisbih, T. A., Karmela Fitriani, L., & Supriatna, O. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dengan *Workplace Wellbeing* Sebagai Variabel Mediasi. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(03), 109–125. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v4i03.5701>
- Septiani, S., Senoaji, F., Maghfirah, N., Martha, D., Agustina, A., Solihat, I., Chandra, F., Musdalifah, Rachmat, R. A., Gusnafitri, Awa, Baqi, M. P. A., Meliana, Sugina, Lailla, N., Nurrokhim, I., Soleh, O., & Solihin, L. (2024). Manajemen Kompensasi (*Issue January*).
- Galuh Candra Olivia, S., Djoko Suseno, Y., Sriwidodo, U., & Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta, P. (2020). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PD. BPR BKK BOYOLALI. 1–16.
- Ardini, T. S., & Pradana, M. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kanwil Manado. *Journal of Management & Bussines*, 4(2), 16–35.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi. Alfabeta.
- Arista, R. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. *Fastfood Indonesia. Jurnal Mitra Manajemen*, 4(7), 1074–1087.
- Marhamah, N. N., Seno, A. H. D., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan Bagian Sewing PT. Sandang Asia Maju Abadi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 551–557. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35449>
- Muhammad, R. J., Fitriani, L. K., & Arraniri, I. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Fajar Toserba Talaga. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 7(1), 28–36. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ijsm>
- Waskito, M., & Putri, A. R. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Office Pt Cipta Nugraha Contrindo. *Kinerja*, 4(1), 111–122. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v4i1.1799>