

Analisis Pengaruh Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* di PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik

¹Vina Miladiyah, ² Roziana Ainul Hidayati

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Gresik

¹nivarellaciba@gmail.com, ²roziana@umg.ac.id

ABSTRACT

Employee turnover is a strategic issue in human resource management because it affects the continuity, stability, and achievement of a company's operational performance. This study aims to analyze the effects of KPI implementation and workload on employees' turnover intention at PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 40 employees as the research sample. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26 through t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The findings reveal that KPI implementation has a negative relationship direction but does not have a significant effect on turnover intention. Meanwhile, workload has a positive and significant effect on turnover intention, indicating that an increase in workload may raise employees' intention to leave the company. Simultaneously, KPI implementation and workload do not have a significant effect on turnover intention. The coefficient of determination (R Square) value of 9.2% indicates that KPI implementation and workload explain only a small proportion of the variation in turnover intention, while the remaining variation is influenced by other factors outside the research model. This study provides practical implications for the company to improve workload management and evaluate performance measurement systems in order to support employee retention.

Keywords: *Key Performance Indicator, Workload, Turnover Intention, Human Resource Management, Employee Retention*

ABSTRAK

*Turnover karyawan termasuk permasalahan strategis pada manajemen sumber daya manusia sebab, kondisi tersebut berpengaruh terhadap kelancaran, kestabilan, dan pencapaian kinerja operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi KPI dan beban kerja atas *Turnover Intention* karyawan PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei 40 karyawan sebagai sampel. Pengolahan data dijalankan menggunakan regresi linear berganda dengan dukungan perangkat lunak SPSS versi 26 melalui uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Temuan mengungkapkan bahwa implementasi KPI memiliki arah hubungan negatif, namun tidak berpengaruh signifikan atas *Turnover Intention*. Beban kerja berpengaruh positif serta signifikan atas *Turnover Intention*, yang menunjukkan bahwa kenaikan beban kerja dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Secara simultan, implementasi KPI serta beban kerja tidak berpengaruh signifikan atas *Turnover Intention*. Nilai *R Square* 9,2% menunjukkan variabel KPI dan beban kerja mampu menggambarkan sebagian variasi *Turnover Intention*, sisanya dipengaruhi oleh aspek di luar model penelitian. Studi ini berimplikasi terhadap perusahaan untuk*

meningkatkan pengelolaan beban kerja serta mengevaluasi sistem pengukuran kinerja guna mendukung retensi karyawan.

Kata kunci: *Key Performance Indicator*, Beban Kerja, *Turnover Intention*, Manajemen Sumber Daya Manusia, Retensi Karyawan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yakni salah satu aset strategis yang sangat penting untuk keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan. Perusahaan tidak hanya harus memiliki sistem operasional yang baik dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, mereka juga harus mampu mengelola dan mempertahankan karyawan sebagai sumber daya utama organisasi. Pada sektor jasa, keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada nilai keterlibatan antara karyawan serta *customer*. Kompetensi, produktivitas, serta konsistensi tenaga kerja menjadi elemen fundamental dalam mengendalikan kualitas layanan serta daya saing perusahaan (Arasani & Mahendra, 2026).

Industri pariwisata dan jasa perjalanan yakni satu contoh sektor yang berkembang secara progresif serta memiliki tingkat persaingan yang semakin meningkat. Kabupaten Gresik sebagai salah satu wilayah di Jawa Timur menunjukkan perkembangan pada sektor jasa, termasuk jasa perjalanan wisata dan perjalanan religi. Data Kementerian Agama Jawa Timur tahun 2025 menunjukkan adanya agen perjalanan haji dan umrah yang telah memiliki izin operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tour dan travel perlu memiliki strategi manajemen tenaga kerja untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan menghadapi persaingan industri. PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik merupakan salah satu perusahaan yang berkecimpung dalam layanan perjalanan ibadah ke Tanah Suci. Perusahaan ini telah beroperasi lebih dari sepuluh tahun dengan jumlah karyawan sekitar 40 orang. Sebagai perusahaan yang bergerak pada sektor jasa pelayanan, keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional tidak terlepas dari kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada jamaah.

Fenomena *turnover* karyawan dipandang sebagai isu penting dalam manajemen kepegawaian modern. Perubahan ekspektasi tenaga kerja, meningkatnya mobilitas profesional, serta fenomena *great resignation* menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya menghadapi tantangan dalam memperoleh tenaga kerja berkualitas, tetapi juga dalam mempertahankan karyawan yang telah dimiliki (Asmawati, 2024). Peningkatan *turnover* karyawan berpotensi melemahkan efektivitas organisasi karena perusahaan harus menanggung biaya penggantian tenaga kerja, hilangnya pengalaman kerja, menghadapi ketidakstabilan operasional, dan menjaga kualitas pelayanan di tengah proses adaptasi pegawai baru.

Sebelum terjadi *turnover* secara aktual, terdapat kondisi psikologis yang disebut sebagai *Turnover Intention*. *Turnover Intention* yakni indikasi karyawan supaya *resign* dari perusahaan secara cuma-cuma dalam periode tertentu. Menurut (Lazzari et al.indikasi, 2022), *Turnover Intention* sering digunakan untuk indikator

awal dari perilaku *turnover* karena menggambarkan evaluasi karyawan terhadap kondisi pekerjaan dan hubungan mereka dengan organisasi. Fenomena *turnover* juga terjadi pada PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. Berdasarkan data internal perusahaan periode Januari hingga Agustus 2025, ditemukan adanya tingkat perpindahan karyawan yang cukup tinggi.

Tabel 1

Data *Turnover* Karyawan Januari–Agustus 2025

Bulan	Jumlah Awal	Jumlah Masuk	Jumlah Keluar	Jumlah Akhir
Januari	38	3	8	33
Februari	33	7	1	39
Maret	39	2	2	39
April	39	1	1	39
Mei	39	12	2	49
Juni	49	0	5	44
Juli	44	1	5	40
Agustus	40	0	2	38
Total	-	26	26	-

Sumber: PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik (Data diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah karyawan yang keluar selama periode Januari hingga Agustus 2025 mencapai 26 orang dengan rata-rata jumlah karyawan sebanyak 38 orang. Kondisi tersebut menunjukkan tingkat *turnover* yang relatif tinggi dalam periode kurang dari satu tahun. Tingginya tingkat *turnover* tersebut menjadi indikasi adanya permasalahan dalam mempertahankan karyawan, sehingga diperlukan kajian mengenai aspek internal organisasi dapat menentukan kecenderungan karyawan untuk bertahan maupun keluar dari organisasi perusahaan.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 10 karyawan PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik, ditemukan beberapa permasalahan. Wawancara menjelaskan bahwa sebagian karyawan merasakan adanya tekanan atas pencapaian target pekerjaan, te terlebih pada periode dengan volume pelayanan yang tinggi, seperti musim keberangkatan umrah dan haji. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa sistem evaluasi kinerja yang diterapkan perusahaan telah membantu memberikan arah kerja, tetapi masih terdapat persepsi mengenai kesesuaian target dengan kondisi pekerjaan aktual. Karyawan juga mengungkapkan bahwa transparansi penilaian serta komunikasi mengenai standar pencapaian kinerja masih perlu ditingkatkan agar sistem evaluasi dapat diterima secara lebih positif. Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa aspek implementasi sistem kinerja dan kondisi beban kerja menjadi aspek krusial yang harus ditinjau dalam korelasi munculnya *Turnover Intention*.

Unsur yang diduga memiliki hubungan dengan *Turnover Intention* adalah implementasi KPI. KPI yakni instrumen pengukuran organisasi untuk mengevaluasi pencapaian personal atau unit kerja berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

Sistem KPI yang dirancang secara objektif, transparan, dan sesuai dengan karakteristik pekerjaan dapat memberikan kejelasan mengenai target kerja, meningkatkan akuntabilitas, serta membantu karyawan memahami kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Namun, apabila indikator yang digunakan tidak sesuai dengan kondisi pekerjaan atau target yang diberikan terlalu tinggi, maka implementasi KPI dapat menimbulkan tekanan kerja dan persepsi ketidakadilan pada karyawan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja serta memicu niat karyawan untuk mempertimbangkan pemutusan kontrak (Ratnasari et al., 2025).

Dalam konteks PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik, implementasi KPI diterapkan sebagai salah satu mekanisme untuk mengukur pencapaian kinerja karyawan dalam mendukung operasional perusahaan. Indikator yang digunakan berkaitan dengan beberapa aspek pekerjaan, seperti pencapaian target pelayanan jamaah, ketepatan penyelesaian administrasi, kualitas pekerjaan, serta efektivitas pelaksanaan tugas. Meskipun penerapan KPI memberikan manfaat dalam meningkatkan keteraturan dan standar kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih merasakan adanya tekanan akibat target yang harus dicapai. Keadaan ini menegaskan bahwa efektivitas penerapan KPI tidak semata-mata bergantung atas keberadaan indikator kinerja, tetapi juga oleh kesesuaian antara target organisasi dengan kemampuan serta kondisi kerja karyawan. Oleh karena itu, implementasi KPI menjadi variabel penting untuk dikaji dalam hubungannya dengan *Turnover Intention*.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan antara sistem pengukuran kinerja dan perilaku karyawan masih menghasilkan temuan yang beragam. (Ratnasari et al., 2025) menjelaskan bahwa sistem evaluasi kinerja yang diterapkan secara jelas dan adil dapat meningkatkan persepsi positif karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, sistem penilaian yang dianggap kurang transparan atau tidak sesuai dengan kondisi pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan tekanan kerja. Selanjutnya (Mariska et al., 2023) menunjukkan bahwa tuntutan pencapaian target yang berat mampu membuat kondisi psikologis karyawan apabila tidak diberikan dukungan organisasi yang memadai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi KPI memiliki kemungkinan hubungan yang kompleks terhadap *Turnover Intention*, sehingga perlu dikaji lebih lanjut pada konteks perusahaan jasa perjalanan.

Selain implementasi KPI, aspek lain yang menunjukkan prospek terpengaruhnya *Turnover Intention* yakni beban kerja. Beban kerja menggambarkan banyaknya pekerjaan, tingkat kerumitan tugas lalu tuntutan waktu yang cepat diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu. Pada perusahaan jasa perjalanan, beban kerja memiliki karakteristik yang dinamis karena meningkat pada periode tertentu ketika perusahaan menghadapi peningkatan jumlah jamaah dan kebutuhan pelayanan. Karyawan tidak hanya bertanggung jawab terhadap pekerjaan administratif, tetapi juga harus melakukan koordinasi, memberikan pelayanan

pelanggan, serta memastikan proses perjalanan berjalan sesuai rencana. Apabila peningkatan tuntutan pekerjaan tidak disertai dengan penambahan sumber daya yang mencukupi dan pengelolaan kerja yang baik, maka kondisi tersebut dapat meningkatkan tekanan kerja dan memengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan teori *Job Demands-Resources (JD-R) Model*, faktor pekerjaan yang menuntut dan berat tanpa didukung fasilitas organisasi yang memadai dapat meningkatkan risiko *fatigue* kerja (*burnout*) serta menekan kesejahteraan karyawan. Kondisi tersebut dapat memunculkan sikap negatif terhadap pekerjaan, termasuk meningkatnya kecenderungan untuk mencari pekerjaan alternatif. Penelitian (Pt et al., 2024) mengkonfirmasi bahwa beban kerja berhubungan dengan meningkatnya *Turnover Intention* karena tingginya tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan tekanan psikologis dan menurunkan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut, (Intan & Lestari, 2025) menjelaskan bahwa karyawan sektor jasa menghadapi tekanan yang lebih kompleks karena harus memenuhi tuntutan organisasi sekaligus ekspektasi pelanggan.

Penelitian terdahulu mengenai *Turnover Intention* menunjukkan bahwa fenomena tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi dan pekerjaan. (Lazzari et al., 2022) menjelaskan bahwa persepsi karyawan terhadap kondisi kerja menjadi salah unsur penting membentuk niat agar meninggalkan organisasi. (Mohapi et al., 2023) juga menjelaskan bahwa *turnover* karyawan dapat memberikan dampak negatif terhadap organisasi melalui peningkatan biaya operasional, kehilangan tenaga kerja berpengalaman, serta gangguan terhadap efektivitas pelayanan. Sementara itu, penelitian mengenai beban kerja menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan dapat meningkatkan kemungkinan munculnya *turnover* apabila tidak diimbangi dengan dukungan organisasi. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman terhadap faktor penyebab *Turnover Intention* membutuhkan pendekatan yang mempertimbangkan aspek sistem kerja dan kondisi pekerjaan secara bersamaan.

Berdasarkan kajian *research gap* penelitian ini pertama, banyak penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji faktor seperti *strain* kerja, persepsi positif pada pekerjaan, lingkungan kerja, serta beban kerja sebagai prediktor *Turnover Intention*, namun penelitian mengenai implementasi KPI sebagai sistem pengukuran kinerja masih relatif terbatas. Kedua, penelitian terdahulu cenderung menguji variabel sistem kinerja dan beban kerja secara terpisah, sehingga belum cukup penelitian yang memadukan kedua variabel tersebut dalam satu penelitian. Ketiga, sebagian besar penelitian dilakukan pada bidang manufaktur, edukasi, kesehatan, serta organisasi berskala besar, sementara kajian pada sektor jasa perjalanan (*tour and travel*) masih minim. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk memahami bagaimana implementasi KPI serta beban kerja secara terintegrasi memengaruhi *Turnover Intention* pada perusahaan jasa dengan karakteristik pekerjaan berbasis pelayanan. Berdasarkan fenomena empiris pada PT Cemerlang

Hajar Aswad Tour & Travel Gresik, kajian teoritis, serta kesenjangan penelitian yang telah dijelaskan, penelitian ini melihat pengaruh implementasi KPI dan beban kerja atas *Turnover Intention*. Penelitian ini memiliki kontribusi akademik dengan mengelaborasi kajian MSDM, terlebih mengenai pengaruh antara sistem pengukuran kinerja, beban kerja, dan perilaku *turnover* pada sektor jasa perjalanan.

TINJAUAN LITERATUR

Key Performance Indicator (KPI)

Menurut (Ramadhani, 2025), KPI terdiri atas tujuan strategis, indikator yang relevan, sasaran pencapaian, serta periode pengukuran yang digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi keberhasilan kinerja organisasi. Implementasi KPI bertujuan untuk memastikan bahwa aktivitas karyawan selaras dengan tujuan strategis perusahaan. Sistem KPI yang diterapkan secara jelas, objektif, dan transparan dapat memberikan pemahaman mengenai standar kerja yang harus dicapai, meningkatkan akuntabilitas, serta menjadi dasar dalam proses evaluasi dan pengembangan kinerja karyawan (Parmenter, 2015). Selain itu, kejelasan target dalam KPI dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan karena karyawan memahami ekspektasi organisasi terhadap kontribusi kerja yang diberikan (Rayadin et al., 2016).

Efektivitas implementasi KPI dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu kejelasan target, keterukuran indikator, kesesuaian target dengan kemampuan karyawan, objektivitas penilaian, serta keterkaitan indikator dengan tujuan organisasi. KPI yang efektif harus mencukupi prinsip SMART berimplikasi pada acuan yang digunakan memiliki orientasi pencapaian yang jelas, dapat diukur secara objektif, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi (Tampubolon et al., 2025). Dalam penerapannya, KPI sering dikembangkan melalui pendekatan *Balanced Scorecard* (Robert s Kaplan & David P Norton, 1996). Pendekatan ini menilai pencapaian organisasi berdasarkan empat sudut pandang, meliputi aspek keuangan, pelanggan, proses internal organisasi, serta pembelajaran dan pengembangan.

Implementasi KPI didefinisikan sebagai persepsi karyawan terhadap penerapan sistem pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan, meliputi kejelasan target kerja, kesesuaian indikator, transparansi evaluasi, serta kemampuan KPI dalam memberikan arahan terhadap pencapaian kinerja. Implementasi KPI menjadi variabel penting karena sistem pengukuran kinerja yang tidak sesuai dengan kondisi pekerjaan dapat meningkatkan tekanan kerja, menimbulkan persepsi ketidakadilan, dan berpotensi memengaruhi *Turnover Intention* karyawan.

Beban Kerja

Beban kerja menggambarkan hubungan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan organisasi dengan kapasitas karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Menurut (Pratiwi et al., 2024), beban kerja yakni aktivitas atau tanggungan yang di menuntut karyawan untuk mengatasinya dalam kurun waktu tertentu.

Apabila tuntutan pekerjaan tidak proporsional dengan kapasitas yang tersedia, keterampilan, maupun waktu yang tersedia, maka kondisi tersebut mampu menyebabkan kelebihan beban kerja sehingga berpeluang mendorong timbulnya tekanan dan kelelahan bagi karyawan.

Menurut (Baiyinah, 2025) sebagian proses beba kerja yang perlu ditangani oleh seseorang dalam periode waktu tertentu yang dapat berupa beban fisik maupun mental. Beban kerja fisik berfokus tuntutan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan fisik, sedangkan beban kerja psikologis berkaitan dengan level kesulitan pekerjaan, tekanan waktu, serta kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Beban kerja yang diterima dipengaruhi oleh beberapa aspek yang berkenaan dengan tuntutan dan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas. Menurut (Tampubolon et al., 2025) terdapat beberapa aspek memengaruhi beban kerja, yaitu *task demand*, *effort* dan *performance*.

Pengukuran beban kerja diperlukan untuk mengetahui sejauh mana tuntutan pekerjaan yang diberikan organisasi sesuai dengan kemampuan karyawan. Menurut Putra dalam (Sutikno, 2020), terdapat beberapa parameter untuk mengukur beban kerja, yaitu tuntutan pencapaian target, lingkungan kerja, penggunaan waktu kerja dan SOP pekerjaan.

Turnover Intention

Menurut (Mobley, 1977), *turnover* merupakan suatu proses psikologis yang dimulai ketika karyawan mulai mengevaluasi ketidakpuasan terhadap pekerjaannya, kemudian mempertimbangkan kemungkinan mencari alternatif pekerjaan lain, hingga akhirnya memutuskan untuk meninggalkan organisasi. Konsep (Mobley, 1977) menjelaskan bahwa sebelum seseorang benar-benar melakukan *turnover*, terdapat tahapan kognitif berupa *thinking of quitting*, *intention to search* serta *intention to quit*. (Lazzari et al., 2022) *Turnover Intention* merupakan prediktor kuat atas perilaku *turnover* aktual karena menunjukkan tingkat kemungkinan seorang karyawan meninggalkan organisasi di masa mendatang. Tingginya *Turnover Intention* menunjukkan adanya permasalahan dalam hubungan antara karyawan dan organisasi, baik yang berkaitan dengan sistem kerja, lingkungan organisasi, beban pekerjaan, maupun persepsi terhadap keadilan organisasi.

Dalam perspektif organisasi, keberadaan karyawan yang memiliki *Turnover Intention* tinggi menjadi permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian karena dapat memengaruhi keberlangsungan operasional perusahaan. Karyawan yang memiliki niat keluar cenderung mengalami penurunan keterikatan terhadap organisasi, berkurangnya motivasi kerja, serta menurunnya keinginan untuk memberikan kontribusi optimal.

Pada perusahaan jasa perjalanan seperti PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik, tingginya *Turnover Intention* dapat memberikan dampak yang lebih besar karena pekerjaan membutuhkan koordinasi, pengalaman operasional, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Kehilangan karyawan yang telah

memahami proses pelayanan dapat menyebabkan gangguan operasional dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Beberapa aspek dikaitkan dengan *Turnover Intention* antara lain kepuasan pekerjaan, komitmen organisasi, lingkungan, stres, beban kerja, sistem kompensasi, serta sistem pengelolaan kinerja. Faktor-faktor tersebut memengaruhi bagaimana karyawan mempersepsikan hubungan kerja mereka dengan organisasi.

Hubungan Implementasi KPI terhadap *Turnover Intention*

Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) memiliki hubungan dengan munculnya *Turnover Intention* pada karyawan karena KPI menjadi salah satu instrumen perusahaan dalam mengukur, mengevaluasi, dan mengarahkan pencapaian kinerja individu. Penerapan KPI yang jelas, objektif, dan sesuai dengan kompetensi dapat meningkatkan persepsi keadilan serta kepuasan kerja. Sebaliknya, penerapan KPI yang tidak transparan, target yang tidak realistis, dan evaluasi kinerja yang dianggap tidak adil dapat menimbulkan tekanan kerja, ketidakpuasan, hingga meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Karyawan yang memahami indikator kinerja secara jelas dan memperoleh penilaian yang objektif cenderung memiliki keterikatan kerja yang besar sehingga tingkat *Turnover Intention* menjadi rendah. Sebaliknya, ketika KPI dipersepsikan hanya sebagai alat kontrol dengan tuntutan pencapaian yang berlebihan tanpa dukungan dan penghargaan yang sesuai, karyawan dapat mengalami stres kerja yang berpotensi meningkatkan *Turnover Intention*.

Penelitian (Retnowati & Putra, 2023), menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja yang efektif berpengaruh terhadap turunnya *Turnover Intention* melalui optimalisasi kepuasan kerja pegawai. Selain itu, (Akbar et al., 2018) menjelaskan bahwa kejelasan indikator kinerja dan evaluasi yang objektif mampu meningkatkan persepsi positif karyawan terhadap organisasi sehingga mengurangi niat untuk resign dari perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi KPI yang baik memiliki hubungan negatif atas *Turnover Intention*, yaitu makin optimal penerapan KPI berimplikasi pada rendahnya kecenderungan karyawan *resign*.

Hubungan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

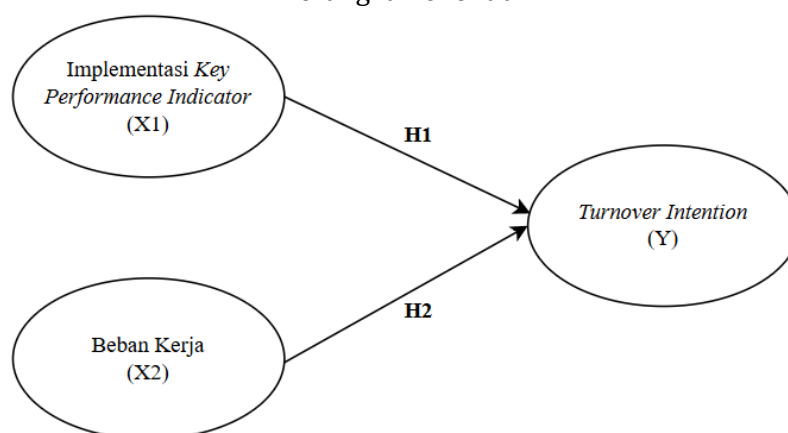
Turnover intention dapat muncul ketika karyawan merasa tuntutan pekerjaan tidak lagi seimbang dengan kemampuan dan kondisi dirinya. Banyaknya tugas, batas waktu yang sempit, serta tingkat kesulitan pekerjaan yang tinggi dapat menguras energi fisik maupun mental. Tekanan yang berlangsung secara terus-menerus kemudian berpotensi menimbulkan stres, menurunkan kepuasan kerja, dan mengurangi rasa nyaman di lingkungan kerja. Dalam kondisi tersebut, karyawan cenderung mulai mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi dan mencari

alternatif karier yang dinilai mampu menawarkan tuntutan serta keadaan kerja yang lebih mendukung.

Ketidakseimbangan antara target kerja dengan kompetensi dan sumber daya yang dimiliki mampu menurunkan motivasi serta meningkatkan ketidakpuasan kerja. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka panjang, karyawan akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, beban kerja yang dikendalikan secara proporsional sesuai kapasitas mampu menciptakan kondisi lingkungan yang nyaman dan memaksimalkan komitmen terhadap perusahaan.

Penelitian (Reader, T. W., Flin, R., Mearns, K., & Cuthbertson, 2009) memperlihatkan beban kerja mengindikasikan pengaruh searah atas *Turnover Intention*. Ketika karyawan merasakan tuntutan pekerjaan yang semakin banyak, kecenderungan mereka untuk mempertimbangkan *resign* dari perusahaan juga akan semakin meningkat. (Fadilla et al., 2025), tekanan kerja akibat beban kerja yang tidak sepadan menjadi salah satu aspek yang mendorong banyaknya *Turnover Intention* pada perusahaan.

Gambar 1
Kerangka Penelitian



Hipotesis

H1 : *Implementasi Key Performance Indicator (KPI) berpengaruh negatif terhadap Turnover Intention.*

H2 : *Beban kerja berpengaruh positif terhadap Turnover Intention.*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif desain kausal untuk melihat pengaruh implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) serta beban kerja atas *Turnover Intention*. Penelitian dilakukan di PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik dengan populasi sekaligus sampel sebanyak 40 karyawan. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan skala *Likert* lima tingkat serta didukung oleh dokumen perusahaan terkait KPI, beban kerja, dan pembagian tugas.

Instrumen penelitian melalui uji validitas serta reliabilitas. Analisis data dilakukan memakai regresi linear berganda setelah memenuhi uji asumsi klasik, normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis direalisasikan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi untuk melihat pengaruh variabel independen atas *Turnover Intention*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Setiap pernyataan diuji validitasnya untuk mengukur variabel penelitian, termasuk implementasi indikator kinerja utama (KPI), beban kerja, dan keinginan turnover. Berdasarkan 40 responden, nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) 0,312. Nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 Item pernyataan disimpulkan valid.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
Key Performance Indicator (X1)	12	0,826–0,935	0,312	0,000	Valid
Beban Kerja (X2)	10	0,807–0,937	0,312	0,000	Valid
Turnover Intention (Y)	8	0,961–0,976	0,312	0,000	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pengujian diatas, seluruh butir pernyataan pada variabel implementasi *Key Performance Indicator* (KPI), beban kerja, dan *Turnover Intention* mengandung unsur nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,312 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Nilai korelasi seluruh item berada pada rentang 0,807 hingga 0,976, sehdengan hasil akhir bahwa seluruh indikator telah memenuhi persyaratan validitas serta dapat digunakan sebagai representasi masing-masing variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diteliti supaya mengetahui keandalan instrumen penelitian dalam mengevaluasi variabel implementasi indikator kinerja kunci (KPI), beban kerja, dan niat penurunan. Instrumen penelitian mampu mencetuskan data yang konsisten apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Cronbach's Alpha
Key Performance Indicator (X1)	0,928
Beban Kerja (X2)	0,898
Turnover Intention (Y)	0,988

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Semua variabel penelitian mencerminkan hasil akhir *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, yaitu variabel *Key Performance Indicator* (KPI) 0,928, Beban Kerja 0,898, serta *Turnover Intention* 0,988. Hasil tersebut mendeskripsikan seluruh instrumen penelitian mempunyai derajat keandalan internal sangat baik, akibatnya semua butir pernyataan ditetapkan reliabel serta layak dijalankan guna analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dijalankan supaya memastikan sejauh mana nilai residual dari model regresi memiliki distribusi normal. Metode Uji Satu Sampel *Kolmogorov-Smirnov* digunakan. Data dianggap terdistribusi normal apabila hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

Tabel 4
Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.01994643
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.078
	Negative	-.121
Test Statistic		.121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,141 ditemukan, memperlihatkan data residual model regresi terdistribusi normal. Model regresi telah mencukupi salah satu asumsi klasik dan dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya relevansi antarvariabel independen dalam model regresi. Seandainya nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, model regresi disimpulkan tidak multikolinear.

Tabel 5

Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.323	11.134		.927	.360		
	Key Performance Indicator	-.306	.192	-.274	-1.596	.119	.791	1.264
	Beban Kerja	.678	.286	.407	2.374	.023	.791	1.264

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Tabel 5 menggambarkan variabel implementasi indikator kinerja kunci (KPI) serta beban kerja masing-masing memiliki nilai *Tolerance* 0,791 serta nilai VIF 1,264. Nilai-nilai ini memenuhi kriteria uji, yaitu nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Model regresi yang dipakai pada studi ini tidak mencerminkan gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah model regresi mengalami deviasi varians residual. Nilai absolut residual (Abs_RES), variabel independen, diukur dengan meregresikan dengan metode Glejser. Jika nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05, maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 6

Hasil Glejser

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.338	5.341		-.438	.664
	Key Performance Indicator	.171	.092	.324	1.863	.070
	Beban Kerja	.021	.137	.027	.153	.879

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Variabel implementasi indikator kinerja kunci (KPI) memiliki nilai signifikansi 0,070, sedangkan variabel beban kerja memiliki nilai signifikansi 0,879,

menurut hasil uji heteroskedastisitas yang ditunjukkan pada Tabel 6. Variabel tersebut tidak berkontribusi secara signifikan dari variabel independen atas nilai absolut residual, karena kedua nilai ini lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gejala heteroskedastisitas tidak ditemukan pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linear berganda dijalankan supaya mampu mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen, yakni implementasi KPI serta beban kerja, atas variabel dependen yakni *Turnover Intention*.

Tabel 7

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	10.323	11.134			.927	.360
X1	-.306	.192	-.274		-1.596	.119
X2	.678	.286	.407		2.374	.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

$$Y = 10.323 - 0,306X_1 + 0,678X_2 + e$$

Persamaan menunjukkan nilai konstanta 10,323 berarti apabila variabel implementasi KPI dan beban kerja bernilai tetap, maka nilai *Turnover Intention* berada 10,323. Koefisien regresi implementasi KPI -0,306 menunjukkan arah hubungan negatif atas *Turnover Intention*. Peningkatan kualitas implementasi KPI cenderung menurunkan *Turnover Intention* karyawan. Sebaliknya, variabel beban kerja mempunyai koefisien regresi 0,678 yang menunjukkan hubungan positif, artinya peningkatan beban kerja cenderung mempertinggi *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil tersebut, implementasi KPI memiliki arah pengaruh negatif atas *Turnover*, sedangkan beban kerja mempunyai arah pengaruh positif atas *Turnover*.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji R² mengetahui hasil variabel independen, yaitu implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) dan beban kerja, saat menjelaskan variasi perubahan variabel dependen yakni *Turnover Intention*.

Tabel 8

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.373 ^a	.139	.092	8.234

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Diperoleh nilai *Adjusted R Square* 0,092. Hal ini menunjukkan bahwa variabel implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) dan beban menjelaskan variasi *Turnover Intention* 9,2%, sisanya 90,8% dibentuk unsur lain di luar penelitian. Nilai *R* 0,373 memperlihatkan bahwa hubungan implementasi KPI serta beban kerja terhadap *Turnover Intention* dikategorikan sebagai hubungan lemah.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F diuji agar terlihat apakah variabel independen, yaitu implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) serta beban kerja, secara simultan memengaruhi atas *Turnover Intention*. Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan apabila nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 9

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	404.513	2	202.256	2.983	.063 ^b
Residual	2508.462	37	67.796		
Total	2912.975	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Didapat nilai F hitung 2,983 bersama nilai signifikansi 0,063. Nilai signifikansi $> 0,05$, diputuskan variabel implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) serta beban kerja secara serentak tidak berpengaruh signifikan atas *Turnover Intention* PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dijalankan supaya mengetahui terpengaruhnya masing-masing variabel independen secara parsial atas variabel dependen. Variabel independen disimpulkan berpengaruh signifikan jika nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 10

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	10.323	11.134			.927	.360
X1	-.306	.192	-.274		-1.596	.119
X2	.678	.286	.407		2.374	.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Uji parsial menunjukkan bahwa hanya beban kerja yang terbukti memengaruhi Turnover Intention secara signifikan. Diperlihatkan oleh nilai signifikansi 0,023 yang $< 0,05$ serta koefisien positif 0,678, sehingga H_2 diterima. Sebaliknya, implementasi KPI mempunyai hasil signifikansi 0,119 yang $> 0,05$. Meskipun koefisiennya bernilai negatif -0,306, pengaruh tersebut tidak signifikan, sehingga H_1 ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian memperlihatkan implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) tidak berpengaruh signifikan atas *Turnover Intention* pada PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi -0,306, nilai t hitung -1,596, serta nilai signifikansi 0,119 ($> 0,05$). Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas implementasi KPI belum mampu secara signifikan mengurangi keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Dengan demikian, keberadaan sistem KPI dalam perusahaan belum menjadi aspek utama yang menentukan keputusan karyawan bertahan atau meninggalkan organisasi.

Secara interpretatif, hasil tersebut menunjukkan bahwa KPI pada perusahaan lebih berperan sebagai instrumen pengukuran dan evaluasi kinerja dibandingkan sebagai faktor yang membangun keterikatan karyawan. Menurut Parmenter, (2015), KPI merupakan alat manajemen yang digunakan untuk mengukur aspek-aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi melalui indikator yang spesifik dan terukur. Namun, keberadaan KPI tidak selalu memberikan pengaruh langsung terhadap keinginan karyawan untuk bertahan dalam organisasi, karena KPI lebih berkaitan dengan standar pencapaian kerja yang harus dipenuhi. Hal ini juga sejalan dengan konsep *Balanced Scorecard* yang

dikembangkan Robert s Kaplan & David P Norton, (1996), bahwa sistem pengukuran kinerja yang efektif mampu menghubungkan strategi organisasi melalui kontribusi individu, termasuk aspek pengembangan dan keterlibatan karyawan. Dalam penelitian ini, meskipun persepsi karyawan terhadap implementasi KPI tergolong baik dengan nilai rata-rata 4,05, KPI belum cukup kuat memengaruhi aspek psikologis karyawan yang berkaitan dengan *Turnover Intention*.

Berbeda dengan Nofiyanti et al., (2025) serta Nurul Aliya Manurung et al., (2025) menemukan implementasi KPI berpengaruh atas peningkatan kinerja karyawan. Perbedaan tersebut dapat terjadi karena penelitian terdahulu berfokus pada kinerja, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh KPI atas *Turnover*. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa target KPI yang ditetapkan tetap menantang namun realistis agar dapat mendorong kinerja tanpa menimbulkan tekanan kerja yang berlebihan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas penerapan KPI dengan menjadikan sistem tersebut tidak hanya sebagai alat kontrol kinerja, tetapi juga sebagai sarana pengembangan karyawan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui evaluasi terhadap tingkat kesulitan target KPI, penyesuaian indikator berdasarkan karakteristik pekerjaan, serta mempertahankan sistem *reward* bagi karyawan yang efektif mencapai target. Dengan penerapan tersebut, KPI diharapkan mampu meningkatkan keterlibatan karyawan dan secara tidak langsung mengurangi kecenderungan *Turnover Intention*.

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan atas *Turnover Intention* pada PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi 0,678, nilai t hitung 2,374, serta nilai signifikansi 0,023 ($<0,05$). Temuan menggambarkan semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk memiliki keinginan berpindah kerja. Dengan demikian, beban kerja menjadi salah satu aspek yang berperan dalam membentuk keputusan karyawan tetap bertahan atau mencari alternatif pekerjaan lain.

Secara interpretatif, pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi melalui kapasitas dan sumber daya memadai mampu meningkatkan tekanan kerja karyawan. Robbins, (2022) mendeskripsikan beban kerja berlebih dapat menyebabkan tekanan psikologis sebab adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan atas kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas. Hasil penelitian juga diperkuat oleh teori *Job Demand-Resources* (JD-R) Bakker & Demerouti, (2007), beban kerja yakni salah satu bentuk tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang dapat menguras energi fisik maupun psikologis karyawan. Ketika tuntutan pekerjaan tinggi sementara dukungan organisasi, jumlah tenaga kerja, atau waktu penyelesaian pekerjaan tidak memadai,

maka karyawan lebih rentan mengalami kelelahan dan munculnya *Turnover Intention*.

Ni Putu Angelyani Sugiantari Putri et al., (2025), Putri, (2025), serta Ratnasari et al., (2025) mengemukakan semakin besar beban kerja, semakin besar indikasi karyawan untuk *resign*. Perusahaan harus mampu melakukan pengelolaan beban kerja dengan efektif lewat alokasi tugas yang setara, evaluasi kebutuhan tenaga kerja, serta pemberian *support* kerja pada periode dengan intensitas pekerjaan tinggi. pengalokasian tugas secara adil ditargetkan mampu meningkatkan kenyamanan dan memperkecil kemungkinan karyawan untuk *resign*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi KPI memiliki arah hubungan negatif terhadap *Turnover Intention*, artinya tidak berpengaruh signifikan pada karyawan PT Cemerlang Hajar Aswad Tour & Travel Gresik. Sementara itu, beban kerja teruji mengembangkan *Turnover Intention* secara signifikan yang menampilkan bahwa peningkatan beban kerja mampu meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Secara bersama-sama, KPI dan beban kerja belum mampu menjelaskan *Turnover Intention* secara signifikan, sehingga terdapat unsur lain di luar studi yang turut berperan dalam keputusan karyawan untuk bertahan atau *resign*.

Perusahaan dianjurkan untuk lebih memperhatikan pendistribusian tugas yang seimbang, penyesuaian target kerja, serta penyediaan dukungan operasional yang memadai. Selain itu, sistem KPI perlu dievaluasi secara berkala agar lebih transparan, komunikatif, dan sesuai dengan kondisi pekerjaan karyawan. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan faktor eksternal seperti kepuasan kerja, balas jasa, stres kerja, dan komitmen organisasi untuk memperoleh kesadaran yang lebih luas atas aspek yang memengaruhi *Turnover Intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., Hamid, D., & Djudi, M. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(2), 125–189.
- Arasani, A. D., & Mahendra, Y. (2026). *JIMI : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia Model Strategis Pengelolaan SDM dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan dan Kinerja Perusahaan*. 2(1), 239–245. <https://doi.org/10.64845/jimi.v1i2>
- Asmawati, F. (2024). *Tantangan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Fenomena Great Resignation*. 1(3).
- Baiyinah, D. A. (2025). Analisis Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 45–56.
- Fadilla, E. D. J., Sulistiara, D. A., Febriyanti, F., Dwiyaniti, M. A., & Hidayati, T. (2025). Jurnal Literatur Review: Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 03(04), 3031–3048.

- Intan, S., & Lestari, A. (2025). *Indonesia Economic Journal*. 1(2), 1213–1221.
- Lazzari, M., Alvarez, J. M., & Ruggieri, S. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*, 14(3), 279–292. <https://doi.org/10.1007/s41060-022-00329-w>
- Mariska, L., Helmi, S., Sosial, F., & Darma, U. B. (2023). *Effect Of Work Stress And Workload On Employee Performance Mediated By Job Satisfaction*. 13(1), 27–36.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Mohapi, P., Nzimakwe, T. I., Utete, R., Management, R., Africa, S., Africa, S., & Management, R. (2023). *The relationship between pay-for-performance and turnover intention*. 1–12.
- Ni Putu Angelyani Sugiantari Putri, I Wayan Wirga, & Ayu Mirah Kencanawati. (2025). The Effect of Workload and Compensation on Turnover Intention Through Job Satisfaction As a Mediating Variable at PT Aerofood ACS Denpasar. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 2(4), 79–87. <https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v2i4.510>
- Nofiyanti, N., Fajrin, A., Sidiq, I., Winanti, W., Kamar, K., & Purwanto, A. (2025). Analisa Implementasi Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan; Studi Literatur Review. *PROFESOR: Professional Education Studies and Operations Research*, 2(02), 40–48.
- Nurul Aliya Manurung, Yeni Absah, & Anizar Anizar. (2025). Implementation of Key Performance Indicator (KPI) System, Absence and Organizational Culture on Employee Performance at PT. Prima Husada Cipta Medan. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(3 SE-Articles), 785–795. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i3.690>
- Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators Developing, Implementing, and Using Winning KPIs* (Third Edit). John Wiley & Sons.
- Pratiwi, L. D., Basit, M., & Tasalim, R. (2024). Hubungan Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Perawat Terhadap Missed Nursing Care. *Jurnal Keperawatan*, 16(1), 133–146.
- Pt, P., Cool, G., Afifi, S. T., Sawitri, N. N., Wibowo, A., & Fikri, N. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention*. (2).
- Putri, M. (2025). *TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT . PUMA JAYA SOROWAKO TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT . PUMA JAYA SOROWAKO*.
- Ramadhani, F. D. (2025). *ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TURNOVER INTENTION TENAGA KERJA RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW*. 6(September), 11721–11732.
- Ratnasari, D., Hayat, N., & Zakariah, I. (2025). *SEIKO: Journal of Management & Business Peran Mediasi Burnout pada Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention (Studi pada Karyawan CV . Nusantara Dompu Madaprana)*. 8(2), 614–

624.

- Rayadin, Y., Syamsudin, J., Ayatussurur, M., Qomari, N., Pradesta, H., & Priahutama, A& Putri, R. O. (2016). Scholar (8). In *Convergence in the information industries. Telecommunications, broadcasting and data processing 1981-1996* (Vol. 3, Number 1, p. 45).
- Reader, T. W., Flin, R., Mearns, K., & Cuthbertson, B. H. (2009). *Scholar* (17).
- Retnowati, E., & Putra, A. R. (2023). Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 6(2), 215–230. <https://doi.org/10.47532/jis.v6i2.853>
- Robert s Kaplan, & David P Norton. (1996). *The Balanced Scorecard Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Sutikno, M. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding KONFERENSI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU)* 3, 1(20), 450–473.
- Tampubolon, N. S., Putriani, H., Putri, S., Sipahutar, I., Rostina, C. F., Indonesia, U. P., Islam, U., & Utara, S. (2025). *The Influence of KPI (Key Performance Indicator), Workload and Career Development on Employee Performance at PT Pegadaian Pringgan*. 4(2), 98–107.