



Turnover Intention Karyawan dalam Perspektif Social Exchange Theory: Peran Job Stress, Organizational Justice, dan Perceived Organizational Support.

¹ Sugeng Wibowo, ² Aditya Ferdiana Arief, ³ Heru Maryanto

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani

wibowo.sugeng83@gmail.com

Klaten, Indonesia

Abstract

Turnover intention presents a significant challenge for organizations as it can disrupt human resource stability and the sustainability of organizational performance. Various studies have investigated the influence of job stress, organizational justice, and perceived organizational support on turnover intention. However, a majority of these studies have examined the relationships between these variables in isolation, thus the mechanisms explaining their interconnections within the framework of Social Exchange Theory require further investigation. This study aims to analyze the influence of job stress and organizational justice on turnover intention, considering the mediating role of perceived organizational support. The research employed a quantitative approach with an explanatory design. Data were collected through questionnaires administered to 100 employees of PT Frasta Survey Indonesia, selected using purposive sampling, and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS). The findings indicate that job stress increases turnover intention and decreases perceived organizational support. Conversely, organizational justice enhances perceived organizational support and reduces turnover intention. Perceived organizational support was also found to suppress turnover intention and mediate the influence of job stress and organizational justice on turnover intention. This study contributes by integrating these three variables into a model based on Social Exchange Theory. The findings underscore the importance of managing work-related stress, improving organizational justice, and strengthening organizational support to reduce employee turnover intention.

Keywords: *Job Stress; Organizational Justice; Perceived Organizational Support; Social Exchange Theory; Turnover Intention*

Abstrak

*Turnover intention merupakan tantangan penting bagi organisasi karena dapat mengganggu stabilitas sumber daya manusia dan keberlanjutan kinerja organisasi. Berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh *job stress*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*. Namun, sebagian besar penelitian masih menguji hubungan antarvariabel tersebut secara terpisah sehingga mekanisme yang menjelaskan keterkaitannya dalam perspektif *Social Exchange Theory* masih memerlukan kajian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *job stress* dan *organizational justice* terhadap *turnover intention* dengan mempertimbangkan peran mediasi *perceived organizational support*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 karyawan PT Frasta Survey Indonesia yang dipilih menggunakan *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job stress* meningkatkan *turnover intention* dan menurunkan *perceived organizational support*. Sebaliknya, *organizational justice* meningkatkan *perceived organizational support* dan menurunkan *turnover intention*. *Perceived organizational support* juga terbukti menekan *turnover intention* serta memediasi pengaruh *job stress* dan *organizational justice* terhadap *turnover intention*. Penelitian ini berkontribusi dengan mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam model berbasis *Social Exchange Theory*. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan tekanan kerja, peningkatan keadilan organisasi, dan penguatan dukungan organisasi untuk mengurangi *turnover intention* karyawan.*

Kata Kunci: *Job Stress; Organizational Justice; Perceived Organizational Support; Social Exchange Theory; Turnover Intention*



PENDAHULUAN

Dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif, sumber daya manusia menjadi aset strategis yang menentukan keberlanjutan organisasi. Kemampuan organisasi dalam mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan (Batugal & Tindowen, 2019). Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia tidak hanya dipandang sebagai faktor pendukung operasional, tetapi juga sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi dalam jangka panjang (Puspitasari & Riyanto, 2020; Mendis, 2017). Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah *turnover intention*, yaitu kecenderungan individu untuk secara sukarela meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja (Kanchana & Jayathilaka, 2023). Tingginya *turnover intention* dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif bagi organisasi, seperti meningkatnya biaya rekrutmen, hilangnya pengetahuan dan pengalaman kerja, serta terganggunya stabilitas operasional perusahaan (Chang et al., 2013). Dalam literatur manajemen sumber daya manusia, *turnover intention* dipandang sebagai indikator awal yang mendahului terjadinya *turnover* aktual (Mobley et al., 1978) dan merupakan prediktor yang kuat terhadap keputusan individu untuk meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993). Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* menjadi penting bagi organisasi dalam menjaga stabilitas sumber daya manusia (Jacobs & Roodt, 2011; Chao et al., 2015).

Fenomena tersebut juga menjadi perhatian di PT Frasta Survey Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang survei dan pengembangan sistem informasi geospasial. Berdasarkan data perusahaan, jumlah karyawan yang keluar mengalami peningkatan selama tiga tahun terakhir, yaitu sebanyak 8 orang pada tahun 2023, meningkat menjadi 11 orang pada tahun 2024, dan mencapai 16 orang pada tahun 2025. Pada periode yang sama, perusahaan juga melakukan penambahan tenaga kerja sebanyak 14 orang pada tahun 2023, 17 orang pada tahun 2024, dan 21 orang pada tahun 2025. Peningkatan jumlah karyawan yang keluar menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan sumber daya manusia di tengah kebutuhan organisasi untuk menjaga keberlangsungan proyek dan kualitas layanan. Karakteristik pekerjaan yang ditandai oleh mobilitas kerja yang tinggi, target penyelesaian proyek yang ketat, tuntutan akurasi data, serta koordinasi kerja yang intensif berpotensi menimbulkan tekanan kerja dan memengaruhi persepsi karyawan terhadap organisasi. Kondisi tersebut menjadikan *turnover intention* sebagai isu yang relevan untuk diteliti pada konteks PT Frasta Survey Indonesia.

Dalam perspektif teoritis, hubungan antara karyawan dan organisasi dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (SET) yang dikemukakan oleh (Blau, 1964). Teori ini menjelaskan bahwa hubungan antara individu dan organisasi dibangun atas dasar pertukaran timbal balik yang dilandasi norma resiprositas. Ketika organisasi memberikan perlakuan yang positif melalui dukungan, keadilan, dan lingkungan kerja yang baik, karyawan cenderung membalasnya dengan sikap positif, loyalitas, serta komitmen terhadap organisasi. Sebaliknya, apabila hubungan pertukaran tersebut dipersepsikan tidak seimbang, maka dapat muncul perilaku *withdrawal* yang salah satunya tercermin dalam *turnover intention*.

Salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan *turnover intention* adalah *job stress*. *Job stress* merupakan kondisi ketegangan psikologis maupun fisik yang muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dalam menghadapinya (Beehr et al., 1995; Schaufeli et al., 1993). Tekanan kerja yang tinggi dapat muncul akibat beban kerja berlebihan, ambiguitas peran, rendahnya kontrol terhadap pekerjaan, maupun kurangnya dukungan sosial. Kondisi tersebut terbukti berdampak pada kesehatan individu, kinerja, dan berbagai biaya organisasi (Ning et al., 2009). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* (M. F. Chen et al., 2011; Ahn & Chaoyu, 2019).

Selain *job stress*, *organizational justice* juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. *Organizational justice* merujuk pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana kebijakan, prosedur, dan perlakuan yang diterapkan organisasi dijalankan secara adil (Colquitt et al., 2013). Berdasarkan *Equity Theory* (Adams, 1965), individu akan membandingkan kontribusi yang mereka berikan dengan imbalan yang diterima. Ketidakseimbangan dalam pertukaran tersebut dapat memunculkan ketidakpuasan dan mendorong munculnya niat untuk meninggalkan organisasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *organizational justice* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Zhao et al., 2024; Moon et al., 2024) serta mampu meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja karyawan (Septyanto et al., 2023).

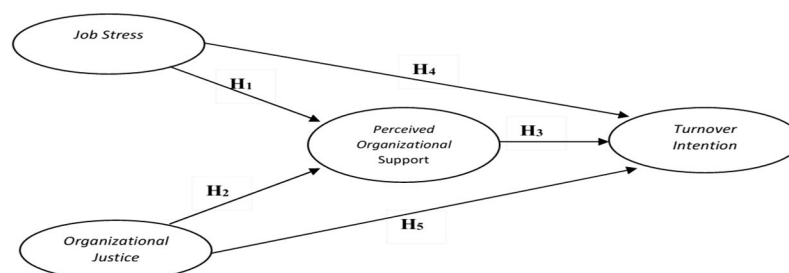
Faktor lain dalam menjelaskan perilaku karyawan adalah *perceived organizational support* (POS). POS menggambarkan keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, dukungan organisasi dipandang sebagai bentuk investasi organisasi kepada karyawan yang akan dibalas melalui loyalitas, komitmen, dan perilaku positif lainnya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Rhoades & Eisenberger, 2002; Yılmaz et al., 2022; Aulia et al., 2025; Putri & Wicaksana, 2026). Selain itu, *perceived organizational support* juga berpotensi menjadi mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana *job stress* dan *organizational justice* memengaruhi *turnover intention*.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh *job stress*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada sektor pendidikan, kesehatan, manufaktur, dan perhotelan, sehingga bukti empiris pada perusahaan jasa survei dan pengembangan sistem informasi geospasial masih relatif terbatas (Zhao et al., 2024; Moon et al., 2024; Ramdani & Hermina, 2025). Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada pengaruh langsung antarvariabel (Ahn & Chaoyu, 2019; Putri & Wicaksana, 2026), sedangkan kajian yang menjelaskan bagaimana *perceived organizational support* berperan sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan *job stress* dan *organizational justice* dengan *turnover intention* masih memerlukan penguatan empiris, khususnya pada organisasi yang beroperasi dalam lingkungan kerja berbasis proyek (Aulia et al., 2025; Zhao et al., 2024). Padahal, dalam perspektif *Contemporary Social Exchange Theory*, persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi merupakan elemen penting yang dapat menjelaskan bagaimana pengalaman kerja diterjemahkan menjadi keputusan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi (Eisenberger et al., 1986; Cropanzano & Mitchell, 2015).

Kesenjangan tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks PT Frasta Survey Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang survei dan pengembangan sistem informasi geospasial. Karakteristik pekerjaan yang menuntut mobilitas lapangan yang tinggi, target penyelesaian proyek yang ketat, tuntutan akurasi data, serta koordinasi kerja yang intensif berpotensi membentuk persepsi karyawan terhadap tingkat keadilan dan dukungan organisasi yang mereka terima. Kondisi ini berbeda dengan banyak penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan pada sektor pendidikan, kesehatan, manufaktur, perhotelan, maupun perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *job stress* dan *organizational justice* terhadap *turnover intention* dengan mempertimbangkan peran mediasi *perceived organizational support* dalam perspektif *Social Exchange Theory* pada PT Frasta Survey Indonesia.

Kontribusi penelitian ini, antara lain : (1) penelitian ini memperluas penerapan *Social Exchange Theory* dengan menjelaskan mekanisme bagaimana *job stress* dan *organizational justice* memengaruhi *turnover intention* melalui *perceived organizational support*, (2) penelitian ini memberikan bukti empiris pada konteks perusahaan survei dan pengembangan sistem informasi geospasial yang masih relatif jarang dikaji dalam literatur manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian *turnover intention* sekaligus memberikan implikasi praktis bagi organisasi dalam mengelola stabilitas karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang, kajian teori, serta hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disusun suatu kerangka berpikir yang menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini. Kerangka berpikir tersebut menjadi landasan konseptual untuk memahami keterkaitan antara *job stress*, *organizational justice*, *perceived organizational support*, dan *turnover intention* dalam perspektif *Social Exchange Theory*.



Gambar I. Model Penelitian
Sumber : Data diolah, 2026



Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa hipotesis penelitian. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Job Stress berpengaruh negatif terhadap Perceived Organizational Support

Dalam perspektif *Job Demands–Resources Model*, menurut definisi yang diberikan oleh (Demerouti et al., 2001), tekanan kerja terjadi ketika energi psikologis seseorang terkuras karena tuntutan pekerjaan yang tidak dipenuhi oleh sumber daya yang memadai. Reaksi negatif terhadap lingkungan kerja seseorang dapat menyebabkan stres, seperti yang dibahas oleh (Beehr et al., 1995) dan (Schaufeli et al., 1993).

(Ahn & Chaoyu, 2019) menunjukkan bahwa *job stress* memiliki konsekuensi signifikan terhadap sikap kerja dan intensi keluar, sementara (Aulia et al., 2025) menempatkan stres kerja sebagai mekanisme psikologis dalam model *turnover*. (Ramdani & Hermina, 2025) juga membuktikan bahwa tekanan kerja berpengaruh signifikan dengan sikap kerja dan niat keluar. (Hernawaty, 2022) serta (Subakti et al., 2024) menegaskan bahwa stres yang tinggi berpotensi melemahkan persepsi terhadap organisasi. Dengan demikian, semakin tinggi *job stress*, semakin rendah *perceived organizational support*.

H₂ : Organizational Justice berpengaruh positif terhadap Perceived Organizational Support

Organizational justice berakar pada *Equity Theory* yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kontribusi dan imbalan. Dalam *Social Exchange Theory*, perlakuan adil dari organisasi akan mendorong timbal balik positif dalam bentuk loyalitas dan persepsi dukungan. (Mendis, 2017) dan (Vaamonde et al., 2018) menyatakan bahwa persepsi keadilan berkontribusi pada pembentukan sikap positif terhadap organisasi. (Zhao et al., 2024) menemukan bahwa *organizational justice* berpengaruh signifikan terhadap sikap retensi, sedangkan (Moon et al., 2024) menunjukkan bahwa dimensi *distributive* dan *procedural justice* berpengaruh negatif dengan *turnover intention*. (Septyanto et al., 2023) juga mengaitkan keadilan organisasi dengan komitmen dan kepuasan kerja. Penelitian (Awang & Ahmad, 2015) serta (Indahyati & Sintaasih, 2019) menegaskan bahwa *organizational justice* membentuk sikap kerja positif. Oleh karena itu, keadilan yang dirasakan diyakini meningkatkan *perceived organizational support*.

H₃ : Perceived Organizational Support berpengaruh negatif terhadap Turnover Intention

Perceived organizational support, teori yang dikemukakan oleh (Rhoades & Eisenberger, 2002) menekankan bahwa para pekerja membentuk persepsi yang luas mengenai sejauh mana organisasi atau pemberi kerja menunjukkan perhatian terhadap diri mereka serta terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Dukungan semacam ini diharapkan akan dibalas dengan dedikasi dan pengabdian dalam konteks teori pertukaran sosial. Dukungan organisasi yang dirasakan dikaitkan dengan penurunan kecenderungan untuk berhenti kerja (Aulia et al., 2025). (Primayani et al., 2025) juga membuktikan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap sikap kerja positif melalui mekanisme psikologis tertentu.

(Albalawi et al., 2019) serta (Takaya et al., 2020) menegaskan bahwa persepsi mengenai dukungan organisasi memiliki keterkaitan yang erat dengan retensi karyawan. (X. Chen et al., 2023) dan (Xie et al., 2024) juga menekankan bahwa dukungan organisasi menekan kecenderungan keluar. Dengan demikian, semakin tinggi *perceived organizational support*, semakin rendah *turnover intention*.

H₄ : Job Stress berpengaruh positif terhadap Turnover Intention

Secara teoritis, *Job Demands–Resources Model* menjelaskan bahwa tekanan kerja yang tidak terkendali memicu respon penarikan diri dari organisasi. (Beehr et al., 1995) menyebutkan bahwa stres kerja berdampak pada ketidakpuasan dan niat keluar. (Applebaum et al., 2010) serta (M.-F. Chen et al., 2011) menemukan hubungan positif antara stres dan *turnover*.

(Ahn & Chaoyu, 2019) secara empiris membuktikan bahwa *job stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*. (Aulia et al., 2025) juga menunjukkan bahwa stres meningkatkan kecenderungan keluar. (Ramdani & Hermina, 2025) menegaskan bahwa tekanan kerja memiliki hubungan dengan *turnover intention*. (Hämmig, 2017) serta (Hernawaty, 2022) menegaskan bahwa stres berat mendorong niat keluar.

H₅ : Organizational Justice berpengaruh negatif terhadap Turnover Intention

Equity Theory menyatakan bahwa ketidakadilan memicu ketidakpuasan dan perilaku penarikan diri. (Chang et al., 2013) serta (Vaamonde et al., 2018) menunjukkan bahwa persepsi keadilan berkaitan erat dengan retensi karyawan. (Zhao et al., 2024) membuktikan bahwa *organizational justice* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. (Moon et al., 2024) juga menunjukkan hasil serupa. (Septyanto et al., 2023) mengaitkan keadilan dengan

komitmen dan kepuasan kerja yang menekan niat keluar. (Mahdi et al., 2012) dan (Saeed et al., 2014) menegaskan bahwa faktor organisasi memengaruhi *turnover intention*.

H₆ : Perceived Organizational Support memediasi pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel psikologis sering bertindak sebagai mediator dalam model *turnover*. (Ahn & Chaoyu, 2019) menunjukkan adanya mekanisme mediasi dalam hubungan stres dan intensi keluar. (Aulia et al., 2025) juga menemukan peran mediasi dalam model *turnover*. (Putri & Wicaksana, 2026) menegaskan pentingnya variabel mediasi dalam menjelaskan retensi. Berdasarkan integrasi *Job Demands–Resources Model* dan *Social Exchange Theory*, tekanan kerja yang tinggi dapat menurunkan persepsi dukungan, yang selanjutnya meningkatkan *turnover intention*.

H₇ : Perceived Organizational Support memediasi pengaruh Organizational Justice terhadap Turnover Intention

Dalam perspektif *Equity Theory*, persepsi ketidakadilan mendorong individu untuk mengembalikan keseimbangan melalui berbagai respons, termasuk penarikan diri dari organisasi. Sementara itu, *Social Exchange Theory* menjelaskan bahwa perlakuan adil dari organisasi membentuk hubungan timbal balik yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung sehingga terdorong untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. (Zhao et al., 2024) menunjukkan bahwa *organizational justice* berpengaruh signifikan dalam menurunkan *turnover intention*, dan (Moon et al., 2024) mengonfirmasi bahwa dimensi *organizational justice* berpengaruh negatif dengan niat keluar. Namun, pengaruh tersebut tidak selalu bersifat langsung, melainkan melalui mekanisme psikologis tertentu. (Septyanto et al., 2023) menegaskan bahwa keadilan organisasi berkontribusi terhadap peningkatan sikap kerja positif seperti komitmen dan kepuasan.

Di sisi lain, (Rhoades & Eisenberger, 2002) menjelaskan bahwa *perceived organizational support* terbentuk ketika karyawan menilai organisasi memperlakukan mereka secara adil dan menghargai kontribusinya. (Putri & Wicaksana, 2026) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi berperan dalam memperkuat komitmen yang pada akhirnya menekan *turnover intention*. (Primayani et al., 2025) memperlihatkan bahwa persepsi dukungan bertindak sebagai mekanisme psikologis dalam menjelaskan hubungan faktor organisasi dan sikap kerja.

Dengan demikian, keadilan organisasi yang dirasakan karyawan meningkatkan persepsi bahwa organisasi peduli dan mendukung mereka. Persepsi dukungan tersebut selanjutnya memperkuat keterikatan emosional dan mengurangi kecenderungan untuk meninggalkan organisasi.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Frasta Survey Indonesia yang berjumlah 137 orang pada saat penelitian dilaksanakan. PT Frasta Survey Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa survei dan pengembangan sistem informasi geospasial dengan karakteristik pekerjaan yang menuntut mobilitas tinggi, ketelitian, ketepatan waktu, serta pencapaian target proyek. Penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Teknik ini dipilih untuk memastikan responden yang terlibat memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi: (1) telah bekerja minimal tiga tahun, (2) berstatus karyawan tetap atau kontrak aktif, dan (3) bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi (Ferdinand, 2014) yang menyatakan bahwa penelitian dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) memerlukan jumlah sampel minimal 100 responden. Selain itu, (Ghozali & Latan, 2015) menyarankan rentang sampel antara 100–200 responden untuk analisis berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Oleh karena itu, jumlah 100 responden dinilai memadai untuk memenuhi persyaratan analisis model struktural sekaligus merepresentasikan karakteristik populasi penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur menggunakan skala *Likert* lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji pra-kuesioner (*pilot test*) terhadap sejumlah responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian untuk mengevaluasi kejelasan redaksi item, kesesuaian konteks pertanyaan, serta konsistensi jawaban responden. Kuesioner disebarkan secara langsung kepada responden. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, kerahasiaan data, dan hak mereka untuk berpartisipasi secara sukarela. Kuesioner kemudian diisi secara mandiri oleh responden dan dikumpulkan kembali setelah seluruh pertanyaan.



dijawab. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data secara langsung dari responden yang sesuai dengan karakteristik penelitian.

Seluruh konstruk penelitian diukur menggunakan instrumen tertutup yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan konteks pekerjaan di PT Frasta Survey Indonesia. Variabel *job stress* diukur menggunakan 6 item, *organizational justice* 6 item, *perceived organizational support* 6 item, dan *turnover intention* 6 item. Secara operasional, *job stress* merefleksikan persepsi karyawan mengenai tekanan kerja yang berasal dari beban kerja, target proyek, tekanan waktu, tuntutan akurasi pekerjaan, serta kelelahan mental selama pelaksanaan pekerjaan survei dan pengembangan sistem informasi geospasial. *Organizational justice* mengukur persepsi karyawan mengenai keadilan distributif, prosedural, dan interaksional dalam organisasi. *Perceived organizational support* menggambarkan keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka serta peduli terhadap kesejahteraan dan kebutuhan mereka. Sementara itu, *turnover intention* mengukur kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari perusahaan, mencari pekerjaan alternatif, dan meninggalkan organisasi di masa mendatang. Instrumen asli diadaptasi dari konstruk klasik dan telah digunakan kembali dalam berbagai penelitian terkini.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Jumlah Item	Sumber Indikator	Keterangan Adaptasi
<i>Job Stress</i>	6	Parker & DeCotiis, (1983) ;Ganster & Rosen, (2013) Moon et al., (2024)	Item diadaptasi dari instrumen <i>job stress</i> yang telah digunakan dalam penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan konteks pekerjaan karyawan PT Frasta Survey Indonesia terkait beban kerja, tekanan waktu, target proyek, dan kelelahan kerja.
<i>Organizational Justice</i>	6	Greenberg, (1987); Colquitt et al., (2013); Zhao et al., (2024)	Item diadaptasi dari konstruk <i>organizational justice</i> yang mencakup distributif, prosedural, dan interaksi serta disesuaikan dengan kondisi organisasi PT Frasta Survey Indonesia.
<i>Perceived Organizational Support</i>	6	Eisenberger et al., (1986); Rhoades & Eisenberger, (2002); Aulia et al., (2025)	Item diadaptasi untuk mengukur persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi, penghargaan atas kontribusi, dan perhatian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan.
<i>Turnover Intention</i>	6	Mobley et al., 1978); Tett & Meyer, (1993); Zhao et al, (2024)	Item diadaptasi untuk mengukur kecenderungan karyawan mempertimbangkan keluar dari organisasi, mencari pekerjaan alternatif, dan niat meninggalkan perusahaan di masa mendatang.

Sumber : Data diolah, 2026

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.0.7. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu mengakomodasi model penelitian yang melibatkan hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel, serta sesuai digunakan untuk penelitian yang bersifat prediktif dan kompleks. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* meliputi pengujian *convergent validity* menggunakan nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE), *discriminant validity* menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), serta reliabilitas konstruk menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Selain itu, pengujian *collinearity* dilakukan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), *model fit* menggunakan *standardized root mean square residual* (SRMR), koefisien jalur (*path coefficient*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), serta signifikansi hubungan antarvariabel menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan tingkat kepercayaan 95%.

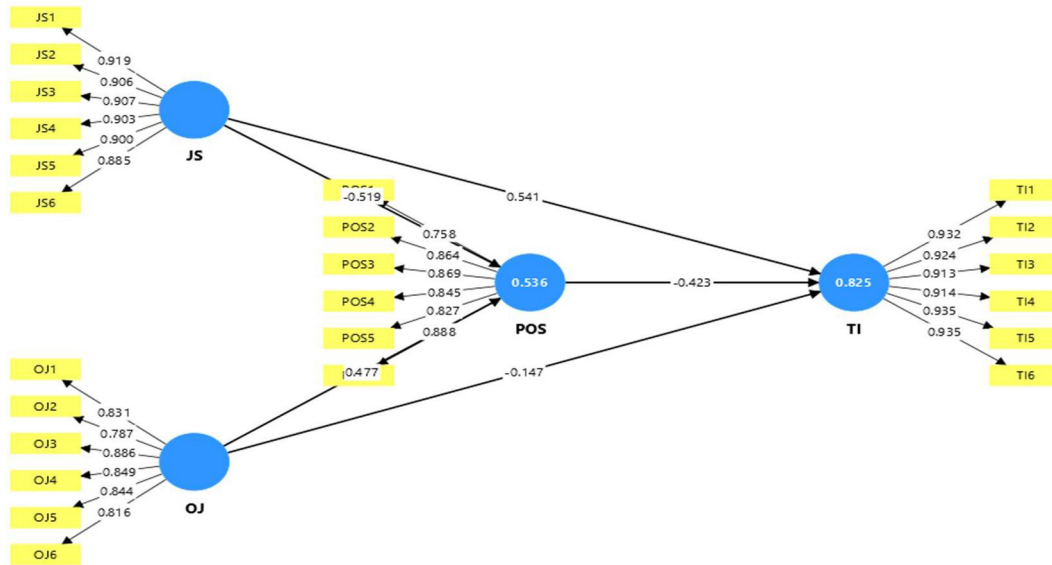
HASIL

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Total	Persen
Jenis Kelamin	Pria	86	86
	Wanita	14	14
	Jumlah	100	100
Usia	20 - 24 Tahun	39	39
	25 - 29 Tahun	23	23
	30 - 34 Tahun	13	13
	35 - 39 Tahun	20	20
	> 39 Tahun	5	5
	Jumlah	100	100
Pendidikan	SMA/SMK	65	65
	Diploma	12	12
	Strata I	23	23
	Jumlah	100	100
Status Kerja	Kontrak	54	54
	Tetap	46	46
	Jumlah	100	100
Masa Kerja	3 – 5 Tahun	55	55
	6 – 8 Tahun	37	37
	> 9 Tahun	8	8
	Jumlah	100	100
Jabatan	PJO	4	4
	Supervisor	4	4
	Staf Office	10	10
	Staf Operasional	82	82
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2, komposisi responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 86%, sedangkan responden perempuan berjumlah 14%. Jika ditinjau dari aspek usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 20–24 tahun dengan proporsi 39%. Selanjutnya diikuti oleh kelompok usia 25–29 tahun sebesar 23%, usia 35–39 tahun sebesar 20%, usia 30–34 tahun sebesar 13%, serta responden yang berusia di atas 39 tahun sebesar 5%. Dari sisi tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK dengan persentase sebesar 65%. Sementara itu, responden yang memiliki pendidikan Strata I tercatat sebesar 23%, dan Diploma sebesar 12%. Apabila dilihat dari status kepegawaian, sebanyak 54% responden berstatus sebagai karyawan kontrak, sedangkan 46% lainnya merupakan karyawan tetap. Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja selama 3–5 tahun dengan persentase sebesar 55%. Kelompok berikutnya adalah responden dengan masa kerja 6–8 tahun sebesar 37%, serta responden dengan masa kerja lebih dari 9 tahun sebesar 8%. Adapun jika ditinjau dari posisi jabatan, sebagian besar responden berada pada posisi staf operasional dengan persentase sebesar 82%. Selanjutnya diikuti oleh staf *office* sebesar 10%, serta posisi PJO dan supervisor yang masing-masing sebesar 4%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan karyawan yang terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional perusahaan.



Gambar 2. Model Penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM)

Sumber : Data primer diolah, 2026

Tabel 3. *Outer Loading Test Result*

	JS	OJ	POS	TI
JS1	0.919			
JS2	0.906			
JS3	0.907			
JS4	0.903			
JS5	0.900			
JS6	0.885			
OJ1		0.831		
OJ2		0.787		
OJ3		0.886		
OJ4		0.849		
OJ5		0.844		
OJ6		0.816		
POS1			0.758	
POS2			0.864	
POS3			0.869	
POS4			0.845	
POS5			0.827	
POS6			0.888	
TI1				0.932
TI2				0.924
TI3				0.913
TI4				0.914
TI5				0.935
TI6				0.935

Sumber : Data primer diolah, 2026



Berdasarkan hasil pengujian *outer loading* pada Tabel, 3, seluruh indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70. Nilai *outer loading* pada konstruk *job stress* berada pada rentang 0,885 – 0,919, *organizational justice* pada rentang 0,787 – 0,886, *perceived organizational support* pada rentang 0,758 – 0,888, dan *turnover intention* pada rentang 0,913 – 0,935. Berdasarkan temuan ini, semua indikator berhasil menangkap esensi dari variabel tersembunyi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semua indikator dalam penelitian ini layak untuk diteliti lebih lanjut karena memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Tabel 4. *Average Variant Extracted (AVE) Test Result*

<i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	
JS	0.816
OJ	0.699
POS	0.711
TI	0.857

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, seluruh konstruk penelitian memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas batas minimum yang direkomendasikan sebesar 0,50. Nilai AVE untuk *job stress* sebesar 0,816, *organizational justice* sebesar 0,699, *perceived organizational support* sebesar 0,711, dan *turnover intention* sebesar 0,857. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator yang membentuknya. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen (*convergent validity*) dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut pada model struktural.

Tabel 5. *Cronbach Alpha & Composite Reliability Test Result*

	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
JS	0.955	0.964
OJ	0.914	0.933
POS	0.918	0.936
TI	0.966	0.973

Sumber : Data primer diolah, 2026

Tabel. 5 menampilkan hasil uji reliabilitas. Semua variabel penelitian memiliki nilai reliabilitas komposit dan *Alpha Cronbach* lebih besar dari ambang batas minimum 0,70. Nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan 0,955 untuk *job stress*, 0,914 untuk *organizational justice*, 0,918 untuk *perceived organizational support* dan 0,966 untuk *turnover intention*. Sementara itu, nilai untuk *job stress* (0,964), *organizational justice* (0,933), untuk *perceived organizational support* (0,936), dan *turnover intention* (0,973) merupakan bagian dari reliabilitas komposit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini telah memenuhi persyaratan reliabilitas dan sesuai untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya karena temuan ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang memuaskan.

Tabel 6. *Fornell-Larcker Criterion Test Result*

Variabel	JS	OJ	POS	TI
JS	0.903			
OJ	-0.079	0.836		
POS	-0.556	0.518	0.843	
TI	0.788	-0.409	-0.800	0.926

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* pada Tabel 6, diketahui bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) yang ditunjukkan pada diagonal utama masing-masing konstruk lebih besar dibandingkan nilai dengan konstruk lainnya.



Nilai *Fornell-Larcker* untuk *job stress* (0,903), *organizational justice* (0,836), *perceived organizational support* (0,843), dan *turnover intention* (0,926) seluruhnya lebih tinggi dibandingkan nilai hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu menjelaskan indikatornya secara lebih kuat dibandingkan konstruk lainnya. Seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan metode *Fornell-Larcker Criterion*.

Tabel 7. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Test Result

Variabel	JS	OJ	POS	TI
JS	-			
OJ	0.090	-		
POS	0.590	0.558	-	
TI	0.818	0.434	0.845	-

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) pada Tabel 7, seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas yang direkomendasikan, yaitu 0,90 (Henseler et al., 2015). Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan antara *perceived organizational support* dan *turnover intention* sebesar 0,845, sedangkan nilai terendah terdapat pada hubungan antara *job stress* dan *organizational justice* sebesar 0,090. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk dalam model penelitian memiliki tingkat perbedaan yang memadai dan tidak mengalami permasalahan validitas diskriminan. Seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan metode HTMT.

Tabel 8. Variance Inflation Factor (VIF) Test Result

Hubungan Variabel	VIF
JS → POS	1.006
OJ → POS	1.006
JS → TI	1.586
OJ → TI	1.496
POS → TI	2.153

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *Variance Inflation Factor* (VIF) pada Tabel 8, seluruh nilai VIF berada di bawah batas maksimum 5,00 (Hair et al., 2022). Nilai VIF pada hubungan *job stress* terhadap *perceived organizational support* dan *organizational justice* terhadap *perceived organizational support* masing-masing sebesar 1,006. Sementara itu, nilai VIF pada hubungan *job stress* terhadap *turnover intention*, *organizational justice* terhadap *turnover intention*, dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* masing-masing sebesar 1,586, 1,496, dan 2,153. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinearitas antar konstruk dalam model penelitian, sehingga seluruh variabel dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut

Tabel 9. R-square Test Result

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
POS	0.536	0.526
TI	0.825	0.819

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *R-square* pada Tabel 9, diperoleh nilai *R-square perceived organizational support* sebesar 0,536 dan *turnover intention* sebesar 0,825. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *job stress* dan *organizational justice* mampu menjelaskan 53,6% variasi *perceived organizational support*, sedangkan sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Sementara itu, *job stress*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* mampu menjelaskan 82,5% variasi *turnover intention*, sedangkan sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik, terutama dalam menjelaskan variasi *turnover intention*.



Tabel 10. Model Fit Test Result

Indikator	Nilai
SRMR	0.057
NFI	0.837

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *model fit* pada Tabel 10, diperoleh nilai SRMR sebesar 0,057, yang berada di bawah batas yang direkomendasikan yaitu 0,08, sehingga model telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang direkomendasikan. Selain itu, nilai NFI sebesar 0,837 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang cukup memadai. Secara keseluruhan, hasil pengujian model fit mengindikasikan bahwa model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini telah memiliki kecocokan yang baik dengan data empiris sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis

Tabel 11. Path of Coefficient Test Result

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Description
JS -> POS	-0.519	9.045	0.000	accepted
JS -> TI	0.541	9.580	0.000	accepted
OJ -> POS	0.477	6.585	0.000	accepted
OJ -> TI	-0.147	2.819	0.005	accepted
POS -> TI	-0.423	6.023	0.000	accepted

Sumber : Data primer diolah, 2026

Tabel 11 menunjukkan hasil pengujian hipotesis langsung. Semua hipotesis dalam penelitian ini diterima karena nilai statistik *t* untuk asosiasi antar variabel lebih besar dari 1,96 dan nilai *p* kurang dari 0,05. Sementara *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* (0,541), *job stress* berpengaruh negatif terhadap *perceived organizational support* (-0,519). Terdapat pengaruh positif antara *organizational justice* dan *perceived organizational support* (0,477) dan pengaruh negatif antara *organizational justice* dan *turnover intention* (-0,147). Variabel lain yang berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* adalah *perceived organizational support* (-0,423). Semua hubungan langsung antar variabel dalam model penelitian telah terbukti signifikan, menurut hasil ini.

Tabel 12. Indirect Hypothesis Test Result

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Description
JS -> POS -> TI	0.219	4.869	0.000	accepted
OJ -> POS -> TI	-0.202	4.526	0.000	accepted

Sumber : Data primer diolah, 2026

Tabel 12 menunjukkan hasil pengujian hipotesis tidak langsung. Seluruh hubungan mediasi yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan signifikan karena nilai statistik *t*-nya lebih besar dari 1,96 dan nilai *p*-nya kurang dari 0,05. Koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,219 menunjukkan bahwa *job stress* memengaruhi *turnover intention* melalui *perceived organizational support*. Selain itu, melalui *perceive organizational support*, *organizational justice* memengaruhi *turnover intention* (-0,202). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, hubungan antara *job stress*, *organizational justice*, dan *turnover intention* dipengaruhi oleh keberadaan *perceived organizational support* sebagai variabel mediasi.



Tabel 13. *Variance Accounted For (VAF) Test Result*

	Mediation Test 1 JS → POS → TI	Mediation Test 2 OJ → POS → TI
Direct	0.541	0.147
Indirect	0.219	0.202
Total	0.760	0.349
VAF	0.288	0.578

Sumber : Data primer diolah, 2026

Hasil dari uji VAF disajikan dalam Tabel 13, nilai VAF untuk hubungan antara *job stress* dan *turnover intention* melalui *perceived organizational support* adalah 0,288, atau 28,8%, sedangkan hubungan antara *organizational justice* dan *turnover intention* melalui *perceived organizational support* adalah 0,578, atau 57,8%. *Job stress* dan *organizational justice* sama-sama berpengaruh dengan *turnover intention*, dan kedua nilai tersebut berada dalam kisaran 20% hingga 80%, menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berperan sebagai mediator parsial (*partial mediation*).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh negatif terhadap *perceived organizational support* dengan nilai koefisien sebesar -0,519 dan *t*-statistik sebesar 9,045 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tekanan kerja yang dialami karyawan, semakin rendah persepsi mereka terhadap dukungan organisasi. Dalam perspektif *Social Exchange Theory* (Blau, 1964), hubungan antara karyawan dan organisasi dibangun berdasarkan prinsip pertukaran timbal balik. Ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi namun tidak diimbangi dengan sumber daya, bantuan, atau perhatian organisasi yang memadai, mereka cenderung menilai bahwa organisasi kurang peduli terhadap kesejahteraan mereka. Akibatnya, persepsi terhadap dukungan organisasi menjadi menurun.

Temuan ini relevan dengan karakteristik pekerjaan di PT Frasta Survey Indonesia yang bergerak di bidang survei dan pengembangan sistem informasi geospasial. Pekerjaan yang menuntut mobilitas lapangan tinggi, target penyelesaian proyek yang ketat, tuntutan akurasi data, serta koordinasi lintas wilayah berpotensi meningkatkan tekanan kerja karyawan. Dalam kondisi tersebut, dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi karyawan terhadap organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ahn & Chaoyu, 2019) serta (Ramdani & Hermina, 2025) yang menunjukkan bahwa peningkatan tekanan kerja dapat menurunkan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,541 dan *t*-statistik sebesar 9,580 ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tekanan kerja yang dialami karyawan, semakin besar kecenderungan mereka untuk mempertimbangkan meninggalkan organisasi. Secara teoritis, kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui *Job Demands–Resources Theory* yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi secara terus-menerus dapat menguras energi fisik maupun psikologis karyawan sehingga memunculkan kelelahan, ketidakpuasan kerja, dan keinginan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih baik. Dalam konteks PT Frasta Survey Indonesia, tekanan kerja tidak hanya berasal dari beban administratif, tetapi juga dari tuntutan pekerjaan lapangan, target proyek yang ketat, kondisi geografis yang beragam, serta kebutuhan akurasi data yang tinggi. Apabila tekanan tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang panjang tanpa dukungan yang memadai, maka kecenderungan *turnover intention* akan meningkat. Temuan ini mendukung hasil penelitian (M. F. Chen et al., 2011) serta (Ahn & Chaoyu, 2019) yang menemukan bahwa *job stress* merupakan salah satu determinan utama *turnover intention*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *organizational justice* berpengaruh positif terhadap *perceived organizational support* dengan nilai koefisien sebesar 0,477 dan *t*-statistik sebesar 6,585 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasakan adanya keadilan dalam organisasi, baik dalam pembagian kompensasi, prosedur kerja, maupun perlakuan interpersonal, maka mereka akan lebih cenderung menilai bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, keadilan organisasi merupakan salah satu bentuk perhatian dan penghargaan organisasi terhadap karyawan. Perlakuan yang adil akan

memperkuat keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka sehingga *perceived organizational support* meningkat.

Pada konteks PT Frasta Survey Indonesia, persepsi keadilan menjadi penting karena karakteristik pekerjaan berbasis proyek sering kali melibatkan pembagian tugas, evaluasi kinerja, penugasan lapangan, dan pemberian kompensasi berdasarkan target tertentu. Ketika proses tersebut dipersepsikan adil oleh karyawan, maka mereka akan lebih percaya bahwa organisasi memberikan dukungan yang memadai. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Moon et al., 2024) dan (Zhao et al., 2024) yang menyatakan bahwa *organizational justice* merupakan faktor penting yang memengaruhi terbentuknya *perceived organizational support*.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational justice* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien sebesar -0,147 dan t-statistik sebesar 2,819 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi karyawan terhadap keadilan organisasi, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Hasil tersebut dapat dijelaskan melalui *Equity Theory* (Adams, 1965) yang menyatakan bahwa individu akan membandingkan kontribusi yang mereka berikan dengan imbalan yang diterima. Ketika keseimbangan tersebut terpenuhi, karyawan cenderung merasa puas dan mempertahankan hubungan kerja dengan organisasi. Dalam lingkungan kerja PT Frasta Survey Indonesia, transparansi dalam pembagian tugas proyek, evaluasi kinerja, kesempatan pengembangan karier, serta sistem kompensasi yang adil menjadi faktor penting yang dapat menekan *turnover intention*. Temuan ini mendukung penelitian (Zhao et al., 2024) dan (Moon et al., 2024) yang menunjukkan bahwa *organizational justice* berkontribusi dalam menurunkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hasil penelitian berikutnya menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien sebesar -0,423 dan t-statistik sebesar 6,023 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, dukungan organisasi dipandang sebagai bentuk investasi organisasi kepada karyawan yang akan dibalas melalui loyalitas dan komitmen untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Ketika karyawan merasa dihargai, diperhatikan, dan didukung oleh organisasi, mereka akan mengembangkan ikatan psikologis yang lebih kuat sehingga keinginan untuk meninggalkan organisasi menjadi lebih rendah.

Pada PT Frasta Survey Indonesia, dukungan organisasi dapat diwujudkan melalui perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan kerja di lapangan, dukungan operasional proyek, pengembangan kompetensi, serta penghargaan terhadap kontribusi karyawan. Bentuk dukungan tersebut mampu memperkuat keterikatan karyawan terhadap organisasi sehingga menurunkan *turnover intention*. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Rhoades & Eisenberger, 2002) serta (Yilmaz et al., 2022) yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* merupakan faktor penting dalam mempertahankan karyawan.

Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* dengan nilai *indirect effect* sebesar 0,219 ($t = 4,869$; $p < 0,05$). Selain itu, *perceived organizational support* juga memediasi pengaruh *organizational justice* terhadap *turnover intention* dengan nilai *indirect effect* sebesar -0,202 ($t = 4,526$; $p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh *job stress* dan *organizational justice* terhadap *turnover intention* tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui mekanisme psikologis berupa *perceived organizational support*.

Dalam konteks PT Frasta Survey Indonesia, temuan-temuan ini memiliki makna yang penting karena menunjukkan bahwa upaya organisasi untuk mengelola tekanan kerja dan meningkatkan keadilan organisasi akan lebih efektif apabila disertai dengan peningkatan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Dukungan organisasi berfungsi sebagai mekanisme pertukaran sosial yang memperkuat hubungan antara karyawan dan organisasi. Ketika organisasi mampu menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, memberikan perlakuan yang adil, dan menyediakan dukungan yang memadai dalam pelaksanaan pekerjaan, maka kecenderungan *turnover intention* dapat ditekan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat *Social Exchange Theory* dalam menjelaskan bahwa keputusan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi kerja secara langsung, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap dukungan yang diberikan organisasi.



KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan berpengaruh negatif terhadap *perceived organizational support*, sedangkan *organizational justice* berpengaruh positif terhadap *perceived organizational support* dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, *perceived organizational support* terbukti berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* serta berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara *job stress* dan *organizational justice* terhadap *turnover intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan antara karyawan dan organisasi menjadi faktor penting dalam menjelaskan kecenderungan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat *Social Exchange Theory* dengan menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh kondisi kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris melalui pengujian model terintegrasi yang menghubungkan *job stress*, *organizational justice*, *perceived organizational support*, dan *turnover intention* pada konteks perusahaan jasa survei dan pengembangan sistem informasi geospasial yang masih relatif jarang diteliti dalam literatur manajemen sumber daya manusia.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi perlu mengelola tekanan kerja secara efektif, menerapkan kebijakan yang adil dan transparan, serta memperkuat dukungan organisasi kepada karyawan. Pada perusahaan yang memiliki karakteristik pekerjaan berbasis proyek, mobilitas tinggi, dan tuntutan akurasi kerja seperti PT Frasta Survey Indonesia, peningkatan dukungan organisasi dapat menjadi strategi penting untuk mengurangi kecenderungan *turnover intention* dan meningkatkan stabilitas sumber daya manusia.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu perusahaan sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga belum dapat menjelaskan perubahan perilaku karyawan secara longitudinal. Ketiga, seluruh data diperoleh melalui *self report questionnaire* sehingga berpotensi menimbulkan bias persepsi responden. Keempat, penggunaan teknik *purposive sampling* membatasi representativitas sampel terhadap populasi yang lebih luas. Selain itu, meskipun telah dilakukan upaya pengendalian secara prosedural dan statistik, potensi *common method bias* tetap dapat terjadi karena seluruh data dikumpulkan dari sumber yang sama pada periode waktu yang sama. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal, memperluas objek penelitian pada berbagai sektor industri, serta memasukkan variabel lain seperti *Psychological Safety*, *Leader Member Exchange (LMX)*, *Employee Resilience*, atau *Work Engagement* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*.



DAFTAR PUSTAKA

- Adams, S. J. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299.
- Ahn, J.-Y., & Chaoyu, W. (2019). Job Stress and Turnover Intention Revisited: Evidence From Korean Firms. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 52–61. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(4\).2019.05](https://doi.org/10.21511/ppm.17(4).2019.05)
- Albalawi, S. A., Naughton, S., Elayan, B. M., & Sleimi, T. M. (2019). Perceived Organizational Support, Alternative Job Opportunity, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention: A Moderated-mediated Model. *Organizacija*, 52(4), 310–324. <https://doi.org/10.2478/orga-2019-0019>
- Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O., & Robson, M. (2010). The Impact of Environmental Factors on Nursing Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention. *Journal of Nursing Administration*, 40(7–8), 323–328. <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3181e9393b>
- Aulia, A., Putra, A. B. D., Amalia, F., Alpradisa, H., & Sari, P. A. (2025). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: Mediating Effects of Satisfaction and Stress of Palm Oil Harvester. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 14(3).
- Awang, R., & Ahmad, W. M. R. W. (2015). The impact of organizational justice on organizational citizenship behavior in Malaysian higher education. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(5S2), 674–678. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n5s2p674>
- Batugal, M. L. C., & Tindowen, D. J. C. (2019). Influence of Organizational Culture on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction: The Case of Catholic Higher Education Institutions in the Philippines. *Universal Journal of Educational Research*, 7(11), 2432–2443. <https://doi.org/10.13189/ujer.2019.071121>
- Beehr, A. T., Johnson, B. L., & Nieva, R. (1995). Occupational Stress: Coping of Police and Their Spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 3–25.
- Blau, M. P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons.
- Chang, A. W.-J., Wang, Y.-S., & Huang, T.-C. (2013). Work Design-Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach. *Human Resource Management*, 52(1), 1–26. <https://doi.org/10.1002/hrm.21515>
- Chao, M.-C., Jou, R.-C., Liao, C.-C., & Kuo, C.-W. (2015). Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827–NP1836. <https://doi.org/10.1177/1010539513506604>
- Chen, M. F., Lin, C. P., & Lien, G. Y. (2011). Modelling Job Stress as a Mediating Role in Predicting Turnover Intention. *The Service Industries Journal*, 31(8), 1327–1345. <https://doi.org/10.1080/02642060903437543>
- Chen, X., Mamun, A. A., Hussain, W. H. M. W., Jingzu, G., Yang, Q., & Shami, A. A. S. S. (2023). Envisaging the Job Satisfaction and Turnover Intention Among the Young Workforce: Evidence from an Emerging Economy. *Plos One*, 18(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0287284>
- Colquitt, A. J., Scott, A. B., Rodell, B. J., Long, M. D., Zapata, P. C., Conlon, E. D., & Wesson, J. M. (2013). Justice at the Millennium, a Decade Later: A Meta-Analytic Test of Social Exchange and Affect-Based Perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 199–236. <https://doi.org/10.1037/a0031757>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2015). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6).
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, B. A., & Schaufeli, B. W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 71, Number 3).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik, Aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22.



- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N., & Ray, S. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Springer. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hämmig, O. (2017). Health and Well-Being at Work: the Key Role of Supervisor Support. *SSM - Population Health*, 3, 393–402. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2017.04.002>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion For Assessing Discriminant Validity In Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hernawaty. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention bagi PNS yang di Tempatkan di Wilayah Terpencil dan Kawasan Perbatasan (Tinjauan Literatur). *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 19–27.
- Indahyati, N., & Sintaasih, K. D. (2019). The Relationship Between Organizational Justice with Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(2), 63–71. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n2.611>
- Jacobs, C., & Roodt, G. (2011). A Human Capital Predictive Model for Agent Performance in Contact Centres. *SA Journal of Industrial Psychology*. <https://doi.org/doi.org/10.4102/sajip.v37i1.940>
- Kanchana, L., & Jayathilaka, R. (2023). Factors Impacting Employee Turnover Intentions Among Professionals in Sri Lankan Startups. *Plos One*, (2). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281729>
- Mahdi, F. A., Zin, M. Z. M., Nor, M. R. M., Sakat, A. A., & Naim, A. S. A. (2012). The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9), 1518–1526.
- Mendis, M. V. S. (2017). The Impact Of Reward System On Employee Turnover Intention: A Study On Logistics Industry Of Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 6(09). www.ijstr.org
- Mobley, H. W., Horner, O. S., & Hollingsworth, T. A. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408–414. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Moon, K.-K., Lim, J., & Kim, J.-S. (2024). Examining the Effect of Organizational Justice on Turnover Intention and the Moderating Role of Generational Differences: Evidence from Korean Public Employees. *Sustainability*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/su16062454>
- Ning, S., Zhong, H., Wang, L., & Qiujie, L. (2009). The Impact of Nurse Empowerment on Job Satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 65(12), 2642–2648. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05133.x>
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:52105636>
- Primayani, R. R., Rivai, A. H., & Lukito, H. (2025). Exploring the Influence of Work-Life Balance and Perceived Organizational Support on Employee Engagement: Job Satisfaction as a Mediator Among Millennials. *AL-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 7(3).
- Puspitasari, O. S., & Riyanto, S. (2020). The Influences of Transformational Leadership and Training on Succession Management as Mediation Variables in Effort to Increase an Organizational Capability at PT Gama Plantation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(1). www.ijisrt.com
- Putri, A., & Wicaksana, H. H. (2026). The Influence of Job Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Work-Life Balance on Turnover Intention Through the Mediation of Organizational Commitment. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(2).
- Ramdani, R., & Hermina, N. (2025). Work-Life Balance, Job Stress, and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction at PT Global Kriya Nusantara. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 7(2). <https://doi.org/10.38035/dijemss.v7i2>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., & Rizwan, M. (2014). The Relationship of Turnover Intention with Job Satisfaction, Job Performance, Leader Member Exchange, Emotional Intelligence and Organizational Commitment. *International Journal of Learning and Development*, 4(2). <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6100>
- Schaufeli, B. W., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory Research* (1st ed.). Routledge.
- Septyanto, D., Danang, Y., & Ria Atmaja, D. (2023). Pengaruh Organizational Justice dengan Dimediasi oleh Organizational Commitment, Burnout Serta Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan di PT Nissson Indonesia. *Journal of Social Science Research*, (4), 10517–10531.



- Subakti, A., Syahrizal. Irnandito, A., & Kurniawan, D. E. (2024). Analisis Penyebab Turnover Intention Karyawan Pada Perusahaan Dalam Novel Resign Karya Almira Bastari. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 2(1), 143–151. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v2i1.2184>
- Takaya, R., Arsil, & Ramli, H. A. (2020). Perceived Organizational Support and Turnover Intention. *Proceedings of the International Conference on Management, Accounting, and Economy (ICMAE 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200915.015>
- Tett, P. R., & Meyer, J. F. ! (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, (2), 259–293. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Vaamonde, D. J., Omar, A., & Salessi, S. (2018). From Organizational Justice Perceptions to Turnover Intentions: The Mediating Effects of Burnout and Job Satisfaction. *Europe's Journal of Psychology*, 14(3), 554–570. <https://doi.org/10.5964/ejop.v14i3.1490>
- Xie, Z., Chen, Z., Wang, W., Pu, J., Li, G., Zhuang, J., Fan, X., Xiong, Z., Chen, H., Liang, Y., Xu, P., & Huang, H. (2024). The Effect of Career Compromise on Nurses' Turnover Intention: the Mediating Role of Job Satisfaction. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02346-5>
- Yılmaz, Y., Üngüren, E., Tekin, A. Ö., & Kaçmaz, Y. Y. (2022). Living with Infection Risk and Job Insecurity during COVID-19: The Relationship of Organizational Support, Organizational Commitment, and Turnover Intention. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph19148516>
- Zhao, S., Ma, Z., Li, H., Wang, Z., Wang, Y., & Ma, H. (2024). The Impact of Organizational Justice on Turnover Intention Among Primary Healthcare Workers: The Mediating Role of Work Motivation. *Risk Management and Healthcare Policy*, 17, 3017–3028. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S486535>