

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2026), di antara berbagai sektor ekonomi di Indonesia, sektor perdagangan besar dan eceran menempati posisi sebagai salah satu penyumbang terbesar dalam penyerapan tenaga kerja, dengan porsi sekitar 18% dari total pekerja nasional. Besarnya proporsi tenaga kerja pada sektor ini menunjukkan bahwa aktivitas organisasi di bidang perdagangan keberlangsungan sektor ini sangat ditentukan oleh kualitas dan kontinuitas sumber daya manusia yang ada. Cara pandang strategis terhadap manajemen SDM, Karyawan dipandang sebagai aset utama yang menentukan keunggulan kompetitif dan keberlangsungan organisasi (Rosyidah dan Aimah, 2026). Dengan jumlah tenaga kerja yang signifikan, perusahaan dalam sektor perdagangan dituntut untuk mampu mengelola dan mempertahankan karyawan secara berkelanjutan guna menjaga kinerja operasional dan daya saing organisasi, mengingat tingginya tingkat *turnover* dapat memicu peningkatan anggaran rekrutmen sekaligus menghambat kelancaran produktivitas tenaga kerja (Lestari et al., 2024).

Komponen inti dalam keberlangsungan organisasi adalah sumber daya manusia, terutama pada perusahaan modern yang bergerak maju dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif sehingga dapat terus bersaing dengan kompetitor (Permadi dan Prayetno, 2023). Seiring dengan perubahan

teknologi, peningkatan target kerja, dan tekanan operasional yang semakin tinggi mengharuskan perusahaan untuk mempunyai karyawan yang produktif, stabil, dan berkomitmen tinggi. Akan tetapi, dalam pengelolaan SDM muncul tantangan yang semakin kompleks pada saat perusahaan menghadapi ketidakstabilan tenaga kerja yang diakibatkan peningkatan beban kerja, stres, dan penurunan kesejahteraan psikologis karyawan. Ofei-Dodoo et al. (2020) menjelaskan bahwa meningkatnya tekanan pekerjaan dapat berpengaruh pada kesehatan mental dan emosional karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak pada penurunan komitmen dan loyalitas terhadap pekerjaan. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa stabilitas Faktor psikologis karyawan selama bekerja memiliki pengaruh yang tidak kalah pentingnya dibandingkan kebijakan organisasi terhadap kondisi SDM.

Dari sudut pandang tersebut, *turnover intention* menjadi indikator penting untuk menilai stabilitas tenaga kerja di dalam perusahaan, dikarenakan *turnover intention* dapat merujuk pada keinginan tenaga kerja untuk meninggalkan organisasi, sehingga dapat berpengaruh pada efektivitas kerja, meningkatnya biaya rekrutmen, yang kemudian dapat menurunkan produktivitas tim jika terjadi perubahan ke *actual turnover* (Wan dan Duffy, 2022). *Turnover intention* dapat dijelaskan sebagai kecenderungan atau keinginan karyawan untuk berpindah atau keluar dari organisasi, akan tetapi belum terealisasi dalam bentuk perpindahan kerja secara aktual. Pada saat keinginan tersebut mulai tumbuh, hal itu dapat tergambarkan dari perilaku karyawan yang *disfungsional*, seperti meningkatnya ketidakhadiran,

meningkatnya pelanggaran terhadap peraturan kerja, timbul keberanian untuk menantang atasan, dan turunnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya (Pratama et al., 2022). Salah satu perusahaan yang menunjukkan terdapat permasalahan terhadap *turnover intention* adalah PT. Fastrata Buana yang berada pada cabang Kediri.

PT Fastrata Buana merupakan perusahaan distribusi nasional yang berdiri sejak tahun 1992 di bawah Kapal Api Group dan menguasai jaringan distribusi yang komprehensif di seluruh wilayah Nusantara. Perusahaan ini bergerak pada distribusi produk Produk konsumsi yang bergerak cepat (*Fast Moving Consumer Goods* atau FMCG), seperti merek Kopi Kapal Api, ABC, Good Day, Excelso, Relaxa, dan berbagai produk lainnya. Dengan dukungan teknologi informasi berbasis *real-time*, armada distribusi yang besar, serta lebih dari 500.000 titik outlet, Fastrata Buana menempatkan efisiensi, kecepatan distribusi, dan ketepatan layanan sebagai pilar utama operasionalnya (Fastrata Buana, 2026). Salah satu divisi yang memegang peran strategis adalah divisi sales, yang bertugas melakukan *taking order*, kunjungan outlet, memastikan ketersediaan produk, serta menjaga kualitas layanan kepada pelanggan. Namun, divisi sales di PT Fastrata Buana Cabang Kediri menghadapi tantangan serius terkait stabilitas tenaga kerja. Data internal menunjukkan adanya fluktuasi *turnover* yang cukup tinggi pada periode Januari 2024 hingga Agustus 2025, yang mengindikasikan ketidakkonsistenan dalam retensi karyawan pada unit inti perusahaan tersebut. Tingginya tekanan operasional, sifat pekerjaan yang sangat target

oriented, serta kondisi pasar yang kompetitif menjadi faktor yang mempengaruhi dinamika *turnover* pada karyawan sales.

Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan dengan pihak HRD PT. Fastrata Buana cabang Kediri yang mengemukakan bahwa penyebab utama dari *turnover* pada divisi sales dikarenakan tidak tercapainya target penjualan, tekanan kerja yang tinggi, serta ditemukannya kasus *fraud* yang menyebabkan pemutusan hubungan kerja. Kissi et al. (2024) bahwa tekanan kerja dan ketidakmampuan memenuhi tuntutan pekerjaan merupakan prediktor yang signifikan dari *turnover intention*. Pada saat karyawan mulai merasa tuntutan dalam perusahaan melebihi kemampuan mereka, para karyawan akan cenderung mengalami *emotional exhaustion* yang pada akhirnya mengarah pada keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Berikut data *turnover* karyawan PT. Fastrata Buana pada divisi sales bulan Januari 2024 - Agustus 2025 yang akan diuraikan pada tabel 1 sebagai berikut :

*Tabel 1. 1 Turnover Intention PT. Fastrata Buana Cabang Kediri*

No	Bulan	Jumlah <i>Exiting</i>	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Karyawan Aktif	Persentase
1	Januari - Desember 2024	96	43	43	96	44%
2	Januari - Agustus 2025	96	24	24	96	25%
Total <i>Turnover</i> (%)		96	67	67	96	34%

*sumber data : PT. Fastrata Buana Cabang Kediri*

Berdasarkan pada data tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024-2025 terdapat 67 karyawan atau 34% karyawan pada PT. Fastrata Buana yang keluar dari perusahaan. Jumlah tersebut tergolong cukup tinggi dalam tingkat *turnover intention*. Sebagaimana yang terdapat dalam tabel 1.1, *turnover* pada karyawan dikatakan dalam batas normal jika berada pada kisaran 5 - 10% per tahunnya sehingga perusahaan dapat tetap stabil, akan tetapi dapat dinyatakan tinggi apabila melebihi 10% per tahun (Sunia et al., 2025). Rata-rata karyawan yang keluar didominasi oleh karyawan laki-laki, yang disebabkan oleh tingginya tekanan kerja yang berasal dari tuntutan pencapaian target penjualan. Karyawan sales dituntut untuk mampu mencapai target secara konsisten, melakukan kunjungan outlet dengan intensitas tinggi. Meskipun data menunjukkan adanya karyawan yang keluar, jumlah karyawan aktif pada divisi sales tetap dipertahankan sebanyak 96 orang. Hal tersebut dijelaskan oleh HRD PT Fastrata Buana bahwa perusahaan menerapkan sistem *replacement hiring*, yang mana mengganti karyawan yang keluar dengan karyawan baru dalam jumlah yang sama. Kebijakan tersebut dilakukan karena divisi sales memiliki peran strategis sebagai ujung tombak perusahaan dalam pencapaian target penjualan dan pendapatan. Apabila jumlah tenaga penjualan berkurang, maka beban kerja karyawan yang tersisa akan meningkat dan berpotensi menurunkan kinerja penjualan secara keseluruhan.

Putri et al. (2023) menekankan bahwa *turnover intention* berkembang melalui proses evaluatif yang berkelanjutan, di mana karyawan menilai

relevansi pekerjaannya terhadap tujuan pribadi maupun kesejahteraan emosionalnya. Ofei-Dodoo et al. (2020) menjelaskan bahwa kondisi tersebut mencerminkan fase awal terjadinya *disengagement*, yaitu penurunan keterhubungan psikologis individu terhadap pekerjaannya yang pada akhirnya mempercepat pembentukan *turnover intention*. Dengan demikian, fenomena *turnover intention* di PT Fastrata Buana memunculkan sudut pandang bahwa kecenderungan *resign* tidak hanya merupakan keluaran akhir dari ketidakpuasan kerja, tetapi dapat muncul sebagai konsekuensi dari rendahnya *work engagement* yang secara bertahap mengikis komitmen dan loyalitas karyawan. Sebagaimana dijelaskan dalam temuan Ampofo dan Karatepe (2022) bahwa rendahnya *work engagement* merupakan prediktor kuat peningkatan niat keluar karyawan di berbagai sektor jasa dan distribusi.

Kissi et al. (2024) menegaskan bahwa penurunan *vigor*, *absorption*, dan *dedication* akan menjadi indikator utama terjadinya *disengagement*, yang pada akhirnya akan meningkatkan risiko *turnover intention* melalui berkurangnya rasa keterhubungan psikologis karyawan dengan pekerjaannya. Widyaningsih dan Pramono (2025) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki keterikatan kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat, antusiasme, dan dedikasi dalam bekerja, sedangkan penurunan keterikatan kerja dapat mengurangi energi dan partisipasi emosional dalam pekerjaan. Dengan demikian, ketika dimensi *vigor* melemah, karyawan menjadi lebih rentan mengalami kelelahan, kehilangan fokus, serta menunjukkan perilaku penarikan diri dari tuntutan kerja.

Hal tersebut selaras dengan kondisi PT. Fastrata Buana, dimana karyawan pada divisi sales menghadapi tekanan target, rotasi wilayah kerja, dan intensitas aktivitas lapangan yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk terlibat dalam pekerjaan. Hal tersebut juga tercermin dari wawancara dengan pihak HRD yang menyatakan bahwa sebagian karyawan sales menunjukkan tanda-tanda *disengagement* yang dicerminkan dari perilaku karyawan yang menunda kunjungan outlet dan menurunnya inisiatif dalam mengambil peluang penjualan. Berdasarkan konteks pekerjaan berbasis target seperti divisi sales, tekanan pencapaian volume, frekuensi kunjungan lapangan, serta intensitas persaingan pasar dapat membebani energi kerja sehingga karyawan lebih mudah mengalami kelelahan dan kehilangan minat terhadap tugas utamanya.

*Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Divisi Sales PT Fastrata Buana Cabang Kediri*

Tahun	Target	Realisasi
2024	Rp 392.512.778.012	Rp 344.402.011.419
2025	Rp 462.493.892.441	Rp 368.577.608.030

*sumber data : PT. Fastrata Buana Cabang Kediri*

Kondisi tersebut diperkuat oleh data pencapaian target penjualan divisi sales PT Fastrata Buana Cabang Kediri pada tahun 2024 dan 2025. Pada tahun 2024, target penjualan sebesar Rp 392.512.778.012 hanya terealisasi sebesar Rp 344.402.011.419, sehingga terdapat selisih yang cukup signifikan antara target dan realisasi. Sementara itu, pada tahun 2025 perusahaan menetapkan target yang lebih tinggi sebesar Rp 462.493.892.441, namun realisasi penjualan tercatat sebesar Rp 368.577.608.030, dengan selisih yang

semakin besar dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan target yang tidak diiringi dengan pencapaian optimal tersebut mengindikasikan adanya tekanan kerja yang semakin tinggi pada karyawan sales. Dalam konteks pekerjaan berbasis target, ketidaktercapaian target secara berulang dapat memicu evaluasi negatif terhadap kinerja diri, meningkatkan stres kerja, serta menurunkan keterlibatan dan motivasi karyawan. Kondisi inilah yang berpotensi memperkuat munculnya *disengagement* dan pada akhirnya meningkatkan kecenderungan *turnover intention*.

Untuk mengembangkan pemahaman yang lebih holistik terkait kondisi *work engagement* di PT. Fastrata Buana, berikut disajikan hasil tanggapan kuesioner pra-survey dari 10 karyawan perusahaan tersebut:

*Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Perihal Work Engagement Pada PT. Fastrata Buana Cabang Kediri*

No	Pertanyaan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Saya tidak merasa bersemangat di pekerjaan saya	80%	20%
2	Saya merasa tidak larut dalam bekerja sehingga waktu terasa berjalan begitu lambat	100%	0%

*sumber : Hasil Pra-Survei Karyawan PT. Fastrata Buana*

Berdasarkan tabel 1.3 karyawan pada PT Fastrata Buana mengisyaratkan bahwa 80% karyawan tidak merasakan pengalaman emosional positif ketika menghadapi tuntutan pekerjaan, termasuk rasa antusiasme dan energi yang menjadi indikator penting dari dimensi *vigor* dan

*dedication* dalam konstruk *work engagement*. Kemudian seluruh responden juga menunjukkan bahwa tidak ada yang merasakan *absorption*, yaitu kondisi ketika individu larut dalam pekerjaan sampai waktu terasa cepat padahal dimensi tersebut juga salah satu elemen penting dalam membentuk *work engagement*. Guan et al. (2020) menyatakan bahwa rendahnya perasaan positif saat bekerja seringkali dipengaruhi oleh tingginya beban tugas, ketidakpastian kerja dan terbatasnya dukungan organisasi yang menurunkan tingkat *work engagement* karyawan.

Wan dan Duffy (2022) menunjukkan bahwa individu yang terlibat kuat secara afeksi positif terhadap pekerjaan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan kerja, karena *work engagement* memberikan rasa bermaknaan, pencapaian diri, dan konsistensi antara nilai pribadi dan tuntutan pekerjaan, dalam kerangka psikologi kerja memandang kepuasan kerja sebagai konstruk afektif yang terbentuk dari evaluasi terhadap pengalaman kerja, yang merefleksikan derajat pemenuhan kebutuhan psikologis individu, sehingga berperan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana kondisi kerja tertentu dapat mempengaruhi keputusan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Temuan empiris juga diperkuat oleh penelitian Rahmawati dan Abadiyah (2024) Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepuasan kerja memediasi secara signifikan pengaruh keterikatan kerja terhadap niat keluar karyawan. Artinya, keterikatan kerja tidak semata langsung menekan angka *turnover intention*, melainkan bekerja dengan cara menumbuhkan rasa suka dan pandangan positif karyawan

terhadap tugas-tugas mereka. Pandangan serupa juga ditunjukkan Kissi et al. (2024) bahwa pengaruh *work engagement* terhadap keinginan keluar karyawan tidak bersifat langsung, melainkan terjadi melalui jalur kepuasan kerja sebagai variabel antara. Dengan demikian, karyawan yang merasakan *work engagement* rendah lebih mudah mengalami ketidakpuasan dan pada akhirnya meningkatkan intensi untuk meninggalkan organisasi. Dengan demikian, *work engagement* tidak hanya berdampak secara langsung terhadap penurunan *turnover intention*, tetapi juga bekerja melalui pembentukan kepuasan kerja sebagai jalur tidak langsung yang memperkuat keputusan karyawan untuk bertahan. Pemahaman ini menawarkan kontribusi teoritis berupa perluasan interpretasi terhadap proses retensi karyawan, khususnya pada organisasi dengan karakteristik kerja operasional dan berbasis target seperti PT Fastrata Buana, dimana tekanan pencapaian volume penjualan, intensitas persaingan lapangan, serta sifat pekerjaan *taking order* yang repetitif dapat mengurangi energi emosional dan menurunkan keterlibatan karyawan.

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif yang muncul pada saat tenaga kerja merasa nyaman dan dapat menikmati pekerjaannya, hal ini tampak melalui moral kerja, disiplin kerja, dan pencapaian target kerja, baik dari dalam lingkungan kerja maupun di lingkungan luar pekerjaan (WiguUtnastika et al., 2025). Kepuasan yang rendah dapat menjadi pemicu utama ketidakstabilan tenaga kerja dalam perusahaan yang menuntut produktivitas tinggi, sehingga menimbulkan peningkatan *turnover intention*.

Hanifa et al. (2024) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang rendah dapat mengurangi komitmen karyawan dan meningkatkan kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Asghar et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam menentukan keputusan karyawan untuk bertahan, terutama dalam industri yang memiliki tekanan kerja tinggi, karena ketika kepuasan kerja menurun maka karyawan akan mengalami *disengagement*, stres emosional dan penurunan persepsi terhadap dukungan organisasi, yang pada akhirnya mendorong intensi untuk keluar.

Perspektif perilaku organisasi, kualitas pengawasan dan sistem supervisi merupakan salah satu indikator penting dalam pembentukan kepuasan kerja, karena supervisi yang adil, transparan, serta berorientasi pada pengembangan karier akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi dan kejelasan peran karyawan (Houle et al., 2020). Hasil wawancara dengan pihak HRD PT Fastrata Buana menunjukkan bahwa sistem pengembangan karier di divisi sales telah berjalan secara terstruktur, dimulai dari posisi sales motoris, sales kanvas, sales TO, sales executive, sales manager, hingga branch manager. Proses promosi dan mutasi dilakukan melalui mekanisme *assessment* formal, disertai profiling dan pelatihan, serta diberlakukan sistem demosi apabila kinerja tidak memenuhi standar. Menariknya, sistem ini tidak membedakan karyawan lama maupun baru, apabila terdapat potensi dan hasil *assessment* yang memadai, kesempatan karier dapat diperoleh secara akseleratif. Selain itu, perusahaan menerapkan sistem *reward and punishment* berbasis pencapaian target, dimana karyawan yang memenuhi KPI

memperoleh insentif tambahan dengan formula yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk insentif bulanan maupun bonus tahunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara struktural aspek supervisi, keadilan promosi, dan sistem penghargaan telah diupayakan perusahaan, yang secara teoritis seharusnya mendukung terbentuknya kepuasan kerja. Namun demikian, dinamika tekanan target dan tuntutan operasional tetap berpotensi memengaruhi evaluasi afektif karyawan terhadap pekerjaannya.

Guna mendukung gambaran jelas fenomena kepuasan kerja yang terjadi pada PT. Fastrata Buana, berikut tanggapan kuesioner Pra-survey pada 10 karyawan di PT. Fastrata Buana :

*Tabel 1. 4 Hasil Kuesioner Pra-Survey Perihal kepuasan kerja Pada PT. Fastrata Buana Cabang Kediri*

No	Pertanyaan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Saya mendapat tanggung jawab sesuai dengan wewenang yang diberikan	80%	20%
2	Saya merasa memiliki kesempatan yang adil untuk promosi jabatan di perusahaan ini	90%	10%

sumber : Hasil Pra-Survei Karyawan PT. Fastrata Buana

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai hasil pra-survei terhadap 10 karyawan PT Fastrata Buana Cabang Kediri, terlihat bahwa mayoritas responden merasa memperoleh tanggung jawab sesuai dengan wewenang yang diberikan, tercermin melalui jawaban 80% yang menyatakan “ya”.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan menilai adanya kejelasan peran dalam pelaksanaan pekerjaan. Menurut Utari & Mustaqim (2022), kesesuaian peran merupakan aspek penting pembentuk kepuasan kerja karena memberikan persepsi bahwa pekerjaan yang dilakukan selaras dengan kapasitas dan ekspektasi individu. Lebih lanjut, pada indikator kesempatan promosi, 90% responden menyatakan “ya”, yang berarti sebagian besar karyawan merasa memperoleh peluang karir yang adil dalam organisasi. Persepsi positif terhadap kesempatan promosi tersebut sejalan dengan temuan Karolina dan Saryatmo (2024) yang menegaskan bahwa *fairness* dalam promosi dan sistem penghargaan merupakan komponen utama dalam pembentukan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Namun demikian, tingkat *turnover* yang masih relatif tinggi menunjukkan bahwa perbaikan tersebut belum sepenuhnya mampu menekan niat karyawan untuk keluar secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun karyawan telah merasakan adanya kejelasan peran dan kesempatan promosi yang cukup baik, tekanan kerja pada divisi sales yang bersifat target-oriented masih menjadi faktor dominan yang memengaruhi ketidakpuasan kerja dan keinginan untuk keluar dari perusahaan. Tingginya target penjualan, intensitas aktivitas lapangan, tuntutan kunjungan outlet, serta tekanan pencapaian performa secara terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan kerja dan menurunkan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD, sebagian besar karyawan yang keluar mengeluhkan tekanan target yang tinggi dan beban kerja yang

berat, terutama ketika target penjualan meningkat namun realisasi penjualan belum mampu tercapai secara optimal.

*Turnover intention* merupakan salah satu permasalahan krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada pekerjaan berbasis target seperti divisi sales. Namun dalam konteks kerja operasional berbasis target seperti sales, tingginya tekanan pencapaian volume serta intensitas kunjungan lapangan dapat menggerus keterlibatan emosional karyawan meskipun kepuasan kerja berada pada tingkat yang relatif baik. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan kepuasan kerja, *work engagement*, dan *turnover intention*, masih ditemukan ketidakkonsistenan hasil, seperti temuan Cao et al. (2020); Sheehan et al. (2019) yang menunjukkan pengaruh signifikan *work engagement* terhadap *turnover intention*, sementara Danish et al. (2019) menemukan hubungan berbeda ketika mediator tertentu tidak diperhatikan. Selain itu, belum adanya penelitian yang secara spesifik menelaah fenomena ini pada PT Fastrata Buana Cabang Kediri yang memiliki karakteristik beban target harian dan intensitas kerja lapangan. Hasil pra-survei memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang relatif tinggi, terutama pada aspek pelaksanaan tugas dan kenyamanan kerja, namun kondisi tersebut belum cukup untuk menekan munculnya *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berkapasitas sebagai mekanisme psikologis yang menjadi jembatan dalam menjelaskan pengaruh *work engagement* terhadap intensi karyawan untuk keluar dari

organisasi, sebagaimana dijelaskan Wan dan Duffy (2022); Kissi et al. (2024) bahwa keterlibatan kerja membentuk pengalaman emosional positif yang kemudian mendorong persepsi kepuasan, dan pada akhirnya menurunkan intensi untuk meninggalkan organisasi. Secara konseptual, *work engagement* mencerminkan kondisi psikologis aktif, sedangkan keputusan untuk bertahan dalam organisasi lebih banyak dipengaruhi oleh evaluasi afektif terhadap pekerjaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, kepuasan kerja dipandang sebagai mekanisme evaluatif yang menjelaskan bagaimana *work engagement* dapat berimplikasi menjadi kecenderungan bertahan atau keluar dari organisasi (Wan dan Duffy, 2022). Fenomena pada PT Fastrata Buana menunjukkan keterkaitan yang bersifat simultan antara *work engagement*, kepuasan kerja, dan *turnover intention* pada karyawan divisi sales. Dengan mempertimbangkan kondisi objektif di lapangan, judul penelitian yang dirumuskan adalah **“Pengaruh Work Engagement Terhadap Turnover intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt Fastrata Buana Cabang Kediri”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena empiris pada PT. Fastrata Buana cabang Kediri, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Fastrata Buana Cabang Kediri?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Fastrata Buana Cabang Kediri?

3. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Fastrata Buana Cabang Kediri?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Fastrata Buana Cabang Kediri

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan PT Fastrata Buana Cabang Kediri.
2. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Fastrata Buana Cabang Kediri.
3. Menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Fastrata Buana Cabang Kediri.
4. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *work engagement* dan *turnover intention*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat menambah khasanah teori yang mengulas interaksi antara variabel keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan keinginan berpindah kerja, khususnya dalam konteks perusahaan distribusi FMCG.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi dan saran strategis bagi pimpinan PT. Fastrata Buana dalam upaya mengelola dan mengurangi kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi.

## 3. Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Studi ini berpotensi menjadi rujukan, baik dari sisi metodologi maupun temuan empiris, bagi peneliti yang ingin mengeksplorasi fenomena *turnover intention* dengan variabel kepuasan kerja dan *work engagement* pada sektor distribusi, penjualan, atau industri lain yang berorientasi target.