

**PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI KERJA, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA TIM *DELIVERY*
JNE EXPRESS CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



Oleh:

M. Adib Septiawan

22012010012/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA *TIM DELIVERY*
JNE EXPRESS CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Untuk Manajemen Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



Oleh:

M. ADIB SEPTIAWAN

22012010012/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA TIM *DELIVERY*
JNE EXPRESS CABANG SIDOARJO**

Disusun Oleh:

M. ADIB SEPTIAWAN
22012010012 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 14 Juli 2026**

**Menyetujui
Dosen Pembimbing**


Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

**Tim Penguji
Ketua**


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Anggota


Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.
NIPPPK. 196207282021211001

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Adib Septiawan
NPM : 22012010012
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Juli 2026.

Yang Membuat pernyataan



M. Adib Septiawan
NPM. 22012010012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Tim *Delivery* JNE Express Cabang Sidoarjo” dengan baik dan lancar. Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam penyusunan Skripsi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan terima kasih menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Wiwik Handayani, SE., MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk

memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sistematis.

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa menjadikan rumah sebagai tempat berpulang paling menyenangkan. Terima kasih atas curahan doa yang tidak pernah putus, dukungan moral, perhatian, serta kasih sayang yang sangat tulus dan tidak terhingga. Segala bentuk dukungan yang diberikan, baik secara materiil maupun non-materiil, merupakan fondasi terkuat bagi penulis dalam menapaki jenjang pendidikan tinggi hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Nasihat, kesabaran, pengertian, dan kepercayaan penuh dari keluarga selalu menjadi pelita dan dorongan semangat terbesar, terutama pada saat-saat di mana penulis merasa jenuh, lelah, dan harus menghadapi berbagai tantangan berat selama proses perkuliahan. Pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa rida, pengorbanan, serta keringat mereka.
7. Pihak manajemen serta seluruh karyawan JNE Express Cabang Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta membantu dengan memberikan data, informasi, dan penjelasan yang dibutuhkan. Kerja sama dan keterbukaan yang diberikan

yang sangat membantu bagi penulis dalam memahami kondisi nyata di lapangan sehingga skripsi ini dapat disusun sesuai dengan tujuan penelitian.

8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang senantiasa kebersamai langkah penulis dari semester awal hingga berada di titik akhir perkuliahan ini, yaitu Azel, Tama, Noro, Rendy, Kania, Nila, dan Lintang. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, kebersamaan yang hangat, serta selalu menciptakan suasana positif di tengah padatnya rutinitas akademik. Momen suka dan duka yang dilalui bersama, mulai dari begadang mengerjakan tugas, diskusi akademik yang panjang, ajang saling bertukar pikiran dan keluhan kesah, hingga berbagai cerita seru di luar kegiatan kampus telah menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan. Kehadiran kalian lebih dari sekadar teman kuliah, melainkan sebuah keluarga baru yang saling menguatkan, memotivasi satu sama lain untuk tidak menyerah, dan turut menjadi alasan penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan semangat.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, perhatian, doa, serta dukungan baik langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan penelitian ini.
10. Terakhir, apresiasi yang setinggi-tingginya dan rasa bangga yang luar biasa penulis persembahkan untuk diri saya sendiri, M. Adib Septiawan. Terima kasih atas ketekunan, kesabaran, dan kedisiplinan yang terus dijaga dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses perkuliahan di Program Studi Manajemen ini. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah,

mengambil tanggung jawab secara penuh, dan memegang teguh komitmen untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Melewati proses pengerjaan skripsi ini bukanlah hal yang mudah, menghadapi berbagai dinamika penyusunan bab demi bab, mengatasi kebuntuan dalam menulis, hingga melalui tahapan bimbingan dan revisi yang panjang. Namun, kamu membuktikan bahwa kamu mampu bertahan, beradaptasi dengan tekanan, mengelola beban akademik dengan baik, dan tidak pernah berhenti untuk terus belajar. Terima kasih karena tidak menyerah pada keraguan, dan telah berjuang dengan sangat hebat hingga mencapai garis akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan proposal penelitian ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 3 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Masalah	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow	16
2.2.2. Turnover Intention	19
2.2.2.1. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	19
2.2.2.2. Faktor yang mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	20
2.2.2.3. Indikator Turnover Intention	21
2.2.3. Kompensasi.....	22
2.2.3.1. Pengertian Kompetensi.....	22
2.2.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi.....	23

2.2.3.3. Indikator Kompensasi.....	25
2.2.4. Motivasi Kerja.....	26
2.2.4.1. Pengertian Motivasi Kerja	26
2.2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	27
2.2.4.3. Indikator Motivasi Kerja	29
2.2.5. Beban Kerja.....	31
2.2.5.1. Pengertian Beban Kerja	31
2.2.5.2. Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	32
2.2.5.3. Indikator Beban Kerja	33
2.3. Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1. Pengaruh Kompensasi terhadap Turnover Intention.....	35
2.3.2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Turnover Intention	36
2.3.3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention	37
2.4. Kerangka Konseptual	38
2.5. Hipotesis	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.1.1. Kompensasi (X1)	40
3.1.2. Motivasi Kerja (X2)	41
3.1.3. Beban Kerja (X3)	42
3.1.4. Turnover Intention (Y)	43
3.2. Pengukuran Sampel	43
3.3. Teknik Pengumpulan Sampel dan Populasi	45
3.3.1. Populasi	45

3.3.2.	Sampel.....	45
3.4.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1.	Jenis Data	46
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data	47
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1.	Uji Validitas	48
3.5.2.	Uji Reliabilitas	48
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	57
4.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.2.	Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	58
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	59
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.3.	Hasil Analisis Data	69
4.3.1.	Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	69
4.3.2.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	70
4.3.3.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	75
4.3.4.	Pengujian Hipotesis.....	77
4.4.	Pembahasan	79
4.4.1.	Pengaruh Kompensasi Terhadap Turnover Intention	79
4.4.2.	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention	81
4.4.3.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention	84
BAB V		87

KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Turnover Tim Delivery JNE Express Cabang Sidoarjo.....	3
Tabel 1.2 Kompensasi Tim Delivery JNE Express Cabang Sidoarjo.....	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Motivasi Kerja pada Karyawan Tim Delivery	7
Tabel 1.4 Jumlah Paket Delivery JNE Express Cabang Sidoarjo.....	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	63
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kompensasi	64
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Motivasi Kerja.....	65
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Beban Kerja.....	66
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Turnover Intention....	67
Tabel 4.10 Outer Loading	70
Tabel 4.11 Cross Loading	72
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE)	73
Tabel 4.13 Composite Reliability	74
Tabel 4.14 Cronbach's Alpha	75
Tabel 4.15 R-Square.....	76
Tabel 4.16 Q-Square	76
Tabel 4.17 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS	52
Gambar 3.2 Diagram Jalur	53
Gambar 4.1 Outer model dengan factor loading, path coefficient dan R square..	69
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	79

**PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI KERJA, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA TIM *DELIVERY*
JNE EXPRESS CABANG SIDOARJO**

M. Adib Septiawan
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
22012010012@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan pesat transaksi *e-commerce* mendorong tingginya kebutuhan jasa pengiriman yang menuntut keandalan tenaga kerja di lapangan. Namun, tim *delivery* saat ini menghadapi permasalahan berupa ketimpangan kompensasi antara pekerja tetap dan kontrak, minimnya kejelasan jenjang karier yang menurunkan motivasi, serta tingginya target pengiriman yang membebani kapasitas normal. Kondisi ini memicu tingginya *turnover intention* yang berpotensi mengganggu stabilitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap *turnover intention* pada tim *delivery* JNE Express Cabang Sidoarjo.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan data primer dari kuesioner yang disebarkan kepada 95 responden, dari total populasi 119 karyawan tim *delivery* JNE Express Cabang Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling berdasarkan rumus Slovin. Data kemudian dianalisis dengan metode *Partial Least Square* (PLS) berbantuan aplikasi SmartPLS untuk menguji instrumen dan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan. Semakin adil kompensasi dan semakin tinggi motivasi kerja, maka niat karyawan untuk keluar akan semakin rendah. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu berat justru akan meningkatkan *turnover intention*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen JNE Express Cabang Sidoarjo untuk mengevaluasi skema insentif, memperjelas jenjang karier, serta menyesuaikan alokasi target kerja guna menekan angka *turnover*.

Kata Kunci: Kompensasi, Motivasi Kerja, Beban Kerja, *Turnover Intention*