BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu pendekatan strategis serta terpadu dalam mengatur sumber daya manusia, yang meliputi proses rekrutmen, pengembangan, dan upaya peningkatan kesejahteraan karyawan demi terwujudnya tujuan organisasi (Armstrong & Taylor, 2023). Sedangkan menurut Hasibuan (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang berkaitan dengan pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, serta pelepasan sumber daya manusia guna pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Di era digital seperti sekarang, pengelolaan sumber daya manusia semakin memiliki peran strategis, khususnya dalam sektor logistik dan e-commerce yang mengalami perkembangan yang sangat pesa

Industri *e-commerce* di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan ini didorong oleh adanya pergeseran perilaku konsumen serta meningkatnya aksesibilitas terhadap teknologi digital. Salah satu perusahaan *e-commerce* utama yang menjalankan aktivitasnya di Indonesia adalah Shopee. Shopee telah membuka berbagai peluang bisnis secara dalam jaringan dan menjadi salah satu platform terbesar di Indonesia melalui beragam strategi pariwara-nya. Meskipun sudah populer, Shopee terus menyempurnakan kemudahan layanan melalui fitur-fitur seperti ongkir gratis, berbagai opsi pembayaran, serta metode pengiriman yang beragam. Namun, diperlukan kajian lebih mendalam untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi Shopee serta pengaruh strategi bisnis yang diimplementasikannya. (Alamin et al., 2023). Sebagai bagian dari rantai pasokan shopee, layanan shopee express bergantung pada ketersediaan dan kinerja sumber daya manusia, terutama kurir sebagai ujung tombak proses pengantaran barang. Layanan ini beroperasi di berbagai daerah di Indonesia, termasuk hub Luragung, yang merupakan titik

penting dalam proses distribusi paket. Shopee express hub Luragung adalah hub penting dalam rantai distribusi yang menangani proses sortir, pengelolaan paket, dan pendistribusian produk kepada pelanggan di daerah Luragung dan sekitarnya, meliputi beberapa kecamatan di wilayah Maleber, Cidahu, Sindang dan lain-lain.

Dalam menjalankan aktivitasnya, kelancaran operasional Shopee Express Hub Luragung sangat bergantung pada keberadaan sumber daya manusia, terutama para kurir. Kurir di Shopee Express Hub Luragung terbagi menjadi dua kategori, yaitu kurir dedicate dan kurir mitra. Kurir dedicate merupakan kurir yang telah diangkat sebagai karyawan tetap perusahaan dan ditetapkan sebagai kurir utama dengan prioritas pengiriman paket. Mereka memperoleh berbagai fasilitas dan perlindungan sebagai karyawan tetap, di antaranya gaji tetap, insentif, serta jaminan sosial ketenagakerjaan. Sebaliknya, kurir mitra merupakan kurir yang bertugas membantu pengiriman paket pada saat volume pengiriman melonjak, khususnya pada periode tertentu seperti flash sale atau tanggal kembar. Kurir mitra menjalankan pekerjaan dengan sistem freelance dan memperoleh bayaran berdasarkan jumlah paket yang berhasil diantarkan. Meskipun memiliki perbedaan status ikatan kerja, kedua kategori kurir tersebut sama-sama menghadapi tekanan beban kerja yang tinggi akibat volume pengiriman yang terus meningkat seiring pertumbuhan pengguna platform Shopee. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya mendorong munculnya *turnover intention*. Bagi kurir dedicate, *turnover intention* tercermin dari adanya keinginan untuk mengundurkan diri dari ikatan kerja tetapnya, sedangkan bagi kurir mitra, *turnover intention* tercermin dari keinginan untuk mengakhiri hubungan kemitraan dan tidak lagi aktif bekerja sebagai kurir Shopee Express Hub Luragung. Kedua bentuk *turnover intention* tersebut sama-sama berdampak negatif terhadap keberlangsungan operasional pengiriman di Hub Luragung, sehingga penting untuk diteliti lebih lanjut.

Kelancaran operasional perusahaan yang bergantung pada sumber daya manusia operasional seperti kurir sangat terpengaruh oleh tingkah laku dan sikap karyawan dalam menunaikan tugasnya. Salah satu aspek krusial yang wajib menjadi perhatian adalah *turnover intention*, yakni niat karyawan untuk

mengundurkan diri dari pekerjaannya secara sukarela. *Turnover intention* diperlakukan sebagai tanda-tanda awal yang bisa memicu terjadinya pengunduran diri secara nyata dan dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan jika tidak ditangani dengan optimal. *Turnover intention* memiliki kaitan yang sangat kuat dengan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi, sehingga perusahaan perlu memahami tingkat turnover intention sebagai bentuk upaya pencegahan (Akgunduz & Eryilmaz, 2018). Selain itu, hasil penelitian Putra & Utama (2017) menunjukkan bahwa tingginya *turnover intention* pada karyawan operasional dapat berdampak pada menurunnya efektivitas kerja, kualitas pelayanan, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memahami tingkat *turnover intention* karyawan guna menjaga stabilitas dan kelancaran operasional perusahaan.

Terkait dengan penjelasan sebelumnya, tahapan awal dalam mengidentifikasi kondisi yang berkaitan dengan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*) dilakukan melalui kegiatan pra-survei. Pra-survei ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden. Hasil dari tahap ini dilampirkan dalam tabel yang disertakan sebagai sumber data awal.

Tabel 1. 1

Hasil Prasurvey *Turnover Intention*

Pernyataan	Jawaban Responden		Persentase Responden	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Saya pernah mencari informasi tentang lowongan pekerjaan lain	18	14	56,3%	43,8%
Saya berpikir untuk mengundurkan diri jika menemukan peluang yang lebih baik.	22	10	68,8%	31,3%
Saya sering membandingkan pekerjaan saya sekarang dengan peluang di tempat lain	21	11	65,6%	34,4%

Saya terkadang selalu mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini	20	12	62,5%	37,5%

Sumber : diolah oleh peneliti pada 30 maret 2026

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada kurir Shopee express hub Luragung dengan jumlah 32 orang, terlihat adanya kecenderungan munculnya niat untuk meninggalkan pekerjaan. Sebanyak 56,3% responden menyatakan pernah mencari informasi mengenai lowongan pekerjaan lain, sementara 43,8% responden menyatakan tidak pernah. Selain itu, 68,8% responden mengaku berpikir untuk mengundurkan diri apabila menemukan peluang pekerjaan yang lebih baik, sedangkan 31,3% responden menyatakan tidak memiliki pemikiran tersebut. Dalam hal membandingkan pekerjaan, 65,6% responden menyatakan sering membandingkan pekerjaan yang dijalani saat ini dengan peluang kerja di tempat lain, sementara 34,4% responden tidak melakukan hal tersebut. Selanjutnya, 62,5% responden mengungkapkan bahwa mereka terkadang mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini, sedangkan 37,5% responden tidak mempertimbangkannya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden memiliki kecenderungan untuk mencari atau mempertimbangkan pekerjaan lain, sehingga mengindikasikan adanya *potensi turnover intention*.

Dalam gejala masalah ini ditunjang juga dengan data *turnover intention* kurir ekspedisi Shopee express hub Luragung. Berikut ini adalah data mengenai karyawan keluar dan masuk selama empat tahun terakhir, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2

***Turnover* Kurir shopee xpress Tahun 2022-2025**

Tahun	Jumlah Karyawan masuk	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir	*Turnover Rate*
2022	40	12	5	47	11,4%
2023	47	21	9	59	16,9%
2024	59	17	13	63	21,3%
2025	63	24	14	73	20,5%

Sumber : diolah oleh peneliti pada 23 november 2025

Berdasarkan tabel 1.2 *turnover* dapat diukur berdasarkan perbandingan antara jumlah karyawan yang keluar dalam suatu periode dengan total jumlah karyawan pada periode yang sama, dengan menggunakan rumus Hasibuan (2012) maka *turnover* kurir Shopee xpress dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Turnover} = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\left(\frac{\text{Jumlah karyawan di awal tahun+Jumlah karyawan di akhir tahun}}{2}\right)} \times 100$$

Berdasarkan Tabel 1.2, tingkat *turnover* kurir Shopee Express Hub Luragung mengalami peningkatan yang konsisten dari 11,4% pada tahun 2022 menjadi 21,3% pada tahun 2024, dengan angka sebesar 20,5% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa lebih dari 20% tenaga kerja keluar setiap tahunnya. Tingginya *turnover intention* tersebut terbukti berkorelasi dengan realisasi turnover aktual yang terus meningkat setiap tahun.

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, tidak terdapat batasan baku untuk menentukan tinggi atau rendahnya turnover karena bergantung pada karakteristik industri (Mathis & Jackson, 2016). Pada sektor logistik, tingkat turnover cenderung lebih tinggi akibat tuntutan pekerjaan yang bersifat fisik dan berbasis target. Beberapa data benchmarking menunjukkan bahwa median *turnover* pada sektor logistik berada di sekitar 26% per tahun (APQC, 2023). Meskipun secara absolut angka tersebut belum melampaui median industri, tren peningkatan turnover yang terjadi secara konsisten selama empat tahun berturut-turut, dikombinasikan dengan tingginya *turnover intention* yang terungkap dalam prasurvey, mengindikasikan adanya permasalahan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu segera ditangani.

Penelitian mengenai *turnover intention* penting dilakukan karena *turnover intention* merupakan indikasi awal yang dapat menyebabkan terjadinya *turnover* aktual dan dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan, seperti penurunan produktivitas, terganggunya efisiensi operasional, serta terhambatnya kelancaran proses kerja organisasi (Cascio, 2006). Kondisi ini juga mengganggu efisiensi operasional karena kurir baru membutuhkan waktu adaptasi sehingga produktivitas awal cenderung rendah. Kekurangan tenaga kerja membuat beban kerja kurir yang bertahan meningkat, memicu kelelahan dan stres yang dapat menurunkan motivasi

kerja. Menurut Bothma & Roodt (2013) *turnover intention* merupakan indikator yang paling kuat dalam memprediksi kemungkinan karyawan meninggalkan organisasi secara aktual, sehingga penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi tingkat *turnover intention* sebagai langkah pencegahan.

Robbin & Judge (2017) menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi faktor-faktor termasuk beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kondisi kerja, jika tidak dikelola dengan baik dapat meningkatkan *turnover intention*. Sedangkan menurut Iman Taufik & Sri Harini (2021) faktor-faktor yang memicu niat untuk berhenti bekerja meliputi tuntutan kerja, tingkat kompensasi, serta lingkungan atau tempat bekerja yang terdapat di perusahaan. Sementara menurut Rofiqoh & Ronny (2025) *turnover intention* dipengaruhi oleh faktor kompensasi finansial, komitmen afektif, dan komitmen normatif.

Beban kerja merupakan sejumlah tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki (Munandar, 2014). Dalam konteks pekerjaan kurir, beban kerja dapat dinilai berdasarkan jumlah paket yang wajib diantarkan setiap hari, jarak tempuh yang wajib ditempuh, durasi kerja yang dihabiskan, kondisi cuaca yang tidak favorableserta tingkat kompleksitas medan atau lokasi pengantaran. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa kurir, mereka mengungkapkan bahwa pada kondisi normal mereka wajib mengantarkan rata-rata 80-100 paket setiap hari, sedangkan pada periode kampanye, jumlah tersebut dapat melonjak hingga 150-200 paket setiap hari dengan durasi kerja yang dapat mencapai 12-14 jam.

Dapat buktikan bahwa beban kerja dalam industri logistik sangat tinggi, terutama dalam promo besar, atau saat ada *event* seperti tanggal kembar dan lain-lain. Kurir diharapkan untuk mengirimkan ratusan paket per hari dengan target waktu yang ketat, hal ini dapat dibuktikan dengan data yang didapat oleh peneliti berdasarkan wawancara dengan kapten gudang shopee xpress hub Luragung.

Tabel 1. 3

Jumlah Paket dalam 3 Tahun Terakhir

Month	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Januari	0	78.124	93.791	127.429
Februari	0	88.731	83.268	118.868
Maret	0	91.923	199.572	163.465
April	0	104.832	87.354	0
Mei	72.086	82.925	127.023	0
Juni	83.408	82.589	99.673	0
Juli	83.573	96.731	171.068	0
Agustus	83.902	98.620	118.879	0
September	87.290	97.338	116.909	0
Oktober	85.721	91.021	125.093	0
November	98.543	89.932	129.467	0
Desember	99.561	112.607	138.305	0
Total	**694.084**	**1.115.373**	**1.490.402**	**409.762**

Sumber : Shopee express hub Luragung, diambil pada 20 November 2025

Bahwa jumlah paket yang ditangani juga mengalami pertumbuhan yang pesat. Misalnya, pada tahun 2023 jumlah paket yang masuk mencapai 1.115.373, meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya 694.084. Tren ini terus berlanjut hingga tahun 2024 dengan total 1.490.402 paket, lonjakan ini menuntut efisiensi kerja yang lebih tinggi, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sistem operasional.

Hasil penelitian Zahra & Mildawani (2023) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention)*, artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan, Hasil serupa juga ditemukan oleh penelitian Ningrum et al., (2024) yang menyatakan bahwa Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention.*

Namun berbeda dengan penelitian Hafizah & Arifin (2024) menyatakan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention.*

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan inkonsistensi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*, bahwa beban kerja tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap niat keluar karyawan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejauh mana tugas dan tanggung jawab dirasakan sebagai beban kerja, serta bersifat individual sesuai dengan sistem nilai masing-masing karyawan (Sitorus et al., 2024). Tingkat kepuasan kerja tersebut berperan dalam memengaruhi *turnover intention*, di mana ketidakpuasan kerja dapat mendorong keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian Sitorus et al., (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja terbukti mampu memediasi antara beban kerja dengan *turnover intention.* Hal ini sejalan dengan penelitian Sutikno (2020) bahwa Beban kerja yang tinggi akan menurunkan kepuasan karyawan sehingga membuat karyawan menjadi tidak nyaman dan bosan serta meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerja atau perusahaan. Namun berbeda dengan penelitian Rijanti (2025) bahwa kepuasan kerja tidak memediasi secara signifikan pengaruh beban kerja terhadap intensi *turnover*.

Dengan tuntutan beban kerja yang harus diselesaikan, karyawan tentu berharap memperoleh imbalan atau kompensasi atas usaha dan kontribusi yang mereka berikan. Menurut Dessler (2015) kompensasi adalah seluruh bentuk balas jasa atau imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai akibat dari pekerjaan yang telah dilakukan, mencakup kompensasi finansial (gaji, upah, insentif) dan kompensasi non finansial (tunjangan, *benefit*). Dalam industri logistik khususnya untuk posisi kurir, kompensasi finansial menjadi salah satu motivator utama karena sifat pekerjaan yang menuntut fisik dan memiliki risiko tinggi. Kurir shopee xpress hub Luragung, khususnya kurir mitra, dibayar berdasarkan sistem per paket *(piece rate)*, semakin banyak paket yang berhasil diantarkan, semakin besar penghasilan yang diperoleh.

Hasil Penelitian Rasminingsih & Sanjiwani (2022) menyatakan kompensasi finansial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, artinya

semakin baik kompensasi finansial yang diterima karyawan, maka semakin rendah keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan. Sejalan dengan penelitian Taufik et al., (2021) menyatakan kompensasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention.* Namun berbeda dengan hasil penelitian Hafizah & Arifin (2024) menyatakan kompensasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* Artinya, karyawan Fajar Toserba Talaga secara umum merasa puas, senang, atau menerima Kompensasi yang diterapkan oleh perusahaan Fajar Toserba Talaga.

Menurut Adams (1963) dalam teori keadilan (*equity theory*), karyawan cenderung membandingkan antara input yang mereka berikan dengan output yang diterima. Kompensasi finansial yang dirasakan adil akan menimbulkan kepuasan kerja, sedangkan kompensasi yang tidak adil dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi meningkatkan *turnover intention*. Hasil penelitian Rezeki (2024) menyebutkan bahwa kompensasi finansial tidak berpengaruh signifikan melalui kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit Bhakti Husada. Temuan tersebut berbeda dengan penelitian Rasminingsih & Sanjiwani (2022) menyatakan kepuasan kerja memediasi pengaruh pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention*. Hal ini sejalan dengan penelitian Tantowi (2016) yang menyebutkan bahwa pengaruh tidak langsung kompensasi finansial terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja adalah negatif sebesar (-0.055), artinya kepuasan kerja memperlemah pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention.*

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja didefinisikan sebagai respons emosional atau sikap afektif karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi mendorong loyalitas karyawan, sedangkan ketidakpuasan kerja dapat meningkatkan niat keluar, absensi, serta perilaku kerja negatif (Rismayanti 2018). Kepuasan kerja dijadikan sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini karena secara teoritis telah terbukti berperan sebagai penghubung antara kondisi kerja, termasuk dengan perilaku keluarnya karyawan. Secara teoritis, Handoko & Hani (2014) menjelaskan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres, kelelahan, dan ketegangan emosional yang pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja karyawan. Penurunan kepuasan kerja

tersebut dalam berbagai penelitian terbukti berdampak langsung pada meningkatnya *turnover intention.*

Hasil Penelitian Ngurah et al., (2023) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, artinya jika kepuasan kerja karyawan meningkat, maka keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) akan menurun. Selaras dengan penelitian Hestiana et al., (2025) menyebutkan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention.* Namun berbeda dengan penelitian Faridah et al., (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berhenti kerja (*turnover intention*).

Merujuk pada latar belakang yang telah dibahas, tingginya tingkat *turnover* aktual pada kurir Shopee express hub Luragung mengindikasikan adanya kecenderungan *turnover intention* yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* guna membantu perusahaan dalam mengurangi potensi terjadinya turnover aktual. Kebaruan (*novelty)* penelitian ini terletak pada pengujian kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan kompensasi finansial terhadap *turnover intention*, yang tidak hanya menguji pengaruh langsung tetapi juga menjelaskan mekanisme psikologis yang mendasari keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar dari perusahaan. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada konteks kurir logistik *e-commerce* Shopee xpress di tingkat hub daerah yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan tekanan target pengiriman tinggi dan sistem kerja dinamis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

"Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Finansial terhadap *Turnover Intention* pada Kurir Shopee Xpress Hub Luragung".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran beban kerja, kompensasi finansial, kepuasan kerja, dan *turnover intention* pada kurir Shopee express Hub Luragung?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada kurir Shopee express hub Luragung ?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pada kurir Shopee express hub Luragung ?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung ?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express xub Luragung ?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express xub Luragung ?
7. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung ?
8. Apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran beban kerja, kompensasi finansial, kepuasan kerja, dan *turnover intention* pada kurir Shopee express Hub Luragung.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada kurir Shopee xpress hub Luragung.
3. Mengetahui pengaruh kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja pada kurir Shopee express hub Luragung.
4. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung.
5. Mengetahui pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung.
6. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung.

7. Mengetahui apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung.
8. Mengetahui apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh kompensasi finansial terhadap *turnover intention* pada kurir Shopee express hub Luragung.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat dijadikan bahan kajian lebih dalam mengembangkan teori, khususnya *Turnover intention* di Shopee xpress hub Luragung

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor kritis yang menyebabkan ketidakpuasan kerja dan keinginan kurir untuk keluar, sehingga perusahaan dapat merancang sistem manajemen beban kerja yang lebih seimbang dan skema kompensasi finansial yang lebih adil dan kompetitif.