



## **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP *TURNOVER INTENTION***

### ***THE INFLUENCE OF NON-PHYSICAL WORK ENVIRONMENT AND INDIVIDUAL CHARACTERISTICS ON TURNOVER INTENTION***

**Feby Baharsyah<sup>1</sup>, Bambang Purnomo Yanuarso<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email : febibaharsyah@gmail.com<sup>1</sup>, dosen02142@unpam.ac.id<sup>2</sup>

#### Article Info

##### Article history :

Received : 06-11-2024

Revised : 07-11-2024

Accepted : 10-11-2024

Published : 12-11-2024

#### Abstract

*This study aims to determine the effect of Non-Physical Work Environment and Individual Characteristics on Turnover Intention at BCA Life Kartini Call Center, both partially and simultaneously. The research method used in this study is quantitative with a descriptive characteristic approach. The respondents used were employees of BCA Life Kartini Call Center Central Jakarta totaling 102 respondents. The partial results of the study indicate that Non-Physical Work Environment has a significant effect on Turnover Intention by 54.4%, the results of the t-test (partially) obtained a  $t_{count} (10.930) > t_{table} (1.660)$ . Then, partially on Individual Characteristics has a significant effect on Turnover Intention by 37.8%, the results of the t-test (partially) obtained a  $t_{count} (7.790) > t_{table} (1.660)$ . As for the simultaneous results, it shows that the Non-Physical Work Environment and Individual Characteristics have a significant influence on Turnover Intention by 57.6%. The results of the f test (simultaneously) obtained a calculated  $f_{count} (67.231) > f_{table} (3.088)$ .*

**Keywords : Non-Physical Work Environment, Individual Characteristics, Turnover Intention**

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini, baik secara parsial dan juga secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian berjenis kuantitatif dengan pendekatan karakteristik deskriptif. Responden yang digunakan adalah karyawan Call Center BCA Life Kartini Jakarta Pusat yang berjumlah sebanyak 102 responden. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* sebesar 54,4%, hasil uji t (secara parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} (10,930) > t_{tabel} (1,660)$ . Kemudian, secara parsial pada Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* sebesar 37,8%, hasil uji t (secara parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} (7,790) > t_{tabel} (1,660)$ . Adapun untuk hasil simultannya menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* sebesar 57,6%, hasil uji f (secara simultan) diperoleh nilai  $f_{hitung} (67,231) > f_{tabel} (3,088)$ .

**Kata Kunci : Lingkungan Kerja Non Fisik, Karakteristik Individu, *Turnover Intention***

#### PENDAHULUAN

SDM (Sumber Daya Manusia) memegang peran yang sangat penting dalam industri perbankan. Di sektor ini, kualitas dan kompetensi karyawan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta kelangsungan dan pertumbuhan bank itu sendiri. SDM



(Sumber Daya Manusia) di perbankan bertanggung jawab atas berbagai fungsi kritis yang mencakup operasi, manajemen risiko, dan layanan pelanggan. Karyawan bank harus memiliki keterampilan teknis yang kuat serta kemampuan untuk menangani berbagai jenis transaksi dan layanan keuangan. Pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang efektif membantu memastikan bahwa organisasi memiliki karyawan yang berkualitas, termotivasi, dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) pada sektor perbankan memainkan peran yang sangat krusial dalam mendukung operasi sehari-hari dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan fokus pada pengembangan karyawan melalui pelatihan berkelanjutan dan program pengembangan karir, peningkatan keterlibatan dan kepuasan melalui penilaian kinerja yang konsisten, serta penerapan teknologi untuk efisiensi, bank dapat mengelola Sumber Daya Manusia mereka secara efektif.

*Turnover intention* atau keinginan untuk meninggalkan pekerjaan adalah masalah yang serius dalam industri perbankan. Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat berdampak negatif pada stabilitas dan kinerja organisasi. Persaingan dengan perusahaan lain, termasuk perusahaan teknologi keuangan (*fintech*) yang menawarkan kondisi kerja yang lebih menarik, dapat membuat bank kesulitan dalam mempertahankan talenta.

Mengelola tingkat *turnover intention* yang tinggi di industri perbankan memerlukan pendekatan yang holistik dan strategis. Dengan memahami penyebab utama *turnover intention* dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja, memperbaiki paket kompensasi, mendukung adaptasi teknologi, dan meningkatkan pengelolaan kinerja, bank dapat mengurangi *turnover* dan mempertahankan talenta yang berharga. Tingkat *turnover* yang tinggi dapat menyebabkan gangguan pada operasi sehari-hari dan mengurangi efisiensi bank dan juga kehilangan karyawan berpengalaman dapat mengurangi basis pengetahuan dan keahlian di bank.

Karyawan perbankan sering menghadapi tekanan untuk mencapai target penjualan dan performa yang tinggi, yang dapat menurunkan kepuasan kerja mereka. Kurangnya jalur karir yang jelas atau kesempatan untuk naik jabatan dapat membuat karyawan merasa terjebak dan mencari peluang di tempat lain. Banyak talenta perbankan yang tergoda oleh peluang di sektor *fintech* yang sering menawarkan lingkungan kerja yang lebih inovatif dan fleksibel.

Tingkat *turnover intention* yang tinggi di sektor perbankan tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga dapat memiliki konsekuensi yang signifikan bagi nasabah atau pelanggan. Karyawan yang baru bergabung mungkin belum sepenuhnya memahami produk dan layanan bank atau belum familiar dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan tertentu.

Pada pembahasan ini, dan sejalan dengan objek tujuan kajian yang difokuskan pada tingkat *turnover intention* di sektor perbankan, perhatian khusus diberikan pada Call Center BCA Life Kartini di Jakarta Pusat, di mana analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Kajian ini akan menyoroti berbagai aspek seperti lingkungan kerja non fisik dan karakteristik individu yang mungkin berkontribusi terhadap tingkat *turnover*.



Bank Central Asia Life atau sering dikenal dengan BCA Life, adalah perusahaan asuransi jiwa yang merupakan bagian dari Bank Central Asia (BCA) Group, salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Didirikan pada tahun 2014, BCA Life bertujuan untuk menyediakan berbagai produk asuransi yang dapat melindungi dan memberikan keamanan finansial bagi masyarakat Indonesia. Namun, seperti banyak perusahaan di sektor asuransi dan perbankan lainnya, BCA Life juga menghadapi tantangan terkait dengan tingkat *turnover intention* yang tinggi di kalangan karyawannya. Permasalahan ini terutama terlihat pada Call Center BCA Life Kartini di Jakarta Pusat, di mana tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan seringkali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja non fisik dan karakteristik individu. Kondisi ini menuntut BCA Life untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki strategi manajemen sumber daya manusia mereka guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan meningkatkan retensi karyawan.

Lingkungan kerja non-fisik atau yang sering disebut sebagai lingkungan kerja psikososial, seperti budaya perusahaan, manajemen, dukungan sosial, dan faktor-faktor psikologis, bisa saja berdampak terhadap *turnover intention* (niat untuk meninggalkan pekerjaan). Lingkungan kerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dapat secara langsung mempengaruhi *turnover intention*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mawey, et al (2024), terkait dengan penelitian pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado, membuktikan bahwa hasil pada variabel lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama (simultan) memberikan dampak positif dan mengindikasikan adanya fleksibilitas yang lebih besar. Lingkungan kerja fisik mempunyai dampak positif terhadap *turnover intention*. Kemudian juga lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, untuk mengurangi tingkat *turnover intention* pada karyawan atau kelompok sumber daya manusia, diharapkan dunia usaha atau kelompok usaha harus lebih memperhatikan lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Karakteristik individu juga berindikasi dapat memainkan peran penting dalam mempengaruhi *turnover intention*. Karyawan yang dimotivasi oleh faktor-faktor intrinsik (seperti pencapaian dan pengembangan diri) mungkin merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki *turnover intention* yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang lebih terfokus pada motivasi ekstrinsik (seperti gaji maupun penghargaan). Individu yang merasa bahwa mereka memiliki keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka cenderung memiliki *turnover intention* yang lebih rendah. Sebaliknya, karyawan yang memiliki persepsi positif terhadap keadilan dapat mengurangi *turnover*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Asih (2021), terkait dengan pengaruh karakteristik individu dan kompensasi terhadap *turnover intention*, hasil penelitian membuktikan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin beragam atau kompleks karakteristik individu, seperti kepribadian, motivasi, dan nilai-nilai pribadi, maka semakin tinggi kecenderungan individu untuk memiliki niat berpindah kerja. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti ketidakcocokan nilai dengan organisasi,



tingkat kepuasan kerja, dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat memperkuat hubungan antara karakteristik individu dan *turnover intention*. Temuan ini menyoroti pentingnya memahami karakteristik karyawan secara mendalam untuk mengurangi tingkat *turnover intention* dan meningkatkan retensi karyawan di dalam organisasi.

Ketidak transparanan dapat saja menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan, yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Oleh karena itu, lingkungan kerja non fisik dan karakteristik individu memainkan peran penting dalam mempengaruhi *turnover intention*. Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menghargai perbedaan karakteristik individu karyawan untuk mengurangi *turnover intention* dan meningkatkan retensi karyawan. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini secara efektif, perusahaan dapat menciptakan tempat kerja yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi semua karyawan.

Terkait dengan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merasa terdorong untuk melaksanakan penelitian ini dengan subjek, judul, dan variabel sebagai berikut: “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_1$ ) dan Karakteristik Individu ( $X_2$ ) terhadap *Turnover Intention* (Y) pada Call Center BCA Life Kartini”.

### Rumusan Masalah

1. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini?
2. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini?
3. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini?

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian berjenis kuantitatif dengan pendekatan karakteristik deskriptif. Adapun, menurut Sugiyono Sugiyono (2019:17), menjelaskan bahwa; Pendekatan kuantitatif melibatkan data konkret yang berupa angka, yang akan diukur menggunakan alat statistik sebagai sarana pengujian dan terkait erat dengan permasalahan yang sedang diselidiki untuk mendapatkan kesimpulan. Lebih lanjut, menurut Sujarweni (2019:19), mengemukakan bahwa; Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan gejala, fenomena, atau peristiwa tertentu.

### Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:67), menyatakan bahwa; variabel penelitian merujuk pada atribut, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, organisasi, atau kegiatan, dengan tujuan untuk kemudian membuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

**Tabel 1. Operasional Variabel**

Variabel Independen	Indikator	Nomor Kuesiner
Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_1$ ) Sumber: Siagian (2019:61)	1. Hubungan Rekan Kerja Setingkat	1, 2 dan 3
	2. Hubungan Atasan Dengan Karyawan	4, 5 dan 6
	3. Kerjasama Antar Karyawan	7, 8, 9 dan 10



<b>Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>)</b>  Sumber: Robbins (2018:16)	1. Sikap	1 dan 2
	2. Minat	3, 4 dan 5
	3. Nilai	6 dan 7
	4. Kemampuan	8, 9 dan 10
<b>Variabel Dependen</b>  <i>Turnover Intention</i> (Y)	<b>Indikator</b>	<b>NomornKuesiner</b>
Sumber: Sopiah dan Sangadji (2018:209)	1. Tingkat Absensi Yang Meningkat	1 dan 2
	2. Mulai Jenuh Dalam Bekerja	3 dan 4
	3. Peningkatan Pelanggaran Tata Tertib	5 dan 6
	4. Meningkatnya Protes Keatasan Terhadap Kebijakan	7 dan 8
	5. Perilaku Negatif Yang Berbeda Dari Biasanya	9 dan 10

### Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019:126), populasi adalah keseluruhan atribut yang dapat berupa manusia, objek, atau kejadian yang menjadi fokus penelitian. Maka dalam penelitian ini yang menjadi objek populasi digunakan adalah karyawan Call Center BCA Life Kartini di Jakarta Pusat yang berjumlah 137 karyawan. (Sumber: Data Jumlah Karyawan Call Center BCA Life Kartini, 2024).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019:137):

$$n = \frac{137}{1 + (137) \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{137}{1 + 137 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{137}{1 + 0,34}$$

$$n = \frac{137}{102,23}$$

$n = 102,23$  sehingga digenapkan menjadi = 102

Maka dapat disimpulkan pada penelitian ini setidaknya jumlah sampel sekurang-kurangnya adalah 102 karyawan Call Center BCA Life Kartini di Jakarta Pusat sebagai sampel pada penelitian.

### Teknik Pengambilan Sampel

Metode *Probability Sampling* dipilih menjadi penentuan teknik sampling pada penentuan sampling yang digunakan dalam penelitian ini, dengan ketentuan; Karyawan Call Center BCA Life Kartini di Jakarta Pusat. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2019:131).



## TEKNIK ANALISIS DATA

### Teknik Analisis Kuantitatif Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:206), mengatakan; Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkrit, berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Maka dapat disimpulkan bahwa analisis kuantitatif merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam bentuk angka atau variabel kuantitatif.

#### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2021:147), koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen berdasarkan variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1.

Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan hampir seluruh variasi yang terjadi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilainya mendekati 0, berarti variabel independen hanya memberikan sedikit kontribusi dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Dengan penjelasan ini, koefisien determinasi dapat dilihat sebagai alat penting untuk memahami seberapa efektif suatu model dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian, namun tetap harus digunakan bersama dengan indikator lain untuk menilai keseluruhan performa model. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis ini menurut Sugiyono (2019:241), untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung suatu koefisien yang disebut koefisien penentuan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

$r^2$  : Koefisien korelasi antara variabel bebas dan terikat (dikuadratkan)

100% : Pengalihan yang dipersentasekan

#### 2. Uji Hipotesis (Uji T) dan (Uji F)

Untuk menguji variabel bebas secara parsial pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata 5% (0,05). Dengan interpretasi berikut:

- Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap dependen.
- Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap dependen.

Dengan  $\alpha$  = taraf nyata sebesar 5% atau 0,05, dengan rumus derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n$  (sampel 102) – jumlah keseluruhan variabel,  $n = 102 - 3 = 99$ , diperoleh  $t_{tabel} = 1,660$ . Berikut rumusan (dugaan) hipotesis secara parsial terkait dengan pengaruhnya Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu terhadap *Turnover Intention*:

$H_{o1}$  = Diduga Lingkungan Kerja Non Fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.





- Ha1 = Diduga Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.
- Ho2 = Diduga Karakteristik Individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.
- Ha2 = Diduga Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.

Dalam uji hipotesis, menguji secara bersamaan Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_1$ ) dan Karakteristik Individu ( $X_2$ ) terhadap *Turnover Intention* (Y) dilakukan dengan analisis statistik yang juga dikenal sebagai uji f digunakan pada tingkat signifikansi 5% (0,05) dengan interpretasi hasil sebagai berikut:

- a. Apabila  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka Ho3 diterima dan Ha3 ditolak, artinya independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap dependen.
- b. Apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, artinya independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap dependen.

Selain itu, kriteria dinyatakan signifikan jika *p value* (sig.) < standar (sig.) 0,05.

Berikut adalah beberapa pedoman untuk mendefinisikan kriteria  $f_{tabel}$ :

Jumlah atau ukuran sampel penelitian yang digunakan (n) = 102;

Perubahan ambang batas signifikansi ( $\alpha$ ) = (0,05 atau 5%);

Seluruh variabel penelitian (k) = 3 variabel (tiga variabel;  $X_1$ ,  $X_2$ , dan Y);

Derajat kebebasan ke 1 ( $dk_1$ ) = 3 (k) - 1 = 2;

Derajat kebebasan ke 2 ( $dk_2$ ) = n (angka sampel) - (k);

Maka, hasil diperoleh nilai  $f_{hitung} = 102 - 3 = 99$  dengan  $f_{tabel}$  (3,088).

Berikut rumusan (dugaan) hipotesis Ho3 dan Ha3:

- Ho3 = Diduga Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.
- Ha3 = Diduga Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi  $r^2$  (persentase antar variabel) dan hipotesis penelitian pada analisis kuantitatif penelitian:

**Tabel 2. Pengujian Koefisien Determinasi  $R^2$  Secara Parsial Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_1$ ) Terhadap *Turnover Intention* (Y)**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 <sup>a</sup>	<b>,544</b>	,540	3,247

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non Fisik (X1)



Didasarkan pada tabel 2, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji determinasi secara parsial sebesar 0,544. Oleh karena itu Lingkungan Kerja Non Fisik memiliki pengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* sebesar  $0,544 \times 100\% = 54,4\%$ , adapun diluar itu  $(100-54,4\%) = 45,6\%$  dipengaruhi konteks variabel lain yang tidak ikut dalam pembahasan penelitian ini.

**Tabel 3. Pengujian Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> Secara Parsial Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>) Terhadap *Turnover Intention* (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,615 <sup>a</sup>	<b>,378</b>	,371	3,794

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>)

Didasarkan pada tabel 3, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji determinasi secara parsial sebesar 0,378. Oleh karena itu Karakteristik Individu memiliki pengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* sebesar  $0,378 \times 100\% = 37,8\%$ , adapun diluar itu  $(100-37,8\%) = 62,2\%$  dipengaruhi konteks variabel lain yang tidak ikut dalam pembahasan penelitian ini.

**Tabel 4. Pengujian Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> Secara Simultan Lingkungan Kerja Non Fisik (X<sub>1</sub>) Dan Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>) Terhadap *Turnover Intention* (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,759 <sup>a</sup>	<b>,576</b>	,567	3,148

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>),  
Lingkungan Kerja Non Fisik (X<sub>1</sub>)

Didasarkan pada tabel 4, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji determinasi secara simultan sebesar 0,576. Oleh karena itu Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* sebesar  $0,576 \times 100\% = 57,6\%$ , adapun diluar itu  $(100-57,6\%) = 42,4\%$  dipengaruhi konteks variabel lain yang tidak ikut dalam pembahasan penelitian ini.

**Tabel 5. Hasil Uji T (Secara Parsial) Lingkungan Kerja Non Fisik (X<sub>1</sub>) Terhadap *Turnover Intention* (Y)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Standardized Coefficients	
		Beta	t
1	(Constant)		2,307
	Lingkungan Kerja Non Fisik (X <sub>1</sub> )	,738	<b>10,930</b>

a. Dependent Variable: *Turnover Intention* (Y)

Didasarkan pada tabel 5, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji t (secara parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} (10,930) > t_{tabel} (1,660)$ . Diperkuat daripada hasil nilai signifikansi  $\rho$  value sebesar  $(0,000) < (sig. 0,05)$ . Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,





sebagaimana penjelasan Ha1; Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.

**Tabel 6. Hasil Uji T (Secara Parsial)  
Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>) Terhadap *Turnover Intention* (Y)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Standardized Coefficients	
		Beta	t
1	(Constant)		5,048
	Karakteristik Individu (X2)	,615	<b>7,790</b>

a. Dependent Variable: *Turnover Intention* (Y)

Didasarkan pada tabel 6, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji t (secara parsial) diperoleh nilai  $t_{hitung} (7,790) > t_{tabel} (1,660)$ . Diperkuat daripada hasil nilai signifikansi  $p$  value sebesar  $(0,000) < (sig. 0,05)$ . Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, sebagaimana penjelasan Ha2; Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.

**Tabel 7. Hasil Uji F (Secara Simultan)  
Lingkungan Kerja Non Fisik (X<sub>1</sub>) Dan Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>)  
Terhadap *Turnover Intention* (Y)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1332,384	2	666,192	<b>67,231</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	980,988	99	9,909		
	Total	2313,373	101			

a. Dependent Variable: *Turnover Intention* (Y)

b. Predictors: (Constant), Karakteristik Individu (X2),  
Lingkungan Kerja Non Fisik (X1)

Didasarkan pada tabel 7, maka dapat diuraikan bahwa hasil uji f (secara simultan) diperoleh nilai  $f_{hitung} (67,231) > f_{tabel} (3,088)$ . Diperkuat daripada hasil nilai signifikansi  $p$  value sebesar  $(0,000) < (sig. 0,05)$ . Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, sebagaimana penjelasan Ha3; Lingkungan Kerja Non Fisik dan Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada Call Center BCA Life Kartini.

## KESIMPULAN

Kesimpulan terkait variabel Lingkungan Kerja Non Fisik di perusahaan Call Center BCA Life Kartini dapat disusun berdasarkan beberapa aspek yang berpengaruh pada kesejahteraan dan kinerja karyawan. Perusahaan perlu memantau dan mengelola beban kerja karyawan dengan baik agar tidak terjadi *overwork* yang dapat menyebabkan stres berlebihan bagi karyawan. Selain itu, menyediakan dukungan berupa program kesehatan mental atau konseling akan membantu karyawan menjaga kesehatan psikologis mereka.

Kesimpulan terkait variabel Karakteristik Individu di perusahaan Call Center BCA Life Kartini untuk mencapai optimalisasi baik bagi karyawan maupun perusahaan, dapat diambil dari



berbagai aspek yang memengaruhi kinerja dan kesesuaian individu dengan pekerjaan. Setiap karyawan memiliki motivasi dan ambisi yang berbeda-beda, perusahaan perlu memahami motivasi individu untuk meningkatkan semangat kerja mereka. Misalnya, ada karyawan yang termotivasi oleh penghargaan finansial, sementara yang lain lebih termotivasi oleh pengakuan dan kesempatan untuk berkembang. Menyelaraskan kebijakan perusahaan dengan motivasi individu akan berdampak positif pada kinerja dan retensi karyawan.

Kesimpulan terkait variabel *Turnover Intention* di perusahaan Call Center BCA Life Kartini menekankan pentingnya mengelola faktor-faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Mengurangi turnover intention tidak hanya penting untuk mempertahankan tenaga kerja yang berpengalaman, tetapi juga untuk menjaga produktivitas dan mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan. Karyawan yang melihat peluang pengembangan karier dan promosi di dalam perusahaan cenderung memiliki tingkat turnover intention yang lebih rendah. Oleh karena itu, menyediakan jalur karier yang jelas serta program pelatihan dan pengembangan yang mendukung peningkatan keterampilan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk tetap bertahan dan berkontribusi dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, R. P. W. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu dan Kompensasi terhadap *Turnover Intention*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 25-35.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mawey, E., Moniharapon, S., dan Saerang, R. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(01), 911-921.
- Robbins, Stephen P, dan Timothy A, Judge. (2018). *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior ( Buku 1, Edisi Ke-12)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah, dan Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.), (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.