

**PENGARUH ANALISIS JABATAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KURIR EKSPEDISI DI KOTA PALEMBANG**

Irfina¹

[\(irfinamarchely@gmail.com\)](mailto:irfinamarchely@gmail.com)

Agatha Septianna Sri Ratnasari²

[\(Agatha@ukmc.ac.id\)](mailto:Agatha@ukmc.ac.id)

¹² Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Musi
Charitas, Indonesia

Abstract

Purpose – This study aimed to examine how *Job analysis* clarity and employee performance influence *Turnover intention* among expedition couriers in Palembang City.

Design/Methodology/Approach – A quantitative explanatory design was adopted. Primary survey data were collected from 100 couriers selected through purposive sampling across ten expedition firms during 2024. Multiple linear regression analysis was conducted with SPSS to test the proposed relationships.

Findings – The results indicated that both *Job analysis* and employee performance exert significant negative effects on turnover intention. Clearer role definitions and higher performance levels were associated with lower intentions to leave, and the model accounted for 36.3 % of the variance in turnover intention.

Practical Implications – The findings highlight the necessity for logistics managers to institutionalize systematic *Job analysis* procedures and robust performance-management systems to enhance courier retention and maintain service reliability.

Theoretical Implications – Evidence was provided that supports the Job Characteristics Model and Social Exchange Theory by demonstrating that role clarity and performance recognition mitigate withdrawal cognitions within a gig-like logistics context.

Originality/Value – Novel insight was offered by focusing on an understudied occupational group expedition couriers in an emerging-market logistics hub—thereby extending turnover research to last-mile delivery personnel whose retention is vital for operational efficiency.

Keywords: Job Analysis; Employee Performance; Turnover Intention; Expedition Couriers; Logistics Sector

PENDAHULUAN

Industri jasa pengiriman telah mengalami akselerasi yang signifikan akibat pertumbuhan *e-commerce* dan digitalisasi perdagangan di kawasan urban. Peran kurir

ekspedisi menjadi sangat strategis dalam menjamin keandalan distribusi serta menjaga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tantangan pengelolaan sumber daya manusia dalam sektor ini memerlukan pendekatan yang sistematis melalui analisis jabatan dan evaluasi kinerja berbasis kompetensi (Liu et al., 2022).

Job analysis didefinisikan sebagai proses sistematis untuk mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, serta syarat-syarat kompetensi yang dibutuhkan dalam suatu jabatan tertentu. Dengan melakukan analisis ini, organisasi dapat mengembangkan deskripsi pekerjaan yang akurat, menentukan spesifikasi jabatan, serta merancang sistem seleksi dan pelatihan yang selaras dengan kebutuhan operasional (Dessler, 2022; Morgeson & Campion, 2017). Dalam konteks pekerjaan operasional seperti kurir ekspedisi, kejelasan peran dan ekspektasi kerja sangat penting untuk menghindari konflik peran serta kelelahan kerja.

Berbagai penelitian telah mengonfirmasi bahwa ketidaksesuaian antara beban kerja dan pemahaman atas tugas pekerjaan menjadi salah satu faktor utama munculnya turnover intention. Karyawan yang tidak memiliki pemahaman mendalam atas tanggung jawab pekerjaannya cenderung merasa frustrasi dan memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi (Kim & Fernandez, 2017; Wahyuningtyas & Munauwaroh, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Job analysis* yang akurat tidak hanya berdampak pada efektivitas rekrutmen, tetapi juga pada retensi karyawan.

Kinerja karyawan merupakan dimensi krusial dalam mengevaluasi efektivitas organisasi. Dalam sektor ekspedisi, kinerja tidak hanya diukur dari jumlah pengiriman, tetapi juga mencakup ketepatan waktu, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Ketika karyawan merasa bahwa kontribusinya dihargai dan hasil kerjanya dinilai secara objektif, maka akan muncul loyalitas serta komitmen yang lebih kuat terhadap perusahaan (Nguyen et al., 2021). Sebaliknya, sistem penilaian yang tidak adil akan menurunkan motivasi dan meningkatkan risiko turnover.

Turnover intention merujuk pada niat individu untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat, dan telah diidentifikasi sebagai indikator utama dari perilaku aktual pengunduran diri. Fenomena ini dipengaruhi oleh banyak faktor seperti stres kerja, ketidakpuasan peran, persepsi ketidakadilan, serta ketidakjelasan karier (Mobley, 1977; Yücel & Bektas, 2021). Tingkat *Turnover intention* yang tinggi akan memunculkan biaya tambahan dalam rekrutmen, pelatihan, serta penurunan kualitas layanan pada organisasi berbasis operasional tinggi seperti jasa ekspedisi.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa baik analisis jabatan maupun kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover intention* di berbagai sektor industri (Retnowati, 2024; Sopandi, 2022). Namun, kajian yang secara spesifik mengeksplorasi fenomena tersebut pada kurir ekspedisi di Indonesia, khususnya di

Kota Palembang, masih sangat terbatas. Padahal, kurir merupakan bagian penting dalam rantai pasok logistik yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan.

Kondisi di Kota Palembang menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi mengalami pertumbuhan yang pesat, namun diiringi oleh tantangan retensi tenaga kerja operasional yang tinggi. Data menunjukkan bahwa sebagian besar kurir belum mengikuti proses seleksi berbasis kompetensi yang memadai seperti tes praktik, uji simulasi, atau asesmen fisik. Situasi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan dan mempercepat siklus keluar-masuk karyawan (Septiana & Widjaja, 2020).

Dengan demikian, urgensi untuk memahami secara lebih mendalam pengaruh analisis jabatan dan kinerja terhadap *Turnover intention* menjadi penting, terutama pada sektor pengiriman yang berbasis operasional harian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengidentifikasi faktor kunci yang memengaruhi niat keluar kerja kurir ekspedisi, serta menyediakan dasar bagi perumusan strategi retensi yang lebih efektif dalam sektor logistik perkotaan.

LANDASAN TEORI

Analisis Jabatan

Job analysis diartikan sebagai prosedur sistematis untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan tugas, tanggung jawab, serta kompetensi yang melekat pada suatu jabatan, sehingga spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja dapat dirumuskan secara objektif (Morgeson & Campion, 2017). Definisi ini sejalan dengan pandangan Rachmawati (2017, p. 35) yang menekankan penetapan tuntutan keterampilan serta karakteristik personel yang layak direkrut. Mathis dan Jackson (2001) menggambarkan *Job analysis* sebagai proses pengumpulan dan analisis informasi mengenai isi pekerjaan, kebutuhan tenaga manusia, serta konteks pelaksanaan tugas, dengan tujuan memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kerja. Keakuratan data *Job analysis* berkontribusi pada penurunan ambiguitas peran, peningkatan persepsi keadilan prosedural, dan penguatan dasar sistem remunerasi (Cascio & Aguinis, 2019).

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai tingkat pencapaian keluaran kerja yang terukur—baik secara kualitas maupun kuantitas—sesuai standar, target, dan kriteria yang telah ditetapkan organisasi (Campbell, 1990). Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan dukungan organisasi berupa sumber daya, kepemimpinan, serta budaya kerja yang suportif (Nguyen et al., 2021). Keberhasilan individu, tim, atau unit organisasi dalam memenuhi sasaran strategis mencerminkan efektivitas keseluruhan sistem manajemen sumber daya manusia (Shin et al., 2020).

Turnover intention

Turnover intention merujuk pada niat sadar individu untuk secara sukarela meninggalkan organisasi dalam periode waktu dekat (Mobley, 1977). Faktor-faktor determinan meliputi kepemimpinan, kepuasan kerja, komitmen organisasional, stres peran, serta persepsi ketidakadilan (Sobirin et al., 2016; Yücel & Bektas, 2021). Tingginya *Turnover intention* berdampak pada peningkatan biaya rekrutmen, penurunan kontinuitas operasional, dan penurunan kualitas layanan, khususnya pada industri berbasis pengiriman cepat.

Pengembangan Hipotesis

Model Karakteristik Pekerjaan menekankan bahwa kejelasan tugas, keragaman keterampilan, serta signifikansi pekerjaan meningkatkan makna kerja dan tanggung jawab personal, sehingga stres peran berkurang dan niat keluar menurun (Hackman & Oldham, 1980). *Job analysis* yang komprehensif memungkinkan penyesuaian kualifikasi, minat, dan kompetensi individu terhadap tuntutan jabatan, sehingga motivasi intrinsik dan keterlibatan kerja meningkat (Morgeson & Campion, 2017). Penelitian pada perusahaan logistik menunjukkan bahwa kejelasan deskripsi pekerjaan menurunkan *Turnover intention* melalui mediasi kepuasan peran dan pengurangan konflik tugas (Liu et al., 2022). Selain itu, pemahaman jalur karier yang transparan hasil turunan *Job analysis* meningkatkan ekspektasi perkembangan karier, sehingga keterikatan organisasional diperkuat (Kim & Fernandez, 2017).

H1: Analisis Jabatan Berpengaruh Negatif dan Signifikan Terhadap *Turnover Intention*.

Menurut Blau (1964), melalui *Social Exchange Theory*, hubungan kerja diasumsikan bersifat timbal balik; ketika organisasi memberikan penghargaan atas kinerja yang tinggi, maka akan muncul respons berupa peningkatan komitmen dan loyalitas dari individu. Kinerja yang dihargai melalui sistem evaluasi yang adil diketahui mampu membentuk persepsi terhadap keadilan distributif dan prosedural, sehingga kecenderungan untuk mengundurkan diri dari organisasi dapat ditekan (Nguyen, Fong, & Huang, 2021). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Retnowati (2024) pada sektor pengiriman cepat menunjukkan adanya hubungan negatif antara tingkat kinerja dengan kecenderungan untuk berhenti kerja. Selain itu, pencapaian kinerja diyakini meningkatkan rasa kompetensi dan kendali diri, yang berkontribusi terhadap penurunan stres kerja dan kelelahan emosional, dua faktor utama penyebab munculnya *Turnover intention* (Shin, Jeong, & Bae, 2020).

H2: Kinerja Karyawan Berpengaruh Negatif dan Signifikan Terhadap *Turnover Intention*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh *Job analysis* dan employee performance terhadap *Turnover intention* pada kurir ekspedisi di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini terdiri atas seluruh kurir yang secara aktif bekerja pada perusahaan jasa ekspedisi di wilayah tersebut. Pemilihan populasi ini didasarkan pada relevansi posisi kurir dalam sektor logistik yang rentan terhadap fluktuasi karyawan dan berisiko tinggi terhadap turnover intention.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Kriteria inklusi meliputi kurir yang bertugas di Kota Palembang dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Pemilihan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam memahami tuntutan jabatan serta dinamika kinerja sehari-hari.

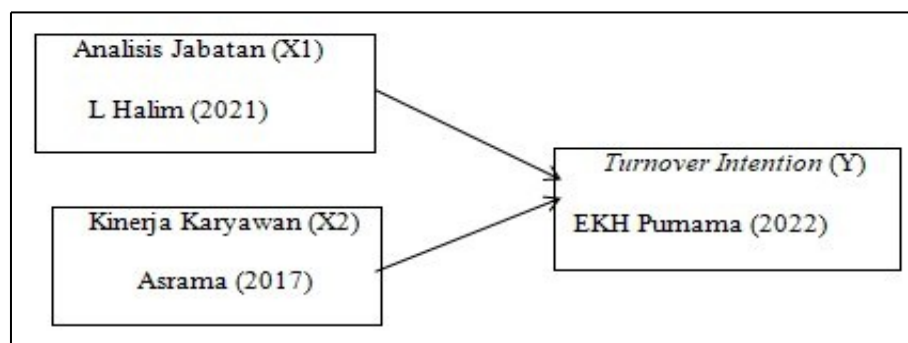
Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui instrumen kuesioner. Data dikumpulkan secara daring untuk meningkatkan efisiensi pengumpulan serta menjangkau responden yang tersebar pada berbagai perusahaan ekspedisi. Menurut Sekaran (2011), data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung guna menjawab tujuan spesifik dalam suatu studi.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk teoritis dari masing-masing variabel, yaitu job analysis, employee performance, dan turnover intention. Setiap konstruk diukur melalui beberapa item pernyataan yang dikembangkan menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang nilai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala tersebut memungkinkan peneliti mengukur intensitas sikap atau persepsi responden secara kuantitatif dan terstandar (Hair et al., 2014).

Sebelum dilakukan pengujian model, uji validitas dan reliabilitas diterapkan untuk memastikan kelayakan instrumen. Validitas konstruk diuji dengan mengkorelasikan skor item terhadap skor total variabel. Item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya signifikan secara statistik. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan nilai di atas 0,60 menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang dapat diterima (Nunnally & Bernstein, 1994).

Setelah validitas dan reliabilitas terkonfirmasi, pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi prasyarat dalam regresi linier. Uji normalitas digunakan untuk menilai distribusi data, sedangkan uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya hubungan antarvariabel bebas. Uji heteroskedastisitas juga dilakukan untuk memastikan kesamaan varians galat pada seluruh observasi. Ketiga uji tersebut penting agar model regresi memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE) (Gujarati & Porter, 2009).

Hubungan antara variabel bebas (*Job analysis* dan *employee performance*) dengan variabel terikat (*turnover intention*) dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Teknik ini digunakan karena mampu mengidentifikasi pengaruh simultan dan parsial dua atau lebih prediktor terhadap satu variabel dependen. Uji signifikansi model secara simultan dilakukan melalui uji F, sedangkan pengaruh individual setiap prediktor diuji melalui uji t (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi Adjusted R^2 digunakan untuk menilai kekuatan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada *Turnover intention* (Hair et al., 2014).



Gambar 1
Model Penelitian

HASIL PENELITIAN

Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat. Validitas konstruk diuji melalui analisis korelasi antara skor item dengan total skor variabel, di mana suatu item dianggap valid apabila nilai signifikansi (*sig. 2-tailed*) berada di bawah 0,05 (Ghozali, 2011; 2013). Validitas yang memadai menunjukkan bahwa item-item tersebut secara konsisten mencerminkan dimensi konseptual dari variabel yang diteliti.

Selain validitas, pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal antar butir pernyataan dalam satu variabel. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai indikator utama dalam penilaian ini. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki stabilitas dan keandalan dalam mengukur konstruk yang dimaksud (Nunnally & Bernstein, 1994).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel dan Kode	r-Hitung	r-Tabel	Hasil
Analisis Jabatan			
X1.1	0,535	0,196	Valid
X1.2	0,667	0,196	Valid
X1.3	0,684	0,196	Valid
X1.4	0,693	0,196	Valid
X1.5	0,759	0,196	Valid
X1.6	0,820	0,196	Valid
X1.7	0,560	0,196	Valid
Kinerja			
X2.1	0,823	0,196	Valid
X2.2	0,868	0,196	Valid
X2.3	0,884	0,196	Valid
X2.4	0,830	0,196	Valid
X2.5	0,806	0,196	Valid
Turnover Intention			
Y1	0,754	0,196	Valid
Y2	0,808	0,196	Valid
Y3	0,716	0,196	Valid

Sumber: data diolah 2024

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Sig.	Hasil
Analisis Jabatan	0,800	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,896	0,6	Reliabel
Turnover Intention	0,634	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, seluruh item pernyataan dari ketiga variabel penelitian *job analysis*, *employee performance*, dan *turnover intention*—memiliki nilai *r-hitung* yang lebih besar daripada *r-tabel* (0,196). Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara akurat. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil uji reliabilitas sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2 mengindikasikan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Nilai tersebut memenuhi kriteria minimal yang menunjukkan adanya konsistensi internal yang

memadai. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur konstruk secara konsisten.

Tabel 3. Identitas Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Nama Ekspedisi		
J&T Express	23	23%
Jne	21	21%
Shopee Xpress	22	22%
Sicepat	5	5%
Gosend	7	7%
Grab Express	5	5%
Tiki	3	3%
Ninja Xpress	4	4%
Pos Indonesia	7	7%
Paxel	3	3%
Total	100	100%
Umur		
20 - 27 Tahun	49	49%
>27 - 34 Tahun	36	36%
>34 - 41 Tahun	11	11%
>41 Tahun	4	4%
Total	100	100%
Lama Bekerja		
1 -3 Tahun	78	78%
>3 - 5 Tahun	18	18%
>5 - 7 Tahun	2	2%
>7 Tahun	2	2%
Total	100	100%
Pendidikan Terakhir		
Sma / Smk	75	75%
Diploma	17	17%
Sarjana	8	8%
Total	100	100%
Status		
Menikah	49	49%
Belum Menikah	51	51%
Total	100	100%
Penghasilan		
1 - 2 Jt	6	6%
>2 - 3 Jt	40	40%
>3 - 4 Jt	42	42%
>4 Jt	12	12%

Total	100	100%
Sumber: data diolah 2024		

Distribusi responden berdasarkan jenis ekspedisi menunjukkan konsentrasi dominan pada tiga perusahaan besar, yakni J&T Express, Shopee Xpress, dan JNE, yang secara kolektif merepresentasikan lebih dari 60% total responden. Komposisi ini menunjukkan bahwa perilaku kerja kurir dari perusahaan-perusahaan besar lebih terwakili dalam penelitian ini dibandingkan kurir dari ekspedisi dengan skala operasional lebih kecil. Fenomena ini mencerminkan bahwa perusahaan dengan volume pengiriman tinggi dan jaringan luas memiliki dinamika manajemen SDM yang lebih kompleks dan berpotensi menghadapi tantangan turnover yang lebih signifikan. Selain itu, dominasi responden berusia muda (20–27 tahun) serta masa kerja singkat (1–3 tahun) mengindikasikan karakteristik tenaga kerja yang bersifat transien dan adaptif, namun belum sepenuhnya terikat secara afektif terhadap organisasi. Rendahnya proporsi kurir dengan masa kerja di atas lima tahun memperkuat asumsi bahwa loyalitas jangka panjang di sektor ini belum terbentuk secara optimal.

Latar belakang pendidikan mayoritas responden yang berasal dari jenjang SMA/SMK mengisyaratkan bahwa pekerjaan kurir masih dipandang sebagai pekerjaan operasional dengan tingkat keterampilan yang bersifat teknis dan tidak memerlukan spesialisasi akademik tinggi. Temuan ini relevan dengan kecenderungan kurir berstatus belum menikah, yang dalam beberapa penelitian dikaitkan dengan fleksibilitas waktu dan ketersediaan fisik untuk memenuhi target pengiriman harian. Meskipun demikian, sebagian besar responden memiliki penghasilan di atas ambang Upah Minimum Regional, yang dapat memberikan penjelasan terhadap tingkat retensi yang masih bertahan pada masa kerja pendek. Namun demikian, insentif finansial semata belum cukup untuk menekan *Turnover intention* jika tidak disertai dengan pengelolaan jabatan yang terstruktur dan sistem evaluasi kinerja yang adil. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan dalam pengembangan kebijakan SDM di sektor logistik berbasis layanan ekspedisi.

Hasil Pengujian Regresi

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen berupa *Job analysis* dan *employee performance* terhadap variabel dependen *turnover intention*, telah dilakukan analisis regresi linier berganda. Analisis ini mencakup pengujian signifikansi simultan (uji F), signifikansi parsial (uji t), serta pengukuran kekuatan model melalui koefisien determinasi (*R Square* dan *Adjusted R Square*). Hasil pengujian tersebut disajikan secara terpadu dalam tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi

Jenis Analisis	Variabel Statistik	/	Koefisien (B)	t-hitung / F-hitung	Sig.	Keterangan
Regresi Linier	Konstanta		2,695	–	–	Intersep model
	<i>Job analysis</i> (X1)		–0,046	–0,954	0,000	H1 diterima
	<i>Employee Performance</i> (X2)		–0,155	–0,322	0,022	H2 diterima
Uji (Simultan)	F Model		–	29,230	0,000	Model signifikan
Koefisien Determinasi	R		0,625	–	–	Kekuatan korelasi
	R Square		0,391	–	–	Variasi dijelaskan
	Adjusted Square	R	0,363	–	–	Daya jelaskan model
Kriteria Referensi	F-tabel		–	3,09 (acuan)	0,05	Nilai pembandingan

Sumber: data diolah 2024

PEMBAHASAN

Hasil regresi menunjukkan bahwa *Job analysis* dan *employee performance* berpengaruh negatif serta signifikan terhadap *Turnover intention* kurir ekspedisi di Kota Palembang. Koefisien negatif pada *Job analysis* menegaskan bahwa peningkatan kejelasan uraian tugas, kualifikasi, dan jalur karier akan menurunkan niat keluar kerja. Temuan ini konsisten dengan prinsip *Job Characteristics Model* yang menekankan pentingnya kejelasan peran untuk menurunkan ambiguitas dan stres kerja (Hackman & Oldham, 1980). Bukti empiris serupa dilaporkan pada industri logistik Tiongkok, di mana kejelasan deskripsi pekerjaan menurunkan *Turnover intention* melalui peningkatan kepuasan peran (Liu, Luo, & Zhang, 2022). Dengan demikian, perancangan jabatan secara sistematis berperan sebagai mekanisme preventif terhadap perputaran tenaga kerja di sektor pengiriman cepat yang sangat kompetitif.

Koefisien negatif pada *employee performance* mengindikasikan bahwa kinerja tinggi berasosiasi dengan niat keluar kerja yang lebih rendah. Hubungan timbal balik antara kinerja dan loyalitas sejalan dengan *Social Exchange Theory*, yang menyatakan

bahwa penghargaan organisasi atas kontribusi karyawan akan dibalas melalui peningkatan komitmen (Blau, 1964). Pencapaian kinerja diduga meningkatkan rasa kompetensi dan kontrol diri, sehingga stres serta kelelahan kerja berkurang, dua faktor yang terbukti memicu *Turnover intention* pada pekerjaan berintensitas waktu tinggi (Yücel & Bektas, 2021). Penelitian lintas-negara pada layanan pengiriman cepat juga menemukan bahwa pengemudi dengan pencapaian *on-time delivery* tinggi cenderung memiliki loyalitas lebih kuat karena insentif finansial dan pengakuan publik yang diperoleh (Zhou, Tian, & Chen, 2021).

Daya jelaskan model sebesar 36,3 % menandakan bahwa kombinasi *Job analysis* dan kinerja belum sepenuhnya menjelaskan variasi *turnover intention*. Persentase tersebut menunjukkan bahwa variabel lain, seperti kualitas kepemimpinan, beban kerja fisik, dan struktur kompensasi, masih memegang peran substantif sebagaimana diidentifikasi dalam studi global sektor kurir (Van den Berge, Veldhoven, & Paauwe, 2020). Alasan ini selaras dengan karakteristik tenaga kerja dominan dalam sampel—usia relatif muda dan masa kerja singkat—yang pada umumnya dipengaruhi oleh daya tarik eksternal lain seperti fleksibilitas kerja atau peluang karier alternatif di platform *gig economy*.

Implikasi praktis dapat diarahkan pada penguatan sistem *Job analysis* berbasis kompetensi agar kejelasan peran tertanam sejak rekrutmen hingga evaluasi kinerja. Penetapan indikator kinerja yang adil dan transparan diikuti skema penghargaan berjenjang diyakini akan memaksimalkan efek protektif kinerja tinggi terhadap niat keluar. Selain itu, integrasi pelatihan berbasis rute kerja, teknologi pelacakan, dan program pengembangan karier perlu dipertimbangkan supaya kurir berusia muda melihat prospek maju jangka panjang di dalam organisasi (Morgeson & Campion, 2017; Nguyen, Fong, & Huang, 2021). Upaya tersebut diharapkan mampu menekan tingkat perputaran dan meningkatkan kontinuitas layanan logistik perkotaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Job analysis* dan *employee performance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover intention* kurir ekspedisi di Kota Palembang. Semakin jelas uraian tugas dan spesifikasi pekerjaan yang diperoleh melalui analisis jabatan, semakin rendah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Kejelasan peran dan ekspektasi kerja yang sesuai terbukti mampu meningkatkan rasa keterikatan dan persepsi keadilan terhadap organisasi. Selain itu, kinerja yang tinggi juga menurunkan intensi keluar kerja, karena karyawan yang merasa dihargai atas kontribusinya cenderung memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang lebih tinggi. Temuan ini memperkuat *Social Exchange Theory*, di mana apresiasi terhadap kinerja akan mendorong loyalitas timbal balik dari individu. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang

berbasis pada pemetaan tugas yang sistematis serta pengakuan terhadap kinerja menjadi strategi kunci dalam menekan tingkat *Turnover intention* di sektor jasa pengiriman.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui untuk menjaga objektivitas ilmiah dan membuka peluang pengembangan kajian selanjutnya. Pertama, ruang lingkup penelitian dibatasi pada kurir ekspedisi di Kota Palembang, sehingga daya generalisasi hasil menjadi terbatas. Keberagaman karakteristik wilayah, kebijakan perusahaan, serta budaya kerja di daerah lain belum tercakup dalam studi ini. Kedua, pendekatan yang digunakan bersifat potong lintang (*cross-sectional*), yang hanya menangkap hubungan antarvariabel dalam satu waktu. Konsekuensinya, perubahan *Turnover intention* yang bersifat dinamis dari waktu ke waktu tidak dapat diamati. Ketiga, instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis laporan diri (*self-report*), yang dapat menimbulkan bias persepsi akibat ketidaksesuaian antara persepsi subyektif responden dan kondisi aktual di lapangan. Keempat, variabel yang digunakan dalam model terbatas pada *Job analysis* dan *employee performance*, sementara faktor lain yang berpotensi turut menjelaskan *Turnover intention* seperti kepemimpinan, kompensasi, kepuasan kerja, dan beban kerja belum diikutsertakan.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan geografis dengan melibatkan beberapa kota atau wilayah guna memperoleh gambaran yang lebih representatif dari fenomena yang diteliti. Penggunaan desain longitudinal atau metode campuran (*mixed methods*) direkomendasikan agar dinamika *Turnover intention* dapat dipantau dari waktu ke waktu dan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif melalui triangulasi data. Instrumen pengumpulan data juga dapat divariasikan dengan mengombinasikan kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif guna meningkatkan keabsahan data. Di samping itu, pengembangan model penelitian yang memasukkan variabel-variabel tambahan seperti *leadership style*, *organizational commitment*, *job satisfaction*, dan *workload* diharapkan mampu meningkatkan daya jelaskan model serta mendukung konstruksi teori yang lebih kuat dan kontekstual dalam kajian sumber daya manusia pada sektor jasa logistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2019). *Applied psychology in talent management* (8th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- Dessler, G. (2022). *Human Resource Management* (17th ed.). Boston: Pearson.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Kim, T., & Fernandez, S. (2017). Employee empowerment and *Turnover intention* in the U.S. federal bureaucracy. *American Review of Public Administration*, 47(1), 4–22. <https://doi.org/10.1177/0275074015583712>
- Liu, X., Luo, H., & Zhang, Y. (2022). Job clarity and *Turnover intention* in logistics: The mediating role of role satisfaction. *International Journal of Logistics Management*, 33(3), 975–993. <https://doi.org/10.1108/IJLM-03-2021-0103>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2001). *Human resource management* (9th ed.). Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2017). Job analysis: Methods, research, and applications for human resource management in the new millennium. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 45–69. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113240>
- Nguyen, Q. M., Fong, E. A., & Huang, X. (2021). High performance work systems, organizational identification, and employee outcomes: Evidence from logistics sector. *Human Resource Management Journal*, 31(1), 165–181. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12272>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rachmawati, R. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, aplikasi dan pengembangan SDM*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Retnowati, R. (2024). Hubungan kinerja kurir terhadap niat keluar kerja di perusahaan logistik. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 12(1), 45–59.
- Sekaran, U. (2011). *Research methods for business: A skill-building approach* (5th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Septiana, R., & Widjaja, E. (2020). Proses seleksi tenaga kerja ekspedisi dan implikasinya terhadap loyalitas kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 113–125.
- Shin, Y., Jeong, I., & Bae, J. (2020). High-performance work systems and employee outcomes: Exploring the moderating role of employee age. *Human Resource Management*, 59(2), 125–143. <https://doi.org/10.1002/hrm.21986>

- Sobirin, A., Prihatiningsih, Y., & Sari, D. P. (2016). Determinan *Turnover intention* karyawan sektor jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, 7(1), 34–47.
- Sopandi, R. (2022). Job performance and turnover intention: The moderating effect of job satisfaction. *International Journal of Business and Management Science*, 12(2), 97–112.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Van den Berge, M., Veldhoven, M. V., & Paauwe, J. (2020). Drivers of *Turnover intention* in the courier sector: A longitudinal perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 31(6), 757–778. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1407067>
- Wahyuningtyas, D. S., & Munauwaroh, N. (2022). Hubungan beban kerja dan kejelasan tugas terhadap intensi keluar. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 11(2), 189–201.
- Yücel, I., & Bektas, C. (2021). The impact of stress and job satisfaction on turnover intention: A study in the delivery services industry. *Employee Relations*, 43(2), 451–468. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2020-0026>
- Zhou, J., Tian, Y., & Chen, L. (2021). Performance incentives and turnover in last-mile logistics. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 150, 102321. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102321>