

---

---

**PENGARUH SUPERVISOR SUPPORT DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP  
TURNOVER INTENTION YANG DIMEDIASI WORK ENGAGEMENT PADA  
PERUSAHAAN MULTIFINANCE**

Robert Tua Barasa  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
robert.117221090@stu.untar.ac.id

Hetty Karunia Tunjungsari  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
hetty@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

*Masuk: 05-12-2023, revisi: 04-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024*

---

**Abstract:** One of the success factors in the development of a company is human resources. As time goes by, new companies emerge, so every company must have a strong foundation, one of which is human resources. If there are no quality human resources to carry out the business processes that take place in the company, the company will have difficulty developing in the face of business competition. This research aims to analyze the influence of supervisor support and work life balance on turnover intention which is mediated by work engagement. Sampling in this research used purposive sampling. The respondents in this study were 200 multi-finance employees with the criteria for being respondents in this research being employees in multi-finance companies who had worked for at least 1 year. Structural equation model analysis with and hypotheses tested using SmartPLS. The research results show the influence of both supervisor support and work life balance on turnover intention which is mediated by work engagement. The implications of this research show that to create employees' ability to manage time well or be able to harmonize work at work, family life, and personal interests.

**Keywords:** Supervisor Support, Work Life Balance, Work Engagement, Turnover Intention

**Abstrak:** Salah satu faktor keberhasilan dalam perkembangan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Seiring dengan perkembangan jaman yang diikuti dengan perusahaan baru yang bermunculan menjadikan setiap perusahaan harus memiliki fondasi yang kuat, salah satunya dalam hal sumber daya manusia. Apabila tidak ada sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses bisnis yang berlangsung di perusahaan, maka perusahaan akan kesulitan untuk berkembang dalam menghadapi persaingan bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *supervisor support* dan *work life balance* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *work engagement*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah 200 pegawai *multifinance* dengan kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan di perusahaan *multifinance* yang telah bekerja selama minimal 1 tahun. Analisis model persamaan struktural dengan dan hipotesis diuji dengan menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh baik *supervisor support* maupun *work life balance* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *work engagement*. Implikasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kemampuan karyawan untuk mengatur waktu dengan baik atau dapat menyelaraskan antara pekerjaan di tempat kerja, kehidupan dalam keluarga, dan kepentingan pribadi.

**Kata Kunci:** *Supervisor Support, Work Life Balance, Work Engagement, Turnover Intention*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Salah satu faktor keberhasilan di dalam perkembangan suatu perusahaan adalah dari sisi sumber daya manusia. Seiring dengan perkembangan jaman yang diikuti dengan perusahaan baru yang bermunculan menjadikan setiap perusahaan harus memiliki fondasi yang kuat. Apabila tidak ada sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses bisnis yang berlangsung di perusahaan, maka perusahaan akan kesulitan untuk berkembang di dalam menghadapi persaingan bisnis. Karyawan memegang peranan penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan dengan adanya aktivitas untuk menginisiasi, mengorganisir, merencanakan, mengimplementasikan, dan melakukan pemantauan terhadap jalannya suatu perusahaan (Abdillah et al., 2020). Hal tersebut mendorong perusahaan agar aktif dalam merencanakan strategi yang tepat untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan, sehingga karyawan yang berada di dalam perusahaan dapat termotivasi untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki secara optimal. Menurut Mohyi (2021), keberhasilan suatu perusahaan diukur berdasarkan cara perusahaan dalam mengelola sumber daya, dan SDM menjadi salah satu sumber daya utama di dalam menggerakkan roda bisnis untuk bisa mencapai tujuan perusahaan yang ingin diraih. Apabila karyawan perusahaan tidak diperhatikan dengan baik, maka hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk melakukan *turnover intention*.

*Turnover intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan menjadi salah satu permasalahan dalam manajemen SDM dan tingkat *turnover* yang tinggi akan memengaruhi kinerja dari suatu organisasi (Ramadhan et al., 2019). Terdapat dua jenis dari *turnover*, yaitu *voluntary turnover* yang merupakan keinginan pribadi dari karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan, dan *involuntary turnover* yang merupakan suatu bentuk pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan kepada karyawan (Mohyi, 2021). Belete AK (2018) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi tingkat *turnover* dapat disebabkan oleh faktor yang berbeda, seperti faktor kepemimpinan dalam perusahaan, budaya organisasi, kepuasan kerja, stres kerja, keadilan dalam organisasi, jenjang karir, dan beberapa faktor lainnya. Suatu organisasi harus menerapkan strategi yang tepat untuk mempertahankan karyawan di dalam perusahaan dengan cara memperhatikan aspek yang dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan (Kartika & Purba, 2018). Rajan (2013) menyatakan bahwa dengan globalisasi yang meningkat pesat, fenomena kekuatan pergantian karyawan bersaing dengan organisasi lain untuk mempertahankan talenta terbaik perusahaan. Semakin tinggi *turnover intention* membuat perusahaan akan kehilangan karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan baik (Oosthuizen et al., 2019).

Praktik organisasi yang menangani masalah tersebut biasanya dilakukan dengan berbagai cara di antaranya dengan adanya *supervisor support* dan membuat *work life balance* kepada karyawan (Kartika & Purba, 2018). Praktik-praktik *supervisor support* ditunjukkan dengan adanya dukungan dari atasan ketika ada masalah yang dialami oleh karyawan, mendapatkan dukungan untuk menjadi teladan dan contoh serta mendapatkan dukungan untuk pengembangan diri (Rahman et al., 2020). Menurut Memon et al. (2021), *work life balance* sendiri terdiri atas berbagai hal, seperti jam kerja yang fleksibel, fasilitas untuk perawatan anak, *telecommuting*, saling bertukar tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan sehingga karyawan tidak ingin berhenti bekerja. *Work life balance* diharapkan dapat meningkatkan otonomi pekerja melalui pengintegrasian pekerjaan dan kehidupan pribadi yang dimiliki oleh karyawan. Penilaian terhadap *work life balance* dapat mengatasi *turnover intention* karena karyawan memiliki kesehatan yang baik ketika bekerja di perusahaan, karyawan mampu memperbaiki hasil kerja yang dimilikinya sehingga karyawan tidak bekerja di perusahaan lainnya (Brough et al., 2014).

Masalah yang berkaitan dengan *supervisor support* dan *work life balance* dari dalam diri karyawan memengaruhi semua orang, tanpa memandang jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan sejenisnya dapat menciptakan interaksi positif antara karyawan dengan

pimpinan yang ada di perusahaan. Keberhasilan *work engagement* ditentukan oleh berbagai hal dalam suatu perusahaan karena keseimbangan satu dengan yang lainnya di dalam pekerjaan untuk pengembangan karyawan itu sendiri (Brough et al., 2014). Perusahaan yang dapat meningkatkan keterlibatan kerja dapat membuat karyawan yang lebih produktif karena karyawan memperhatikan tanggung jawab yang dimilikinya di dalam keluarga dan pekerjaan (Rahman et al., 2020). Karyawan yang memiliki latar belakang keluarga baik membuat karyawan lebih menyesuaikan diri dengan rekan kerja lainnya karena lebih memiliki sikap dan perilaku positif ketika bekerja di perusahaan (Yadav & Dabhade, 2014).

Perusahaan yang mampu bersaing berusaha mempertahankan talenta dan menciptakan *work engagement* semakin baik. Peningkatan kerja yang semakin baik dapat meningkatkan efisiensi karyawan. *Work engagement* yang dimiliki oleh karyawan untuk membantu perusahaan di dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Gupta & Shaheen, 2017). *Work engagement* ditandai dengan keinginan bekerja penuh energi dan dedikasi sehingga mampu mengatasi *turnover intention* karena karyawan tidak berhenti bekerja di perusahaan (Memon et al., 2021). Topik penelitian juga relevan dengan preferensi karyawan dalam dunia perusahaan di Indonesia terutama untuk industri *multifinance*. Penelitian sebelumnya telah memberikan dasar yang kuat, namun masih ada ruang untuk memperdalam pemahaman.

### **Tujuan Penelitian**

Dari pembahasan di atas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh antara *supervisor support* terhadap *work engagement*.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh antara *work life balance* terhadap *work engagement*.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh antara *work engagement* terhadap *turnover intention*.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh antara *supervisor support* terhadap *turnover intention*.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh antara *work life balance* terhadap *turnover intention*.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh antara *supervisor support* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement*.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh antara *work life balance* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement*.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***Supervisor Support***

Ilyas et al. (2020) memberikan pengertian *supervisor support* adalah dukungan dari supervisor untuk membantu masalah yang dimiliki oleh karyawan. Pattnaik dan Panda (2020) memberikan pengertian *supervisor support* adalah suatu persepsi karyawan bahwa supervisor mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Loisa et al. (2019) mendefinisikan *supervisor support* adalah suatu keyakinan yang dimiliki oleh karyawan bahwa supervisor selalu membantu karyawan ketika bekerja di perusahaan.

#### ***Work Life Balance***

Menurut Greenhaus et al. (2003), *work life balance* (WLB) merupakan situasi atau kondisi seseorang ketika sama-sama terlibat dan puas dalam kehidupan pribadinya dan kehidupan profesional dalam bekerja. Gragnano et al. (2020) mendefinisikan *work life balance* sebagai persepsi individu seseorang tentang aktivitas pekerjaan dan aktivitas non pekerjaan setara dan dapat mendorong pertumbuhan sesuai dengan prioritas hidup individu seseorang saat ini.

#### ***Work Engagement***

Murnianita dan Hartijasti (2012) menyatakan bahwa istilah *employee engagement* dengan *work engagement* sering kali digunakan bergantian, tetapi *work engagement* dianggap lebih spesifik. Konsep *engagement* pertama sekali diperkenalkan oleh Kahn (1990). Kahn (1990) mendefinisikan *engagement* sebagai penguasaan karyawan sendiri terhadap peran

mereka dalam pekerjaan, dimana mereka akan mengikat diri dengan pekerjaannya, kemudian akan bekerja dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosional selama memerankan performanya. Wellins dan Concelman (2005) menyatakan keterikatan kerja adalah kekuatan motivasi yang mendorong tingkat kinerja karyawan yang lebih tinggi. Energi tersebut berupa komitmen terhadap perusahaan, kepemilikan dan juga rasa kebanggaan, peningkatan usaha (berupa waktu serta tenaga), semangat dan minat, serta memiliki komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.

### ***Turnover Intention***

Pattnaik dan Panda (2020) menyatakan *turnover intention* memiliki sifat yang ambigu dan merupakan cerminan sikap yang dimiliki seorang karyawan terhadap organisasi. Menurut Ngo-Henha (2017), niat umumnya menandakan indikasi akurat akan perilaku selanjutnya. Istilah *turnover intention* menggambarkan kemungkinan bahwa seorang karyawan akan berhenti dari pekerjaannya atau keluar dari perusahaan dalam waktu dekat. Olivia et al. (2020) mendefinisikan *turnover intention* adalah kemungkinan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya di masa depan. Menurut Pratiwi (2018), ada banyak sebab terjadinya *turnover intention* dan salah satunya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

### **Hipotesis**

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini terdapat beberapa hipotesis yang akan diujikan dan dianalisis, yaitu:

#### **H<sub>1</sub>: Supervisor Support Berpengaruh Positif terhadap Work Engagement.**

Braeunig (2007) menyatakan bahwa *supervisor support* membuat *work engagement* mengalami peningkatan jika supervisor membawa rekan kerjanya sesuai dengan arahan. Olivia et al. (2020) juga menyatakan bahwa keberhasilan suatu tim terkait peningkatan dalam bekerja bisa dipengaruhi oleh berbagai hal salah satunya *supervisor support*.

#### **H<sub>2</sub>: Work Life Balance Berpengaruh Positif terhadap Work Engagement.**

Panda dan Sahoo (2021) menyatakan bahwa keseimbangan pekerjaan dan kehidupan akan meningkatkan peningkatan pekerjaan, ini dikarenakan karyawan merasa senang karena pekerjaan dan kehidupan pribadi bisa berjalan teratur tanpa ada tekanan.

#### **H<sub>3</sub>: Work Engagement Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Pattnaik dan Panda (2020) menyatakan bahwa jika para karyawan mendapatkan semangat dalam bekerja maka akan menurunkan *turnover* dalam suatu perusahaan.

#### **H<sub>4</sub>: Supervisor Support Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Gentry et al. (2007) mengemukakan bahwa persepsi *supervisor support* sangat penting untuk mempertahankan karyawan dalam organisasi. Braeunig (2007) menyatakan bahwa persepsi *supervisor support* mengurangi kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan apa yang menjadi indikator *turnover intention* yang menjelaskan bahwa *turnover intention* dapat terjadi karena adanya kecenderungan yang dialami oleh pegawai untuk meninggalkan pekerjaannya.

#### **H<sub>5</sub>: Work Life Balance Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Pattnaik dan Panda (2020) menyatakan bahwa jika para karyawan mendapatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi maka akan menurunkan *turnover* dalam suatu perusahaan. Chami-Malaeb (2022) yang menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan *work life balance* yang sesuai akan membuat suatu perusahaan tidak kehilangan karyawannya.

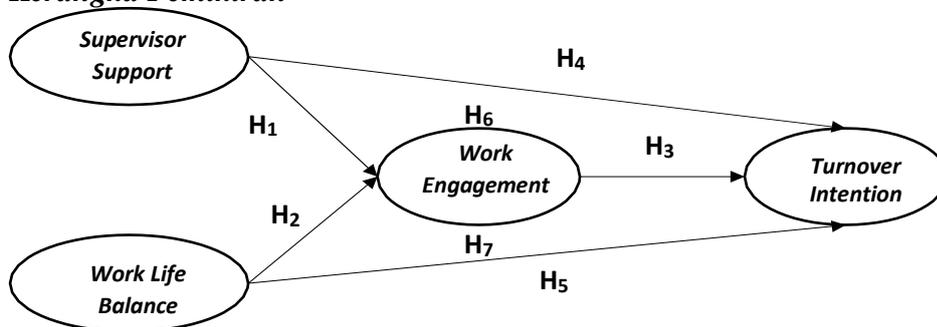
**H<sub>6</sub>: *Work Engagement* Memediasi Hubungan antara *Supervisor Support* dan *Turnover Intention*.**

Pattnaik dan Panda (2020) menyatakan bahwa *supervisor support* secara positif memengaruhi *work engagement* yang berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

**H<sub>7</sub>: *Work Engagement* Memediasi Hubungan antara *Work Life Balance* dan *Turnover Intention*.**

Novitasari dan Dessyarti (2022) menyatakan bahwa keseimbangan antara kerja dan keluarga (*work life balance*) akan mengarah pada meningkatnya performa kerja, turunnya absen, rendahnya *turnover*, moral kerja yang baik pada karyawan, serta berkurangnya konflik dan apabila karyawan mampu mengimbangi antara kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaannya maka akan terbentuk perasaan terikat (*engaged*) pada karyawan terhadap pekerjaan atau perusahaan.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Peneliti (2023)

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi dengan mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian, dan teori-teori. Periode penelitian, yaitu dimulai dari bulan Februari 2023 sampai dengan September 2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan di perusahaan *multifinance* yang telah bekerja selama minimal 1 tahun. Metode penentuan ukuran sampel berdasarkan Hair et al. (2019) dengan jumlah sampel minimal 100 yang dapat menggunakan 5 sampai 10 kali dari jumlah indikator yang digunakan. Penelitian ini mengambil 20 indikator dan mengambil 10 kali dari jumlah indikator yang digunakan sebagai ukuran sampel. Oleh karena itu, ukuran responden yang digunakan pada penelitian berjumlah 200 responden. Data primer dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh dari data literatur, jurnal serta hasil-hasil penelitian sebelumnya dengan permasalahan sesuai dengan yang diteliti. Item pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator dari penelitian terdahulu dimana responden diminta untuk memberikan pendapat atas sejumlah item pertanyaan dalam 6 skala Likert (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju Sekali). Skala Likert enam poin bertujuan agar meminimalisir jawaban netral karena sebagian besar responden menjawab netral ketika tidak ingin menjawab pertanyaan dan dapat mengurangi keakuratan dalam penelitian. Kuesioner disebar dengan menggunakan *link* Google Form yang disebar luaskan melalui pesan di grup WhatsApp dan sosial media lainnya. Pengolahan data penelitian menggunakan *software* SEM-PLS yang terdiri dari dua analisis, yaitu *outer model* dan *inner model*. Berikut merupakan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 1**  
**Operasionalisasi Variabel**

No.	Pertanyaan	Sumber
SS01	Supervisor sangat membantu saya dalam melakukan tugas layanan pelanggan.	Pattnaik & Panda (2020)
SS02	Saat melakukan tugas layanan, saya sangat bergantung pada supervisor.	
SS03	Supervisor memberitahu saya hal-hal penting yang berhubungan dengan informasi pekerjaan dan memberikan saran yang membuat saya melakukan pekerjaan lebih mudah.	
SS04	Saya dapat mengandalkan supervisor untuk melakukan "hal yang benar" saat melayani pelanggan.	
WLB01	Saya sering mengadakan rekreasi di waktu santai.	Mas-Machuca et al. (2016)
WLB02	Saya bekerja sesuai jam yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan.	
WLB03	Saya punya cukup waktu untuk keluarga dan teman-teman.	
WLB04	Saya menghargai manfaat sosial yang ditawarkan perusahaan kepada saya.	
WE01	Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi.	Pattnaik & Panda (2020)
WE02	Di tempat kerja, saya merasa kuat dan bersemangat.	
WE03	Saya antusias dengan pekerjaan.	
WE04	Pekerjaan memberikan inspirasi kepada saya.	
WE05	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin pergi bekerja.	
WE06	Saya merasa senang ketika saya bekerja dengan intens.	
WE07	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.	
WE08	Saya larut dalam pekerjaan.	
WE09	Saya terbawa suasana ketika sedang bekerja.	
TI01	Saya sering mempertimbangkan untuk berhenti bekerja.	Pattnaik & Panda (2020)
TI02	Saya ingin berhenti bekerja	
TI03	Saya berencana untuk berhenti bekerja	

Sumber: Peneliti (2023)

## HASIL DAN KESIMPULAN

### Uji Validitas

Uji validitas dengan menerapkan dua cara pada riset ini, yakni validitas konvergen serta validitas diskriminan. Validitas konvergen dapat ditentukan dengan memeriksa nilai Average Variance Extracted (AVE) serta *loading factor* pada setiap indikator. Menurut Ghazali (2016), *loading factor* 0,5-0,6 dianggap cukup untuk riset pada tahap awal pengembangan skala pengukuran. Tabel 2 memuat hasil uji validitas.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
<i>Supervisor Support</i>	SS01	0,95	0,89
	SS02	0,94	
	SS03	0,95	
	SS04	0,93	
<i>Work Life Balance</i>	WLB01	0,89	0,84
	WLB02	0,92	
	WLB03	0,91	
	WLB04	0,91	
<i>Work Engagement</i>	WE01	0,85	0,65
	WE02	0,82	
	WE03	0,81	
	WE04	0,82	
	WE05	0,82	
	WE06	0,84	
	WE07	0,80	
	WE08	0,77	
	WE09	0,71	
<i>Turnover Intention</i>	TI01	0,94	0,83
	TI02	0,95	
	TI03	0,84	

Sumber: Peneliti (2023)

**Uji Reliabilitas**

Nilai reliabilitas pada suatu variabel jika nilai Cronbach Alpha bernilai > 0,6 (Fauzi, 2022) dan nilai composite reliability > 0,70 (J. Hair & Alamer, 2022). Tabel 3 memuat hasil uji reliabilitas.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Construct Reliability
<i>Supervisor Support</i>	0,96	0,97
<i>Work Life Balance</i>	0,90	0,94
<i>Work Engagement</i>	0,93	0,94
<i>Turnover Intention</i>	0,93	0,95

Sumber: Peneliti (2023)

**Uji R<sup>2</sup>**

Uji nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk melihat apakah pengukuran variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji R<sup>2</sup>**

Variabel	R square
<i>Turnover Intention</i>	0,44
<i>Work Engagement</i>	0,76

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 4 memperlihatkan bahwa *turnover intention* dapat dijelaskan oleh *supervisor support*, *work life balance*, dan *work engagement* sebesar 0,44 atau 44% sedangkan sisanya (56%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Selanjutnya, *work engagement* dapat dijelaskan oleh *supervisor support* dan *work life balance* sebesar 0,76 atau 76% sedangkan sisanya (24%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

**Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan**

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Path Coefficient	P-value	T-statistics ( O/STDEV )
H <sub>1</sub> SS → WE	0,44	0,00	4,93
H <sub>2</sub> WLB → WE	0,47	0,00	5,25
H <sub>3</sub> WE → TI	-0,44	0,00	3,28
H <sub>4</sub> SS → TI	-0,27	0,00	2,71
H <sub>5</sub> WLB → TI	0,02	0,86	0,18
H <sub>6</sub> SS → WE → TI	-0,2	0,01	2,56
H <sub>7</sub> WLB → WE → TI	-0,21	0,00	2,86

Sumber: Peneliti (2023)

**H<sub>1</sub>: Supervisor Support Berpengaruh Positif terhadap Work Engagement.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *supervisor support* terhadap *work engagement* sebesar 0,44 yang berarti terdapat pengaruh positif antara kedua variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 4,93 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel (4,93 > 1,96) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *supervisor support* maka *work engagement* akan semakin baik. Hal tersebut sesuai dengan Braeunig (2007) yang menyatakan bahwa *supervisor support* membuat *work engagement* mengalami peningkatan jika supervisor membawa rekan kerjanya sesuai dengan arahan. Selain itu, menurut Ie et al. (2021), tingginya tingkat dukungan

organisasi dan atasan menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang jauh lebih tinggi, keberadaannya dukungan organisasi yang diberikan oleh atasan dan rekan kerja, dan berbagai upaya pengembangan diri telah memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan kerja.

**H<sub>2</sub>: Work Life Balance Berpengaruh Positif terhadap Work Engagement.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *work life balance* terhadap *work engagement* sebesar 0,47 yang berarti terdapat pengaruh positif antara kedua variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 5,25 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $5,25 > 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *work life balance* maka *work engagement* akan semakin baik. Hal tersebut sesuai dengan Panda dan Sahoo (2021) yang menyatakan bahwa *work life balance* akan meningkatkan *work engagement*, ini dikarenakan karyawan merasa senang karena pekerjaan dan kehidupan pribadi bisa berjalan teratur tanpa ada tekanan. Hal ini juga sesuai dengan Olivia et al. (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu tim terkait peningkatan dalam bekerja bisa dipengaruhi oleh berbagai hal, salah satunya *work life balance*.

**H<sub>3</sub>: Work Engagement Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *work engagement* terhadap *turnover intention* sebesar -0,44 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara kedua variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 3,28 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $3,28 > 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *work engagement* maka *turnover intention* akan semakin rendah. Hal tersebut sesuai dengan Pattnaik dan Panda (2020) yang menyatakan bahwa jika para karyawan mendapatkan semangat dalam bekerja maka akan menurunkan *turnover* dalam suatu perusahaan. Hal tersebut juga sependapat dengan Braeunig (2007) yang menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan banyak peningkatan akan membuat suatu perusahaan tidak kehilangan karyawannya.

**H<sub>4</sub>: Supervisor Support Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *supervisor support* terhadap *turnover intention* sebesar -0,27 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara kedua variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 2,71 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $2,71 > 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *supervisor support* maka *turnover intention* akan semakin rendah. Hal tersebut sesuai dengan Gentry et al. (2007) mengemukakan bahwa persepsi *supervisor support* sangat penting untuk mempertahankan karyawan dalam organisasi. Selain itu, Maertz et al. (2007) berpendapat bahwa terdapat temuan yang menjelaskan bahwa persepsi *supervisor support* berhubungan secara signifikan terhadap *outcome* organisasi penting, seperti *turnover* dan *turnover intention*.

**H<sub>5</sub>: Work Life Balance Berpengaruh Negatif terhadap Turnover Intention.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *work life balance* terhadap *turnover intention* sebesar 0,02 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara kedua variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 0,18 yang berarti hasil tersebut dikatakan tidak signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $0,18 < 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis ditolak. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *work life balance* maka *turnover intention* akan semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor. Menurut Pattnaik dan Panda (2020), faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan dikarenakan adanya perbedaan industri

perusahaan yang menyebabkan perbedaan juga terhadap keseimbangan kehidupan dalam pekerjaan. Selain itu, Maertz et al. (2007) juga berpendapat bahwa wilayah penelitian dan juga perbedaan industri menyebabkan perbedaan persepsi dalam keseimbangan kehidupan dan pekerjaannya.

**H<sub>6</sub>: Work Engagement Memediasi Hubungan antara Supervisor Support dan Turnover Intention.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *supervisor support* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement* sebesar -0,2 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 2,56 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $2,56 > 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *supervisor support* melalui *work engagement* maka *turnover intention* akan semakin rendah. Hal tersebut sesuai dengan Pattnaik dan Panda (2020) menyatakan bahwa *supervisor support* secara positif memengaruhi *work engagement* yang berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hal ini terjadi dikarenakan karyawan merasa dengan adanya supervisor yang membimbing maka akan memberikan peningkatan dalam bekerja yang berakibat berkurangnya *turnover*. *Supervisor support*, menurut Putra et al. (2020), mempunyai dampak substansial terhadap *work engagement* serta negatif pada *turnover intention*. Artinya, semakin sedikit pengembangan karir, semakin tinggi kemungkinan *turnover* serta sebaliknya. Menurut temuan riset oleh Hafiz et al. (2016), dukungan atasan mempunyai dampak negatif atau tidak searah pada *turnover intention*.

**H<sub>7</sub>: Work Engagement Memediasi Hubungan antara Work Life Balance dan Turnover Intention.**

Berdasarkan Tabel 5, besarnya koefisien parameter pengaruh variabel *work life balance* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement* sebesar -0,21 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara variabel tersebut. Kemudian dari nilai *t*-statistik yang dihasilkan adalah sebesar 2,86 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan oleh karena nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel ( $2,86 > 1,96$ ) atau dapat dikatakan hipotesis diterima. Dari tabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi *work life balance* melalui *work engagement* maka *turnover intention* akan semakin rendah. Hal tersebut sesuai dengan Novitasari dan Dessyarti (2022) menyatakan bahwa keseimbangan antara kerja dan keluarga (*work life balance*) akan mengarah pada meningkatnya performa kerja, turunnya absen, rendahnya *turnover*, moral kerja yang baik pada karyawan, serta berkurangnya konflik dan apabila karyawan mampu mengimbangi antara kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaannya maka akan terbentuk perasaan terikat (*engaged*) pada karyawan terhadap pekerjaan atau perusahaan. Lestari dan Mujiati (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *work life balance* terhadap *work engagement* yang membuat rendahnya *turnover intention*. Selain itu, temuan Dewi dan Sriathi (2019) memperlihatkan *work engagement* mempunyai dampak substansial serta negatif pada *turnover intention*.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian ini, didapatkan hasil bahwa hampir seluruh hipotesis diterima kecuali hipotesis *work life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Penelitian ini secara teoretis memiliki kontribusi dalam mendukung penelitian di ranah ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya terkait budaya dan perilaku organisasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat nyata bagi karyawan khususnya pada perusahaan *multifinance*, serta pentingnya manfaat sehingga mampu memecahkan berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan *supervisor support*, *work life balance*, serta *work engagement* pada *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat memperhatikan pentingnya *supervisor support*, *work life balance*, dan *work engagement* agar dapat menurunkan *turnover intention* dalam perusahaan dan membuat karyawan lebih nyaman dalam melakukan pekerjaan. Terhadap penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji ulang model penelitian ini dengan memodifikasi variabel-variabel baru lainnya, seperti *training satisfaction*, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan sebagainya terhadap industri sejenis maupun industri yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., Hasibuan, A., Purba, S., Tjiptadi, D. D., Sudarmanto, E., Solissa, F., Putra, A. H. P. K., Mistriani, N., Simarmata, H. M. P., Manuhutu, M. A., & Salman. (2020). *Human capital management*. Kita Menulis.
- Belete AK. (2018). Turnover intention influencing factors of employees: An empirical work review. *Journal of Entrepreneurship & Organization Management*, 7(3), 1–7. <https://doi.org/10.4172/2169-026x.1000253>
- Braeunig, L. (2007). *Perceived supervisor support, meeting frequency, and turnover intentions: The mediating role of informational justice* [Thesis, Roosevelt University]. <https://www.proquest.com/docview/304713774?fromunauthdoc=true>
- Brough, P., Timms, C., O’Driscoll, M. P., Kalliath, T., Siu, O. L., Sit, C., & Lo, D. (2014). Work–life balance: A longitudinal evaluation of a new measure across Australia and New Zealand workers. *International Journal of Human Resource Management*, 25(19), 2724–2744. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.899262>
- Chami-Malaeb, R. (2022). Relationship of perceived supervisor support, self-efficacy and turnover intention, the mediating role of burnout. *Personnel Review*, 51(3), 1003–1019. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2019-0642>
- Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646–3673. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p13>
- Fauzi, M. A. (2022). Partial least square structural equation modelling (PLS-SEM) in knowledge management studies: Knowledge sharing in virtual communities. *Knowledge Management and E-Learning*, 14(1), 103–124. <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2022.14.007>
- Gentry, W. A., Kuhnert, K. W., Mondore, S. P., & Page, E. E. (2007). The influence of supervisory-support climate and unemployment rate on part-time employee retention: A multilevel analysis. *Journal of Management Development*, 26(10), 1005–1022. <https://doi.org/10.1108/02621710710833432>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gragnano, A., Simbula, S., & Miglioretti, M. (2020). Work–life balance: Weighing the importance of work–family and work–health balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 907. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030907>
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Gupta, M., & Shaheen, M. (2017). Impact of work engagement on turnover intention: Moderation by psychological capital in India. *Business: Theory and Practice*, 18, 136–143. <https://doi.org/10.3846/btp.2017.014>
- Hafiz, J., Parizade, B., & Hanafi, A. (2016). Pengaruh pengembangan karir terhadap keinginan berpindah (turnover intention) (Studi kasus pada karyawan PT. BFI Finance Tbk Cabang Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis & Terapan*, 13(2), 103–112. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v13i2.4024>

- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Ie, M., Denaldo, D., & Tunjungsari, H. K. (2021). The mediating role of work satisfaction in the effect of professional identity and organizational support on the intention to quit from work. *Proceedings of the Ninth International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM 2020)*, 174, 561–569. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210507.083>
- Ilyas, A., Khan, A. H., Zaid, F., Ali, M., Razzaq, A., & Khan, W. A. (2020). Turnover intention of employees, supervisor support, and open innovation: The role of illegitimate tasks. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–12. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040128>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Kartika, G., & Purba, D. E. (2018). Job satisfaction and turnover intention: The mediating effect of affective commitment. *Psychological Research on Urban Society*, 1(2), 100–106. <https://doi.org/10.7454/proust.v1i2.34>
- Lestari, N. N. Y. S., & Mujiati, N. W. (2018). Pengaruh stres kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja karyawan terhadap turnover intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(6), 3412–3441. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i06.p20>
- Loisa, R., Susanto, E. H., Junaidi, A., & Loekman, F. (2019). Media siber, aparat, dan pemberitaan keberagaman. *Jurnal ASPIKOM*, 3(6), 1243. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i6.434>
- Maertz, C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., & Allen, D. G. (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28(8), 1059–1075. <https://doi.org/10.1002/job.472>
- Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J., & Alegre, I. (2016). Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), 586–602. <https://doi.org/10.1108/JMP-09-2014-0272>
- Memon, M. A., Salleh, R., Mirza, M. Z., Cheah, J. H., Ting, H., Ahmad, M. S., & Tariq, A. (2021). Satisfaction matters: the relationships between HRM practices, work engagement and turnover intention. *International Journal of Manpower*, 42(1), 21–50. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2018-0127>
- Mohyi, A. (2021). The effect of job satisfaction on turnover intention through organizational commitment as a mediation. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 4(3), 61–75. <https://doi.org/10.32535/apjme.v4i3.1269>
- Murnianita, F. B., & Hartijasti, Y. (2012). *Pengaruh kepemimpinan terhadap employee engagement pada PT PLN (Persero) Pusdiklat* [Skripsi, Universitas Indonesia]. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20298791&lokasi=lokal>
- Ngo-Henha, P. E. (2017). A review of existing turnover intention theories. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 11(11), 2760–2767. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1316263>
- Novitasari, I. A., & Dessyarti, R. S. (2022). Pengaruh work-life balance terhadap turnover intention dengan employe engagement sebagai variabel intervening (Studi pada karyawan Po Jaya Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.29040/jie.v6i1.4350>

- Olivia, S. G. C., Suseno, Y. D., & Sriwidodo, U. (2020). Pengaruh pengembangan karir dan kompensasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PD. BPR BKK Boyolali. *Adi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 9–24. <https://doi.org/10.33061/awpm.v4i2.3963>
- Oosthuizen, R. M., Coetzee, M., & Munro, Z. (2019). Work-life balance, job satisfaction and turnover intention amongst information technology employees. *Southern African Business Review*, 20(1), 446–467. <https://doi.org/10.25159/1998-8125/6059>
- Panda, A., & Sahoo, C. K. (2021). Work–life balance, retention of professionals and psychological empowerment: An empirical validation. *European Journal of Management Studies*, 26(2/3), 103–123. <https://doi.org/10.1108/ejms-12-2020-0003>
- Pattnaik, S. C., & Panda, N. (2020). Supervisor support, work engagement and turnover intentions: Evidence from Indian call centres. *Journal of Asia Business Studies*, 14(5), 621–635. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2019-0261>
- Pratiwi, H. W. (2018). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan dan turnover intention (Studi pada karyawan management office Malang Town Square* [Skripsi, Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162660/>
- Putra, A. I. D., Lie, V., & Alvani, S. (2020). Pengaruh pengembangan karier terhadap intensi turnover di PT Benua Penta Global Medan. *Insight: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 16(1), 174–187. <https://doi.org/10.32528/ins.v16i1.2005>
- Rahman, M. M., Ali, N. A., Jantan, A. H., Mansor, Z. D., & Rahaman, M. S. (2020). Work to family, family to work conflicts and work family balance as predictors of job satisfaction of Malaysian academic community. *Journal of Enterprising Communities*, 14(4), 621–642. <https://doi.org/10.1108/JEC-05-2020-0098>
- Rajan, D. (2013). Impact of nurses turnover on organization performance. *Afro Asian Journal of Social Sciences*, 4(4), 1–18. <http://www.onlineresearchjournals.com/aajoss/art/120.pdf>
- Ramadhan, R. D., Mulyadi, H., & Tarmedy, E. (2019). Bagaimana peran kepuasan dan stres kerja pada turnover intention karyawan? *Journal of Business Management Education (JBME)*, 4(1), 49–58. <https://doi.org/10.17509/jbme.v4i1.16213>
- Wellins, R., & Concelman, J. (2005). Creating a culture for engagement. *Workforce Performance Solutions*, 4(1), 1–4.
- Yadav, R. K., & Dabhade, N. (2014). Work life balance and job satisfaction among the working women of banking and education sector - A comparative study. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 21, 181–201. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.21.181>