

## Pengaruh *Work Engagement* dan Dukungan Sosial Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Apotek di Telukjambe Timur

Nurul Fauziani<sup>1</sup>, Linda Mora<sup>2</sup>, Haryanti Mustika<sup>3</sup>

Universitas Buana Perjuangan Karawang<sup>1,2,3</sup>

Corresponding email: [nurulfauziani28@gmail.com](mailto:nurulfauziani28@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History

Submission : 09-06-2026  
Received : 10-06-2026  
Revised : 15-06-2026  
Accepted : 16-06-2026

#### Keywords

*Work Engagement*;  
Dukungan Sosial;  
*Turnover Intention*;  
Karyawan Apotek

#### DOI:

10.59066/ijoms.v5i1.2541

### ABSTRAK

Tingginya kecenderungan *turnover intention* pada karyawan apotek dapat menjadi sinyal awal terjadinya *turnover*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* pada karyawan apotek di Telukjambe Timur. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Responden penelitian berjumlah 97 yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala *Turnover Intention Scale* (TIS-6), *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), dan *Muktidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS). Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Sementara itu, dukungan sosial secara umum tidak berpengaruh signifikan, namun pada analisis dimensi ditemukan bahwa *significant others* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Secara simultan, *work engagement* dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan kontribusi sebesar 29,2%.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright© 2026 by Author. Published by CV. Era Digital Nusantara



### Pendahuluan

Apotek merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan masyarakat, dan fasilitas pelayanan kefarmasian yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat distribusi obat, tetapi juga sebagai pusat pelayanan farmasi klinik dan edukasi penggunaan obat yang rasional (Warti dkk., 2025). Kefarmasian menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024) merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam memastikan ketersediaan, ketepatan, serta keamanan penggunaan obat bagi masyarakat. Salah satu tantangan utama dalam sektor ini adalah ketimpangan distribusi tenaga kefarmasian terutama apoteker, yang masih terkonsentrasi di Pulau Jawa sekitar 58%. Kondisi tersebut berdampak pada pemerataan layanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Seiring dengan meningkatnya jumlah apotek mencapai lebih dari 350 unit di Kabupaten Karawang berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang (2023), sehingga tuntutan kerja terhadap karyawan apotek juga semakin kompleks. Beban kerja karyawan apotek tetap tinggi karena distribusi pasien, jam operasional, dan ketersediaan SDM tidak selalu seimbang (Kuswandani dkk., 2021). Karyawan apotek sering kali menjalankan berbagai peran sekaligus, mulai dari pelayanan resep, pengelolaan stok obat, administrasi, hingga komunikasi dengan pasien dalam jam operasional yang panjang (Gultom & Syafrina, 2025). Kondisi kerja yang demikian berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang tinggi, yang dapat memicu munculnya *turnover intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

*Turnover intention* menurut Bothma dan Roodt (2013) adalah keputusan akhir dalam kognisi penarikan diri dan didefinisikan sebagai keinginan sadar, terencana yang bertujuan untuk keluar dari suatu organisasi. Mayawati (2021) menjelaskan *turnover intention* adalah tanda atau sinyal awal terjadinya *turnover* karyawan di dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Mobley (dalam Julianti dkk., 2024) *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berpindah atau meninggalkan pekerjaannya secara sukarela.

Menurut Mobley dkk. (1978) *turnover intention* tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui tahapan psikologis berdasarkan beberapa aspek menurut Bothma dan Roodt (dalam Savira, 2018) yang meliputi munculnya pikiran untuk keluar, keinginan mencari pekerjaan baru, hingga keputusan untuk meninggalkan organisasi. Berdasarkan hasil pra-penelitian sebesar 76% karyawan apotek di Telukjambe Timur telah menunjukkan kecenderungan pada tahapan tersebut, sehingga mengindikasikan tingginya potensi *turnover intention*.

*Work engagement* adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention*. Menurut Khan (dalam Hoza dkk., 2021) menjelaskan bahwa *work engagement* atau keterikatan kerja diartikan sebagai karyawan yang bekerja dengan perhatian dan usaha yang besar dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosional terhadap peran pekerjaannya. Schaufeli (2018) menjelaskan bahwa *work engagement* mengacu pada keadaan psikologis positif terhadap pekerjaan. Adapun tiga aspek *work engagement* menurut Schaufeli (dalam Safinaz & Izzati, 2022) yaitu semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*) dan pengahayatan (*absorption*). Sedangkan menurut Novrandy dan Tanuwijaya (2022) *work engagement* merupakan satu bagian dari psikologi karyawan yang muncul dari keadaan yang positif sehingga berdampak pada rasa semangat dalam mengerjakan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wicaksono (2020) menjelaskan semakin tinggi *work engagement* karyawan maka semakin rendah *turnover intention* dari perusahaan. Seperti yang dinyatakan oleh Siahaan dan Gatari (2020) juga menemukan bahwa *work engagement* berhubungan negatif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan tersebut di perkuat oleh Sovia dan Khoirunisa (2025) bahwa *work engagment* yang tinggi, maka tingkat *turnover intention* pada karyawan akan rendah.

Selain faktor internal, faktor eksternal seperti dukungan sosial menurut Smet (dalam Rahama & Izzati, 2021) mengatakan bahwa dukungan sosial merujuk pada bantuan emosional, instrumental, maupun psikologis yang diperoleh individu dari lingkungan. Aprilia dan Yoenanto (2022) menjelaskan bahwa dukungan sosial merupakan sebuah persepsi akan individu yang merasa dihargai, diperhatikan, dan dianggap sebagai bagian dari sebuah kelompok. Menurut Zimet (dalam Agustin dkk., 2022) menjelaskan bahwa individu yang memiliki dukungan sosial yang baik akan menggunakan dukungan yang ia terima sebagai langkah untuk mencegah munculnya gejala stress yang berakibat pada *turnover intention*, dukungan tersebut bersumber dari *family*, *friends*, dan *significant others*.

Pada penelitian Puryana dan Fauziah (2021) menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Armina dan Radikun (2023) yang mengatakan semakin tinggi dukungan sosial yang diterima maka semakin rendah *turnover intention*. Di perkuat oleh penelitian Sofia dan Wisudawati (2023) yang dimana semakin tinggi dukungan sosial yang diterima karyawan, baik berupa dukungan emosional, penghargaan, maupun bantuan nyata dari atasan dan rekan kerja, maka semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena di atas, diketahui bahwa penelitian mengenai *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* telah banyak dilakukan, sebagian besar pada sektor industri dan jasa. Penelitian pada sektor kefarmasian, khususnya pada karyawan apotek, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan di apotek memiliki dinamika tersendiri, seperti tanggung jawab terhadap keselamatan pasien, interaksi langsung dengan masyarakat, serta tekanan kerja akibat jam operasional yang panjang. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris yang lebih kontekstual mengenai pengaruh *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* pada karyawan apotek di Telukjambe Timur.

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Metode kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berbentuk angka yang dianalisis melalui metode statistik untuk menguji hipotesis dari penelitian ini (Azwar, 2017). Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan apotek di Telukjambe Timur yang berjumlah 125 karyawan. Penentuan jumlah sample mengacu pada tabel ukuran sampel yang diadaptasi dari Sekaran (1992) dalam Azwar (2017) sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan

oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) karyawan apotek yang masih aktif bekerja, (2) bekerja di apotek wilayah Telukjambe Timur, dan (3) memiliki masa kerja minimal lebih dari satu bulan.

*Turnover intention* yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini, diukur menggunakan skala *Turnover Intention Scale* (TIS-6) yang dibuat oleh Bothma and Roodt (2013) yang di adopsi dari Afipah dkk, (2024) berdasarkan aspek pikiran untuk keluar, keinginan mencari pekerjaan baru, hingga keputusan untuk meninggalkan organisasi. Pada TIS-6 ini terdiri dari 6 item pernyataan dengan hasil *try out* dari uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.735. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala *turnover intention* tergolong reliabilitas yang baik, dan instrumen dinyatakan konsisten serta layak digunakan dalam penelitian.

*Work engagement* merupakan variabel independen pertama diukur menggunakan skala *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) menurut Schaufeli dan Bakker (2021) yang telah di adaptasi oleh Kristiana dkk. (2018). UWES terdiri dari 9 item pernyataan yang disusun berdasarkan tiga dimensi utama yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.903. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala work engagement memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, sehingga instrumen dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam penelitian.

Dukungan sosial merupakan variabel independen kedua diukur menggunakan skala *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS) dari Zimet dkk. (1988) yang telah di adaptasi oleh Sulistiani dkk. (2022) terdiri dari 12 item berdasarkan tiga sumber utama yaitu *family*, *friends*, dan *significant others*. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.850. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala dukungan sosial memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga instrumen dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh 97 responden yang terdiri dari 24 laki-laki dan 83 perempuan. Mayoritas responden berusia 20–24 tahun sebanyak 49 orang (51%), diikuti usia 25–29 tahun sebanyak 41 orang (42%). Usia 30–34 tahun sebanyak 6 orang (6%) dan usia >35 tahun sebanyak 1 orang (1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, responden SMA/SMK sebanyak 16 orang (16%), D3 sebanyak 20 orang (21%), dan S1 sebanyak 61 orang (63%). Ditinjau dari status pernikahan, responden belum menikah sebanyak 72 orang (74%), sedangkan yang menikah sebanyak 25 orang (26%). Selanjutnya lama bekerja terdiri dari 1–3 bulan sebanyak 25 orang (26%), 3–6 bulan sebanyak 29 orang (30%), 6 bulan–1 tahun sebanyak 23 orang (24%), dan >1 tahun sebanyak 20 orang (21%).

**Tabel 1. Data Demografi Responden**

Data Demografi	Kategorisasi	N	%
----------------	--------------	---	---

Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	25%
	Perempuan	73	75%
Usia	20 – 24 Tahun	49	51%
	25 – 29 Tahun	41	42%
	30 – 34 Tahun	6	6%
	>35 Tahun	1	1%
Pendidikan	SMA/SMK	16	16%
	D3	20	21%
	S1	61	63%
	S2	0	0%
Status Pernikahan	Belum Menikah	72	74%
	Menikah	25	26%
Lama Bekerja	1 – 3 Bulan	25	26%
	3 – 6 Bulan	29	30%
	6 Bulan – 1 Tahun	23	24%
	>1 Tahun	20	21%

### Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 2. Uji Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
<i>Work Engagement</i>	-.249	.052	-.487	-4.775	<.001
Dukungan Sosial	-.036	.040	-.902	-.904	.368

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan, *work engagement* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. < 0.05). Sedangkan dukungan sosial secara umum tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. 0.368 > 0.05)

**Tabel 3. Uji Parsial DK terhadap *Turnover Intention*  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
<i>Significant Others</i>	-.919	.340	-.794	-2.702	<.008
<i>Family</i>	.285	.347	.246	-.822	.413
<i>Friends</i>	.217	.369	.191	.587	.558

Berdasarkan uji parsial pada dimensi dukungan sosial menunjukkan *significant others* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. < 0.05). Pada dimensi *family* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. 0.413 > 0.05). Sedangkan pada dimensi *friends* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. 0.558 > 0.05).

## Uji Simultan

**Tabel 4. Uji Simultan ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reression	1696.338	2	848.169	19.419	<.001
Residual	4105.683	94	43.677		
Total	5802.021	96			

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa work engagement dan dukungan sosial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap turnover intention (Sig. < 0.05).

## Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 5 Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
.541	.292	.277	6.609

Berdasarkan nilai R Square sebesar 0.292. Artinya, *work engagement* dan dukungan sosial mampu menjelaskan kontribusi *turnover intention* sebesar 29.2%, sedangkan 70.8% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

## Uji Kategorisasi

**Tabel 6. Uji Kategorisasi**

Variabel	Kategori	(n)	Persentase
<i>Turnover Intention</i>	RENDAH	47	48.5%
	TINGGI	50	51.5%
<i>Work Engagement</i>	RENDAH	25	25.8%
	TINGGI	72	74.2%
Dukungan Sosial	RENDAH	-	-
	TINGGI	97	100%

Berdasarkan hasil uji kategorisasi *turnover intention* berada pada kategori tinggi sebanyak 50 responden (51.5%) dan kategori rendah sebanyak 47 responden (48.5%). Uji kategorisasi pada *work engagement* mayoritas kategori tinggi sebanyak 72 responden (74.2%), dan kategori rendah sebanyak 25 responden (25.8%). Sedangkan hasil uji kategorisasi pada dukungan sosial seluruh responden berada pada kategori tinggi (100%).

## Pembahasan

Berdasarkan hasil demografi, responden didominasi rentang usia 20–24 tahun (51%) dan 25–29 tahun (42%), dengan tingkat pendidikan paling banyak S1 (63%) serta status pernikahan mayoritas belum menikah (74%). Hal ini memberikan konteks bahwa sebagian

besar karyawan apotek berada pada fase transisi karier awal/menengah sehingga lebih responsif terhadap kondisi kerja harian. Pada tahap ini, perubahan persepsi terhadap kondisi kerja, misalnya rasa mampu menghadapi tuntutan, keterlibatan terhadap pekerjaan, dan dukungan yang dirasakan dapat lebih cepat membentuk kecenderungan psikologis, termasuk *turnover intention* (Bothma & Roodt, 2013).

Selain itu, lama bekerja responden tersebar cukup luas (1–6 bulan dan 6 bulan–1 tahun cukup dominan). Kondisi ini biasanya berkaitan dengan dinamika penyesuaian diri terhadap beban kerja dan tuntutan pelayanan apotek yang masih mungkin memengaruhi kecenderungan *turnover intention*. Gambaran demografis ini penting karena variabel psikologis seperti *work engagement* dan dukungan sosial biasanya bekerja melalui bagaimana karyawan menilai pengalaman kerja mereka sehari-hari.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi *work engagement* yang dimiliki karyawan (ditandai dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*), maka semakin rendah kecenderungan *turnover intention*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wicaksono (2020) yang menyatakan *work engagement* dapat menurunkan *turnover intention*. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Siahaan dan Gatari (2020) bahwa keterikatan kerja berperan dalam menekan *turnover intention* pada pekerja milenial. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa keterikatan kerja merupakan faktor internal yang kuat untuk menjaga stabilitas psikologis karyawan ketika berhadapan dengan tuntutan kerja (Sovia & Khoirunisa, 2025).

Sementara itu, dukungan sosial secara umum tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Sig. 0.368 > 0.05). Kondisi ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial tidak bekerja secara homogen bagi karyawan. Walaupun individu secara umum merasa mendapat dukungan, namun kualitas dan sumber dukungan yang diterima bisa berbeda-beda pengaruhnya terhadap *turnover intention*. Interpretasi ini sejalan dengan karakter dukungan sosial yang multidimensional menurut Zimet dkk. (1988), yaitu dukungan dari *family*, *friends*, dan *significant others* dapat menunjukkan peran yang tidak sama terhadap dampak psikologis yang diterima.

Karena dukungan sosial secara total tidak signifikan, pengujian dilanjutkan ke dimensi dukungan sosial. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *significant others* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan *family* dan *friends* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak semua sumber dukungan sosial memiliki kekuatan pengaruh yang sama terhadap keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan pekerjaan. Perbedaan karakteristik kedekatan emosional dari masing-masing sumber dukungan tersebut dapat menyebabkan perbedaan pengaruh terhadap kondisi psikologis maupun keputusan kerja individu.

*Significant others* dalam MSPSS dipahami sebagai individu yang memiliki kedekatan emosional khusus dan dianggap penting bagi seseorang (Zimet dkk., 1988). Dukungan dari *significant others* cenderung lebih personal, intens, dan mampu memberikan rasa aman

psikologis ketika individu menghadapi tekanan kerja. Ketika dukungan dari *significant others* meningkat, *turnover intention* cenderung menurun (koefisien beta negatif), yang berarti dukungan dari orang penting mampu berfungsi sebagai penyangga atas tekanan kerja.

Interpretasi ini didukung oleh penelitian Rahama dan Izzati (2021) yang mengaitkan dukungan sosial dengan kondisi psikologis individu, seperti *psychological well-being*. Ketika individu memperoleh dukungan emosional yang kuat, kemampuan coping terhadap tekanan kerja juga meningkat sehingga kecenderungan *turnover intention* dapat menurun. Selain itu, dukungan dari figur yang memiliki kedekatan emosional tinggi lebih efektif dalam membantu individu menghadapi tekanan dibandingkan dukungan yang bersifat umum. (Agustin dkk., 2022).

Berbeda dengan *significant others*, dimensi *family* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun keluarga merupakan sumber dukungan yang penting, dukungan tersebut belum tentu berkaitan langsung dengan keputusan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Dalam konteks karyawan apotek, tekanan kerja kemungkinan lebih banyak berasal dari tuntutan operasional, pelayanan pelanggan, serta beban kerja harian yang terjadi di lingkungan kerja. Dukungan keluarga cenderung bersifat umum dan berada di luar konteks pekerjaan sehingga pengaruhnya terhadap keputusan kerja menjadi kurang kuat secara statistik. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa efektivitas dukungan sosial dipengaruhi oleh kesesuaian sumber dukungan dengan konteks permasalahan yang dihadapi individu (Aprilia & Yoenanto, 2022).

Selanjutnya, dimensi *friends* juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dukungan dari teman umumnya berbentuk pemberian semangat, berbagi pengalaman, atau interaksi sosial yang membantu individu merasa lebih nyaman secara sementara. Namun, dibandingkan *significant others*, dukungan dari *friends* cenderung memiliki kedalaman emosional yang lebih rendah sehingga belum cukup kuat untuk memengaruhi keputusan jangka panjang terkait bertahan atau meninggalkan pekerjaan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedekatan emosional menjadi faktor penting dalam efektivitas dukungan sosial terhadap *turnover intention*. Semakin dekat dan bermakna hubungan individu dengan sumber dukungan yang dimiliki, maka semakin besar kemungkinan dukungan tersebut membantu individu menghadapi tekanan kerja dan menurunkan kecenderungan *turnover intention*. Sebaliknya, dukungan yang bersifat umum atau kurang terkait langsung dengan pengalaman kerja sehari-hari cenderung tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa *work engagement* dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Ini berarti meskipun dukungan sosial secara total tidak signifikan pada uji parsial, kombinasi kedua variabel mampu menurunkan kecenderungan *turnover intention*. Keterkaitan ini dapat dipahami karena *work engagement* memberikan kekuatan internal untuk bertahan, sedangkan dukungan sosial meskipun kontribusinya paling nyata pada *significant others* memberikan

dukungan emosional yang membantu karyawan menghadapi tuntutan kerja. Kombinasi tersebut memperkuat ketahanan psikologis karyawan untuk tidak mengambil keputusan keluar (Sovia & Khoirunisa, 2025).

Hasil ini sesuai dengan Astuty dkk, (2023) yang menunjukkan adanya hubungan antara *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, temuan penelitian ini konsisten bahwa ketika keterikatan kerja tinggi dan dukungan sosial yang relevan meningkat, maka *turnover intention* akan lebih rendah.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi, nilai R Square 0.292 menunjukkan bahwa variabel *work engagement* dan dukungan sosial berkontribusi sebesar 29.2% terhadap *turnover intention*. Sisanya (70.8%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Pada beberapa variabel yang dapat memengaruhi *turnover intention* misalnya *job insecurity* dan *work-life balance* (Julianti dkk., 2024), stres kerja dan kompensasi (Sofia & Wisudawati., 2023), serta beban kerja (Gultom & Syafrina, 2025).

Berdasarkan kategorisasi, *turnover intention* berada pada kategori tinggi (51.5%), sedangkan *work engagement* dominan tinggi (74.2%). Kondisi ini dapat dipahami sebagai gambaran bahwa meskipun mayoritas karyawan memiliki *work engagement* yang baik, masih terdapat faktor lain yang membuat *turnover intention* tetap relatif tinggi pada sebagian responden misalnya tekanan operasional, stres kerja, atau faktor lain organisasi yang tidak diukur dalam penelitian ini. Ini sejalan dengan temuan bahwa *turnover intention* dipengaruhi berbagai faktor selain variabel psikologis yang diteliti (Gultom & Syafrina., 2025).

Sementara itu, dukungan sosial berada pada kategori tinggi untuk seluruh responden (100%). Namun, karena pengaruh paling nyata muncul pada *significant others*, maka dapat dipahami bahwa tinggi-rendahnya dukungan sosial dalam skala total belum tentu langsung memberikan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Efek dukungan sosial bergantung pada sumbernya (Zimet dkk., 1988). Dengan demikian, hasil kategorisasi pada *work engagement* terbukti kuat menurunkan *turnover intention*, dan dukungan sosial yang paling relevan bagi individu (*significant others*) yang memperkuat penekanan tersebut.

## Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work engagement* dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* pada karyawan apotek di Telukjambe Timur. Berdasarkan hasil penelitian, *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan dukungan sosial secara umum tidak berpengaruh signifikan. Namun pada analisis dimensi ditemukan bahwa dukungan dari *significant others* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, secara simultan *work engagement* dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan kontribusi sebesar 29,2% (R Square = 0,292), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola apotek diharapkan dapat meningkatkan *work engagement* karyawan melalui pemberian apresiasi, menciptakan lingkungan kerja yang

nyaman, serta membangun hubungan kerja yang suportif antar rekan kerja agar *turnover intention* dapat ditekan. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor lain yang memengaruhi *turnover intention*, seperti stress kerja, beban kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam.

### Referensi

- Agustin, A. H., Rini, Rr. A. P., Pratitis, N., & Nindia Pratitis. (2022). Manajemen konflik dan dukungan sosial dengan resiliensi pada mahasiswa yang mengikuti program mbkm. *Jurnal Penelitian Psikologi*, *13*(2), 105–112. <https://doi.org/10.29080/jpp.v13i2.773>
- Aprilia, N. S., & Yoenanto, N. H. (2022). Pengaruh regulasi emosi dan persepsi dukungan sosial terhadap stres akademik mahasiswa yang menyusun skripsi. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental*, *2*(1), 19–30.
- Armina, S. N., & Radikun, T. B. S. (2023). Pengaruh tuntutan kerja, dukungan sosial terhadap niat pindah kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada karyawan milenial di industri garmen. *Cakrawala - Imwi Repository*, *6*(5), 1776–1783.
- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian psikologi* (II). Pustaka Pelajar.
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013a). The validation of the turnover intention scale. *Sa Journal of Human Resource Management*, *11*(1), 1–12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013b). Validasi skala niat pindah pekerjaan. *Sa Journal of Human Resource Management*, *11*(1), 1–3. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>
- Gultom, E., & Syafrina, N. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada apotek keluarga area kota pekan baru. *Jurnal Daya Saing*, *11*(1), 23–28.
- Hoza, C. Y., Mora, L., & Simatupang, M. (2021). Work engagement ditinjau dari self-efficacy dan work-study pada mahasiswa bekerja di tingkat akhir universitas buana perjuangan karawang. *Jurnal Psikologi Prima*, *4*(2), 29–39. <https://doi.org/10.34012>
- Julianti, E., Wahyulina, S., Suprayetno, D., & Fauzi, A. S. (2024). Pengaruh job insecurity dan work-life balance terhadap turnover intention pada karyawan ritel modern generasi z di kabupaten lombok tengah. *Indonesian Research Journal on Education*, *4*(4), 167–174.
- Kristiana, I. F., Fajrianti, & Purwono, U. (2018). Analisis rasch dalam utrecht work engagement scale-9 (uwes-9) versi bahasa indonesia. *Jurnal Psikologi*, *17*(2), 204–217.
- Kuswandani, F., Lestari, D., & Balafif, F. F. (2021). Analisis beban kerja tenaga teknis kefarmasian di instalasi farmasi rsgm universitas padjajaran dengan metode workload indicators of staffing needs. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, *10*(3), 198–208. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2021.10.3.198>
- Mayawati, L. (2021). Pengaruh kepuasan kerja dan job insecurity terhadap turnover intention perawat. *Psikologi Kreatif Inovatif*, *1*(1), 56–67.

- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408–414.
- Novrandy, R. A., & Tanuwijaya, J. (2022). Pengaruh work-family conflict dan work engagement terhadap task performance dan turnover intention dengan mediasi supervisor support. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 9(1), 414–430.
- Puryana, P. P., & Fauziah, A. I. (2021). Pengaruh dukungan sosial dan karakteristik pekerjaan terhadap turnover intention pramuniaga di kota dandung. *Management Research*, 18(3), 158–167.
- Rahama, K., & Izzati, U. A. (2021). Hubungan antara dukungan sosial dengan psychological well-being pada karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(7), 94–106.
- Safinaz, I., & Izzati, umi A. (2022). Hubungan antara psychological well-being dengan work engagement pada guru smk. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(4), 195–209.
- Savira, V. I. (2018). Turnover intention ditinjau dari job embeddedness pada karyawan bagian produksi pt. expravet nasuba medan. *Psikologi Prima*, 1(2), 46–52.
- Schaufeli, W. B. (2018). Work engagement in europe: relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j>
- Siahaan, F. L., & Gatari, E. (2020). Searching for meaning: the mediating role of work engagement in the relationship between meaningful work and turnover intention of millennials. *Psikohumaniora*, 5(1), 15–28. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v5i1.4305>
- Sofia, & Wisudawati, W. N. (2023). Stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention pada pekerja barista. *Merpsy Journal*, 15(1), 24–41.
- Sovia, N. N., & Khoirunisa, N. (2025). Pengaruh work engagement dan stres kerja terhadap turnover intention pada pegawai milenial. *Arus Jurnal Psikologi Dan Pendidikan (Ajpp)*, 4(3), 518–525. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp><http://jurnal.ardenjya.com/index.php/ajpp>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta, CV.
- Sulistiani, W., Fajrianti, & Kristiana, I. F. (2022). Validation of the indonesian version of the multidimensional scale of perceived social support (mspss): a rasch model approach. *Jurnal Psikologi*, 21(1), 89–103.
- Warti, L., Silvyana, A. E., Muhareni, D., & Reubun, Y. T. A. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek x kabupaten bekasi. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 12(1), 38–47. <https://doi.org/10.56710/wiyata.v12i1.918>
- Wicaksono, R. S. (2020). Work engagement sebagai prediktor turnover intention pada karyawan generasi millennial di pt tri-wall indonesia. *Acta Psychologia*, 2(1), 55–62. <http://journal.uny.ac.id/index.php/acta-psychologia>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2)