

Bab 1 Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi dan meningkatnya persaingan bisnis menuntut perusahaan untuk mampu menjalankan operasional secara efektif dan efisien agar dapat mempertahankan daya saing serta mencapai hasil yang optimal. Agar tetap kompetitif pada era globalisasi, perusahaan perlu mengembangkan organisasinya menjadi lebih unggul dibandingkan para pesaing dengan menerapkan pola pikir serta perencanaan yang berorientasi pada jangka panjang.

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi karena karyawan dipandang sebagai aset strategis perusahaan (Utama, 2020). Tenaga kerja yang kompeten dan terlatih memiliki peran penting dalam menjaga produktivitas dan daya saing organisasi, sehingga perlu dikelola secara efektif untuk meminimalkan tingkat perputaran karyawan (*turnover*) (Nabila et al., 2026). Meskipun demikian, perusahaan kerap mengalami kendala dalam mempertahankan tenaga kerjanya, salah satunya ditandai dengan munculnya kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*) (Tampubolon & Sagala, 2020).

Menurut Abduljabbar Sultan (2019), *turnover intention* telah lama dipandang sebagai isu penting dalam manajemen perusahaan karena berdampak negatif terhadap organisasi yang berpotensi mengganggu stabilitas tenaga kerja dan kinerja organisasi. Permasalahan ini menjadi semakin relevan dalam industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas layanan, khususnya pada *cleaning service* di suatu perusahaan. Tingginya niat keluar *cleaning service* dari perusahaan dapat mengganggu keberlanjutan peran strategis mereka dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas layanan dan lingkungan fisik perusahaan.

Dalam industri jasa, kualitas layanan tidak semata-mata dipengaruhi oleh interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan fisik tempat layanan berlangsung. Konsep *servicescape* menjelaskan bahwa elemen lingkungan fisik seperti kebersihan, tata ruang, dan kenyamanan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan dan profesionalisme organisasi (Bitner, 1992). Stabilitas dan pengelolaan tenaga kerja *cleaning service* menjadi faktor yang perlu diperhatikan, terutama ketika organisasi menghadapi risiko meningkatnya *turnover intention* pada tenaga kerja pendukung tersebut.

Kondisi kerja tenaga kerja *cleaning service* dalam industri jasa umumnya dihadapkan pada berbagai keterbatasan struktural yang berpotensi meningkatkan kerentanan psikologis karyawan. Sebagian besar tenaga kerja *cleaning service* dikelola melalui sistem *outsourcing*, yang sering kali dikaitkan dengan hubungan kerja kontraktual, tingkat *job security* yang relatif rendah, serta kejelasan peran yang terbatas dalam struktur organisasi pengguna jasa (Rubery et al., 2002). Selain itu, pekerjaan *cleaning service* pada umumnya bersifat fisik, repetitif, dan memiliki beban kerja yang relatif tinggi karena menuntut aktivitas pembersihan yang dilakukan secara berulang dalam durasi kerja yang panjang dengan standar kebersihan tertentu (Quinlan et al., 2001).

Di sisi lain, pekerjaan ini kerap dipersepsikan sebagai *low status job*, dimana peran kebersihan kurang memperoleh pengakuan sosial meskipun memiliki kontribusi penting terhadap operasional organisasi (Léné, 2019). Kondisi tersebut dapat memengaruhi bagaimana karyawan mengevaluasi pekerjaannya secara keseluruhan, termasuk persepsi terhadap beban kerja, penghargaan yang diterima, serta kenyamanan lingkungan kerja. Dalam kondisi kerja yang demikian, pengalaman sehari-hari karyawan tidak hanya berkaitan dengan tuntutan tugas, tetapi

juga dengan bagaimana mereka memandang perhatian dan perlakuan yang diberikan oleh organisasi. Sistem *outsourcing* yang memisahkan karyawan dari organisasi pengguna jasa berpotensi memengaruhi persepsi mereka terhadap sejauh mana kontribusi mereka dihargai dan kesejahteraan mereka diperhatikan.

Ketika karyawan dukungan maupun perhatian terhadap kondisi kerja belum diberikan secara optimal, penilaian mereka terhadap pekerjaan cenderung menjadi kurang positif. Sebaliknya, apabila organisasi mampu menunjukkan kepedulian melalui komunikasi yang jelas, pemberian apresiasi, dan perhatian terhadap kesejahteraan kerja, maka pengalaman kerja karyawan dapat dinilai lebih positif. Fenomena tersebut relevan untuk dikaji lebih lanjut pada konteks perusahaan penyedia jasa kebersihan yang menerapkan sistem *outsourcing*, salah satunya PT. TGD sebagai lokasi penelitian ini.

PT. TGD merupakan perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak di bidang penyediaan jasa kebersihan dan pengelolaan fasilitas melalui sistem *outsourcing*. Perusahaan ini menyediakan tenaga kerja *cleaning service* yang ditempatkan pada berbagai instansi dan perusahaan pengguna jasa, dengan tanggung jawab utama menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan lingkungan kerja klien. Dalam pelaksanaan layanan, PT. TGD berperan sebagai perusahaan penyedia jasa dan mengelola tenaga kerja yang ditempatkan pada organisasi pengguna, sedangkan pekerja menjalankan tugas sehari-hari di lokasi klien dengan mengikuti standar layanan yang ditetapkan. Hubungan kerja yang melibatkan perusahaan penyedia jasa dan organisasi pengguna tersebut membuat pengalaman kerja tenaga kerja tidak hanya dipengaruhi oleh tugas yang dijalankan, tetapi juga oleh koordinasi dan perlakuan yang diterima dalam kedua lingkungan organisasi. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa

pendukung, keberhasilan operasional PT. TGD sangat bergantung pada stabilitas dan kualitas kinerja tenaga kerja *cleaning service* yang ditempatkan.

Berdasarkan data perusahaan, jumlah tenaga kerja *cleaning service* yang mengakhiri hubungan kerja di PT. TGD tercatat sebanyak 8 orang pada tahun 2023, 11 orang pada tahun 2024, dan 14 orang pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan peningkatan jumlah tenaga kerja yang mengakhiri hubungan kerja selama tiga tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan bahwa fenomena perpindahan tenaga kerja secara aktual terdapat di PT. TGD, sehingga penting untuk memahami faktor-faktor psikologis yang berkaitan dengan munculnya *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing*.

Studi pendahuluan dilakukan di PT. TGD untuk memperoleh gambaran awal mengenai kecenderungan *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service*. Studi pendahuluan dilakukan pada bulan Januari 2026 melalui kuesioner Google Forms kepada 72 tenaga kerja *cleaning service*. Sebanyak 32 responden (44,4%) menyatakan bahwa mereka akan mempertimbangkan pekerjaan lain apabila tersedia kesempatan yang dinilai lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tidak seluruh karyawan secara aktif sedang mencari pekerjaan baru, terdapat kesiapan untuk berpindah apabila kondisi eksternal menawarkan alternatif yang lebih menguntungkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi *turnover intention* yang masih terbuka di kalangan karyawan.

Lebih lanjut, sebanyak 39 responden (54,2%) menyebutkan kebutuhan ekonomi dan tanggung jawab keluarga sebagai alasan utama tetap bekerja hingga saat ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan untuk bertahan tidak sepenuhnya didasarkan pada kepuasan terhadap pekerjaan, melainkan juga pada pertimbangan praktis dan kebutuhan finansial. Dengan demikian, keberlanjutan karyawan di perusahaan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal,

sehingga potensi perpindahan kerja tetap terbuka apabila tersedia peluang yang dianggap lebih stabil atau lebih menjanjikan.

Selain itu, sebanyak 44 responden (61,1%) menyoroti pentingnya kondisi lingkungan kerja yang nyaman, hubungan yang baik dengan rekan kerja, serta suasana kerja yang mendukung sebagai faktor yang memengaruhi keputusan mereka untuk tetap bertahan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek sosial di tempat kerja berperan penting dalam membentuk pengalaman kerja yang dirasakan karyawan dan berkontribusi terhadap evaluasi positif terhadap pekerjaan.

Di sisi lain, sebanyak 27 responden (37,5%) mengungkapkan adanya ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pekerjaan, khususnya terkait sistem kompensasi, penghargaan atas kinerja, serta peluang peningkatan kesejahteraan. Selain itu, 33 responden (45,8%) menyarankan perlunya perbaikan dalam sistem *reward* dan perhatian organisasi terhadap kontribusi karyawan, sementara 24 responden (33,3%) menekankan pentingnya peningkatan komunikasi antara manajemen dan karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan belum sepenuhnya merasakan dukungan organisasi secara optimal.

Meskipun sebagian besar responden tetap menjalankan pekerjaannya sehari-hari, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan evaluasi positif terhadap seluruh aspek pekerjaan. Karyawan masih dapat mempertimbangkan untuk berpindah apabila terdapat peluang kerja yang dinilai lebih baik. Fenomena tersebut memperlihatkan adanya dinamika antara alasan karyawan bertahan dan kesiapan mereka untuk berpindah kerja. Secara keseluruhan, studi pendahuluan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan persepsi terhadap dukungan organisasi kemungkinan memiliki peran dalam menjelaskan kecenderungan *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing*.

Turnover intention dipahami sebagai kecenderungan individu untuk secara sadar mempertimbangkan pekerjaan lain di luar organisasi tempatnya bekerja sekarang (Abdillah, 2012). Konsep ini kerap dijadikan indikator awal terjadinya *turnover* aktual karena niat untuk keluar diketahui memiliki hubungan yang erat dengan perilaku *resign* yang sebenarnya (Tett & Meyer, 1993). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, pekerjaan, maupun organisasi. Faktor individual seperti usia, masa kerja, dan komitmen pribadi terhadap karier ditemukan berhubungan dengan kecenderungan berpindah kerja (Uktutias et al., 2021; Wardhani, 2020).

Faktor lain yang secara psikologis dapat memengaruhi *turnover intention* adalah beban kerja, stres kerja, ketidakjelasan peran, serta munculnya niat keluar (Egarini & Prastiwi, 2022; Saputra et al., 2022; Soraya & Zaenuri, 2025). Sementara itu, faktor organisasi seperti gaya kepemimpinan, iklim organisasi, dan dukungan manajerial juga turut memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan maupun meninggalkan organisasi (Diwyarthi & Patria, 2024; Ramadhanti, 2025; Setyorini et al., 2023).

Di sisi lain, *turnover intention* juga memiliki implikasi yang luas terhadap organisasi. Tingginya *turnover intention* berpotensi menyebabkan penurunan kinerja, keterlibatan kerja, serta kualitas layanan bahkan sebelum karyawan keluar dari organisasi (Harter et al., 2002). Dalam konteks industri jasa, kondisi ini dapat berdampak pada konsistensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, realisasi *turnover* juga menimbulkan konsekuensi finansial berupa biaya rekrutmen, seleksi, dan pelatihan karyawan baru yang tidak sedikit (Hinkin & Tracey, 2000).

Dalam perspektif perilaku organisasi, evaluasi individu terhadap pekerjaannya berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja

mengacu pada kondisi emosional yang positif sebagai hasil dari penilaian individu terhadap pekerjaan maupun pengalaman kerjanya (Locke, 1969). Definisi ini menekan bahwa kepuasan kerja bukan sekedar keberadaan motivasi atau kehadiran fisik di tempat kerja, melainkan bagaimana individu menilai berbagai aspek pekerjaannya secara menyeluruh. Robbins dan Judge (2009) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap individu terhadap pekerjaannya yang terbentuk dari evaluasi terhadap berbagai aspek, seperti kompensasi, beban kerja, lingkungan kerja, serta hubungan interpersonal.

Dari kajian empiris, kepuasan kerja (*job satisfaction*) telah lama diidentifikasi sebagai salah satu prediktor utama *turnover intention*. Meta-analisis yang dilakukan oleh Tett dan Meyer (1993) menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*, dimana karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung mempunyai niat keluar yang lebih rendah. Temuan tersebut diperkuat oleh Griffeth et al. (2000) yang menjelaskan bahwa *job satisfaction* menjadi salah satu faktor utama yang mendahului serta memengaruhi terjadinya *turnover*. Dengan kata lain, semakin rendah kepuasan kerja yang dimiliki karyawan, maka kemungkinan terjadinya *turnover* akan semakin tinggi. Penelitian oleh Waspodo et al. (2013) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan perusahaan di Jakarta. Hasil serupa dikemukakan oleh Falakha dan Parwoto (2020) yang menunjukkan adanya hubungan erat antara rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat berpindah kerja pada karyawan di sektor industri. Lebih lanjut, Maranata et al. (2025) juga menegaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang konsisten. Setiyanto dan Hidayati (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

turnover intention, yang menunjukkan bahwa tingginya kepuasan kerja belum tentu secara otomatis menurunkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Oley et al. (2023) juga menyatakan dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut berbeda dengan temuan sejumlah penelitian lain yang memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention* masih perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda. Inkonsistensi tersebut juga mengindikasikan kemungkinan adanya faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi kecenderungan *turnover intention*.

Selain kepuasan kerja, persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi (*perceived organizational support*) juga menjadi faktor penting dalam memahami kecenderungan *turnover intention* (Herianto & Yanuar, 2021). *Perceived organizational support* yang selanjutnya akan disebut sebagai POS menunjukkan keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang mereka berikan serta memperhatikan kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Secara teoritis, POS berhubungan dengan prinsip timbal balik (*norm of reciprocity*), yaitu ketika karyawan menerima perlakuan positif dari organisasi, mereka cenderung memberikan respons positif sebagai bentuk balasan. Dalam konteks tenaga kerja *outsourcing*, persepsi dukungan ini dapat dipengaruhi oleh sistem kontraktual, kejelasan peran, kesempatan pengembangan, serta perhatian organisasi terhadap kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan (S. D. Lestari & Pramono, 2025). Apabila karyawan *outsourcing* merasa hanya diposisikan sebagai tenaga kerja sementara tanpa dukungan yang memadai, maka ikatan psikologis terhadap organisasi cenderung melemah.

Berbagai penelitian empiris menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara POS dan *turnover intention*. Meta-analisis yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, maka kecenderungan untuk keluar dari organisasi akan semakin rendah. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Kurtessis et al. (2017) yang menegaskan adanya hubungan konsisten antara POS dan *turnover intention*. Hubungan serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Musthofa dan Lestari (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan POS terhadap *turnover intention* pada karyawan sektor jasa. Penelitian pada ATC (*Air Traffic Control*) juga menemukan bahwa POS berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention* (Putranti et al., 2021).

Selain itu, Herianto dan Yanuar (2021) menemukan bahwa POS tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa persepsi mengenai dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan karyawan untuk tetap bertahan maupun meninggalkan organisasi.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara POS dan *turnover intention*, beberapa studi menemukan hasil yang berbeda. Putra dan Dewi (2019) menunjukkan bahwa POS tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Merlissha (2025), yang menemukan bahwa POS tidak secara signifikan memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara POS dan *turnover intention* belum sepenuhnya konsisten di berbagai konteks organisasi. Sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk menguji pengaruh POS terhadap *turnover*

intention, khususnya dalam konteks tenaga kerja *outsourcing* dengan karakteristik pekerjaan yang spesifik.

Secara teoritis, hubungan antara kepuasan kerja, POS, dan *turnover intention* dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (Blau, 1964). Teori ini menyatakan bahwa hubungan antara karyawan dan organisasi didasarkan pada prinsip timbal balik, dimana perlakuan positif yang diberikan organisasi cenderung dibalas melalui sikap dan perilaku positif dari karyawan. Dalam konteks ini, ketika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya serta merasakan dukungan dan perhatian dari organisasi, mereka cenderung menunjukkan loyalitas dan keinginan untuk bertahan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dan rendahnya persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan kecenderungan *turnover intention*. Selain itu, *Herzberg's Two-Factor Theory* juga menjelaskan bahwa faktor seperti kompensasi, kondisi kerja, dan pengakuan memiliki peran dalam membentuk kepuasan kerja yang kemudian memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan maupun meninggalkan organisasi (Alshmemri et al., 2017).

Penelitian ini penting dilakukan karena *turnover intention* merupakan salah satu indikator psikologis yang dapat mendahului *turnover* aktual dan berpotensi memengaruhi stabilitas operasional serta kualitas layanan perusahaan. Meskipun studi pendahuluan belum menunjukkan adanya gangguan operasional yang nyata di PT. TGD, adanya kesiapan sebagian tenaga kerja untuk mempertimbangkan pekerjaan lain menunjukkan perlunya identifikasi dini terhadap faktor psikologis yang berkaitan dengan niat berpindah. Dalam industri jasa, konsistensi kebersihan dan kenyamanan fasilitas merupakan bagian dari *servicescape* yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai faktor yang berkaitan dengan *turnover intention* sebelum kecenderungan tersebut berkembang menjadi *turnover* aktual.

Tenaga kerja *outsourcing* yang umumnya berada dalam sistem kontraktual dengan tingkat *job security* yang relatif lebih rendah dibandingkan karyawan tetap menjadikan kelompok ini lebih rentan terhadap munculnya *turnover intention*. Dalam konteks pekerjaan yang bersifat fisik, rutin, dan kontraktual, kegagalan organisasi dalam mengelola faktor-faktor psikologis seperti kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi tidak hanya berisiko menimbulkan ketidakstabilan tenaga kerja, tetapi juga dapat meningkatkan beban kerja rekan kerja, menurunkan moral tim, serta menambah biaya rekrutmen dan pelatihan akibat tingginya potensi pergantian karyawan.

Meskipun hubungan antara kepuasan kerja, POS, serta *turnover intention* telah banyak diteliti, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada karyawan sektor perbankan, manufaktur, maupun perusahaan besar, sedangkan penelitian yang secara khusus membahas pekerja *outsourcing* pada sektor jasa kebersihan masih relatif terbatas. Penelitian ini memiliki kebaruan dari segi subjek serta karakteristik pekerjaan yang diteliti, yaitu pekerja *cleaning service outsourcing* pada perusahaan penyedia jasa kebersihan. Sifat operasional pekerjaan, sistem kontrak, serta interaksi kerja yang berlangsung di lingkungan klien memungkinkan munculnya dinamika psikologis yang berbeda dibandingkan dengan karyawan tetap di perusahaan induk. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris untuk memperluas pemahaman mengenai pengaruh kepuasan kerja dan POS terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *outsourcing*.

Rumusan Masalah

1. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD?

2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD?
3. Apakah *job satisfaction* dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* dan *perceived organizational support* secara simultan terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service outsourcing* di PT. TGD.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *job satisfaction*, *perceived organizational support*, serta *turnover intention*. Penelitian ini juga turut menambah kajian empiris mengenai faktor psikologis yang berpengaruh terhadap *turnover intention* dalam konteks tenaga kerja *outsourcing* pada sektor jasa, yang masih relatif terbatas dalam penelitian sebelumnya.

Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen PT. TGD dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia, terutama untuk meningkatkan kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi guna menurunkan tingkat *turnover intention* pada tenaga kerja *cleaning service*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan penyedia jasa kebersihan lainnya dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif untuk menjaga stabilitas tenaga kerja serta kualitas layanan.

