

Artikel Jurnal GUIDENA.docx

by Nurbaiti Junita Ardiani

Submission date: 08-Apr-2026 05:21AM (UTC+0700)

Submission ID: 2897033547

File name: Artikel_Jurnal_GUIDENA.docx (5.09M)

Word count: 4830

Character count: 32103

Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z di Industri Ritel Jabodetabek: Peran *Burnout* dan *Work-Life Balance*

Nurbaiti Junita Ardiani¹

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Negeri Semarang
nurbaitijunita@students.unnes.ac.id

Pundani Eki Pratiwi²

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Negeri Semarang
pundani@mail.unnes.ac.id

Abstrak

Tingginya tingkat perputaran karyawan pada industri ritel menjadi tantangan serius bagi keberlangsungan perusahaan, terutama dengan meningkatnya generasi Z dalam mendominasi angkatan kerja. Karakteristik pekerjaan di bidang ritel yang bersifat menuntut secara fisik dan emosional, serta keterbatasan dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, berpotensi meningkatkan niat karyawan dalam berpindah kerja. Penelitian bertujuan untuk mengkaji bagaimana *burnout* dan *work-life balance* memengaruhi kecenderungan karyawan Generasi Z memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya di industri ritel Jabodetabek. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan metode survei dan desain korelasional. Populasi yang diteliti meliputi pekerja Generasi Z di sektor ritel wilayah Jabodetabek, dengan sampel yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan secara daring melalui kuesioner dan terdapat sebanyak 185 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan pemodelan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap niat keluar dari pekerjaan, sementara *work-life balance* menunjukkan pengaruh negatif terhadap niat tersebut. Secara bersamaan, *burnout* dan *work-life balance* terbukti menjadi prediktor yang signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Generasi Z di industri ritel. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi perusahaan ritel untuk lebih memperhatikan pengelolaan beban kerja dan kebijakan keseimbangan kehidupan kerja untuk menekan tingkat *turnover intention*, serta berkontribusi juga dalam pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi terkait karakteristik kerja Generasi Z.

Kata Kunci

turnover intention, *burnout*, *work-life balance*, generasi Z, industri ritel

Abstract

High employee turnover rates in the retail industry present a significant challenge to company sustainability, particularly as Generation Z continues to become more dominant workforce. The physically and emotionally demanding nature of retail work, along with limited work-life balance, may have increased employees intentions to change their jobs. This study investigates how burnout and work-life balance influence turnover intention among Generation Z employees in the Jabodetabek retail industry. It adopts a quantitative approach, utilizing survey method and correlational design. The population includes

Generation Z retail workers in Jabodetabek, selected through purposive sampling. Data were gathered online via questionnaires and involved 185 respondents fitting the criteria. Analysis employed Structural Equation Modeling based with Partial Least Squares (SEM-PLS). Results indicated that burnout had a positively impacts turnover intention, while work-life balance negatively influences. Both burnout and work-life balance were proven to be significant predictors of turnover intention among Generation Z employees in the retail industry. The findings of this study have implications for retail companies to focus more on workload management and work-life balance policies in order to reduce turnover intention levels, as well as contributing to the development of industrial and organizational psychology studies related to the work characteristics of Generation Z.

Keywords

Turnover Intention, Burnout, Work-Life Balance, Generation Z, Retail Industry

PENDAHULUAN

Industri ritel di Indonesia, khususnya di wilayah Jabodetabek, merupakan salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan berkontribusi besar terhadap perekonomian negara. Menurut data Badan Pusat Statistik (2024), industri ritel di Indonesia konsisten memberikan kontribusi yang baik terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dari Kementerian Perdagangan, Moga Simatupang, menyampaikan bahwa pemerintah memperkirakan sektor ritel akan mengalami pertumbuhan sekitar 5% pada tahun 2025 (Fernando, 2025). Namun, di balik pertumbuhan tersebut, industri ritel menghadapi tantangan yang cukup signifikan berupa tingginya tingkat *turnover* karyawan. Jika dibandingkan dengan industri lainnya, angka *turnover* pada industri ritel di Indonesia lebih tinggi dan mencapai rata-rata 13% (Danti & Elmi, 2023). Pada skala global, industri ritel mengalami tingkat *turnover* karyawan tahunan sekitar 60% dan terdapat sekitar 40% karyawan baru keluar dalam kurun waktu tiga bulan (WifiTalents Team, 2025). *Turnover intention* memberikan dampak kepada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Pinandito & Savira, 2022). Widyawati & Himawan (2022) mengklasifikasikan dampak *turnover* terbagi menjadi dua kategori, yaitu yang terlihat dan tidak terlihat. Biaya yang terkait dengan pengumuman lowongan kerja, perekrutan dan wawancara calon karyawan, pelatihan, dan biaya kompensasi lainnya merupakan dampak yang terlihat (Tigau & Sugiarto, 2022). Sedangkan, dampak tidak terlihat meliputi beban kerja yang lebih tinggi bagi staf yang tersisa dan penurunan produktivitas akibat berkurangnya jumlah karyawan berpengalaman. Hal tersebut dapat menurunkan daya saing pasar dan menghambat ekspansi perusahaan jika tidak ditangani dengan tepat (Harvida & Wijaya, 2020).

Sebagai salah satu pusat ekonomi dan industri terbesar di Indonesia, Jabodetabek menjadi lokasi strategis bagi Generasi Z untuk mulai berkarya dan memberikan kontribusi di berbagai sektor industri (Windayanti, 2024). Menurut Badan Pusat Statistik (2020), jumlah Generasi Z di kawasan Jabodetabek mencakup proporsi yang signifikan, yaitu hampir 60% dari jumlah penduduk nasional (Karolina & Saryatmo, 2024). Sebagai generasi yang lahir pada tahun 1997 hingga 2012, Generasi Z saat ini mulai mendominasi angkatan kerja termasuk di industri ritel. Sebuah penelitian (World Economic Forum, 2020), memproyeksikan bahwa Generasi Z akan mengisi 27% dari tenaga kerja pada tahun 2025. Namun, muncul permasalahan ketika sebuah survei menunjukkan bahwa dibandingkan generasi sebelumnya, generasi ini cenderung memiliki niat berpindah kerja (*turnover*

intention) dalam rentang waktu yang lebih singkat dan dengan tingkat yang lebih tinggi (Wibowo et al., 2024). Menurut survei dari The Deloitte Global 2022 Gen Z & Millennial Survei, 25% pekerja Generasi Z ingin berganti pekerjaan dalam kurun waktu dua tahun.

Meningkatnya *turnover intention* sering dikaitkan dengan risiko kelelahan baik secara fisik maupun psikis, yang dapat dipicu oleh sifat pekerjaan yang menuntut secara emosional (*burnout*) (Exacta et al., 2022). Kelelahan fisik, emosional maupun mental dan kehilangan motivasi serta tanggung jawab dalam bekerja disebut *burnout*. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kecenderungan karyawan untuk keluar dari pekerjaan adalah *burnout* (Purba & Simarmata, 2023). Leiter & Maslach (2008), mendefinisikan *burnout* sebagai kondisi kelelahan mental, emosional, dan fisik yang timbul akibat kurangnya penghargaan dalam pekerjaan, sehingga menurunkan motivasi dan mengubah sikap serta perilaku karyawan. Menurut Griffin dalam (Priansa, 2017), *burnout* memiliki arti yang sama dengan perasaan lelah, baik fisik maupun mental, yang timbul akibat stres berat berkepanjangan. *Burnout* yang berlangsung dalam jangka panjang dapat berdampak pada meningkatnya absensi, menurunnya produktivitas kerja, berkurangnya loyalitas serta tanggung jawab terhadap perusahaan, dan pada akhirnya menyebabkan karyawan keluar dari perusahaan (El-Sakka, 2016). Selain *burnout*, salah satu faktor lain yang memunculkan niat karyawan untuk berpindah kerja yaitu rendahnya *work-life balance* (Hafid & Prasetyo, 2017). *Work-life balance* menurut Delecta (2011) adalah kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan, tanggungjawab keluarga, serta kepentingan lainnya di luar pekerjaan. *Work life-balance* berhubungan dengan individu serta organisasi tempatnya bekerja, dan jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerjanya dan efektivitas organisasi. Setiap karyawan tentu menginginkan kepuasan dan kebahagiaan dalam pekerjaannya, dan salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan mengevaluasi aktivitas kerja serta mempertimbangkan faktor *work-life balance* sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan kerja (Exacta et al., 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa *turnover intention* pada karyawan dipengaruhi oleh *burnout*, di mana tingkat kelelahan emosional dan fisik yang tinggi yang dialami seseorang dapat mendorong meningkatnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Purba & Simarmata, 2023; Ekawati & Hadiani, 2021). Sebaliknya, terdapat penelitian yang menemukan bahwa tingkat *work-life balance* yang cenderung baik menunjukkan tingkat niat berhenti kerja yang rendah (Afnisya'id & Aulia, 2021; Hafid & Prasetyo, 2017). Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang menyebutkan bahwa *turnover intention* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *work-life balance* (Ferzanita, 2023; Meilia et al., 2023; Setiono, 2024). Hal ini mungkin menunjukkan bahwa bagi beberapa individu, peningkatan *work-life balance* dapat memunculkan harapan atau standar baru yang jika tidak terpenuhi, justru memicu keinginan untuk keluar. Studi Subiyanto & Asyhari (2024) meneliti dampak *burnout* dan *work life balance* terhadap *turnover intention*, dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel perantara. Namun, hanya berfokus menggunakan populasi penelitian pada salah satu perusahaan di wilayah Jakarta. Penelitian yang dilakukan Wibowo et al. (2024) menambahkan dimensi kepemimpinan transformasional dan *job stress* pada Generasi Z di Kota Surakarta, menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut bersama *work-life balance* turut memengaruhi *turnover intention*. Penelitian lain oleh Windayanti (2024) mengkaji *turnover intention* Generasi Z di Jabodetabek, meskipun masih terbatas pada variabel beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja. Selain itu, Amirahfatin & Syah (2023) membatasi penelitian

pada perilaku *abusive customer* yang juga berpotensi memicu *turnover intention* pada karyawan ritel di Jabodetabek.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang muncul terkait *turnover intention* dan juga faktor yang mempengaruhinya, yaitu *burnout* dan *work-life balance*, penelitian ini akan berfokus pada fenomena *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z di Industri Ritel Jabodetabek, khususnya untuk melihat dampak *work-life balance* dan *burnout* sebagai penentu utama. Penelitian ini cukup penting untuk diteliti lebih lanjut karena masih minimnya literatur yang membahas terkait *turnover intention* dan juga faktor yang mempengaruhinya, yaitu *burnout* dan *work-life balance* di industri ritel. Hasilnya, studi ini tidak hanya menjembatani kesenjangan pengetahuan tentang Generasi Z di sektor ritel Jabodetabek, tetapi juga menawarkan pandangan baru tentang bagaimana kondisi tempat kerja di industri tertentu berinteraksi dengan psikologis seseorang yang memengaruhi *turnover intention* pada karyawan.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Desain penelitian menggunakan desain penelitian korelasional. Sugiyono (2015) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan instrumen penelitian untuk menganalisis suatu populasi atau sampel tertentu. Pada metode penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan secara statistik atau dengan angka, yang bertujuan untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dirumuskan. Pada pendekatan survei, data yang diperoleh dari sampel yang mewakili populasi tertentu dikumpulkan, kemudian diamati dan dianalisis. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur, dengan tujuan menghasilkan kesimpulan yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan (Creswell, 2009). Desain penelitian korelasional menurut Azwar (2017) merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana perubahan pada satu variabel berhubungan dengan perubahan pada variabel lain.

Partisipan

Seluruh karyawan Generasi Z (lahir tahun 1997-2012) yang bekerja di industri ritel wilayah Jabodetabek merupakan populasi pada penelitian ini. Pada penelitian ini sampel diperoleh dari populasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling (non probability sampling)*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Generasi Z dengan rentang usia 18-28 tahun, sedang bekerja di industri ritel di wilayah Jabodetabek, dan telah bekerja selama minimal 6 bulan. Karena ukuran populasi tidak diketahui secara pasti dalam penelitian, sehingga ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow (Saputra et al., 2023). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut, ukuran sampel minimum yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 97 partisipan.

Instrumen Penelitian

Skala *burnout* pada penelitian ini dikembangkan oleh Widhianingtanti & Lujitelaar (2022), yang mengadaptasi *Maslach Burnout Inventory*. Terdapat tiga aspek dalam skala ini, yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Skala tersebut terdiri dari 22 item yang telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas dengan nilai RMSEA = 0.073, TLI = 0.896, dan CFI = 0.907 serta nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.916. Skala *work-life balance* yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *work-life balance* Fisher yang dikembangkan oleh Gunawan et al. (2019). Terdapat empat aspek meliputi *work interference with personal life*, *personal life interference with work*, *personal*

life enhancement of work, dan *work enhancement of personal life*. Pada skala ini terdiri dari 17 item yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis validitas konstruk menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan nilai lebih dari 0,05. Sedangkan, reliabilitas menunjukkan nilai CR sebesar 0,976 dan VE sebesar 0,707. Skala *turnover intention* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *turnover intention* Mobley yang dikembangkan oleh Saefullah (2018). Terdapat tiga aspek yang mencakup *thinking of quitting*, *intention to search*, dan *work intention to quit*. Skala tersebut terdiri dari 6 item. Validitas skala ini dianalisis menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan nilai Chi-Square = 1,48, df = 4, P-value = 0.82950, dan RMSEA = 0.000. Semua item memiliki nilai $t > 1.96$ yang berarti menunjukkan hasil signifikan.

Teknik Analisis Data

Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS dengan pemodelan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Pengujian dalam penelitian ini meliputi evaluasi outer model untuk mengukur validitas dan reliabilitas, pengukuran HTMT, R-square dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah data partisipan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu karyawan Generasi Z yang bekerja di industri ritel Jabodetabek.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	18	8	4.3%
	19	9	4.9%
	20	20	10.8%
	21	17	9.2%
	22	43	23.2%
	23	22	11.9%
	24	19	10.3%
	25	19	10.3%
	26	7	3.8%
	27	11	5.9%
	28	10	5.4%
Jenis Kelamin	Laki-laki	76	41.1%
	Perempuan	109	58.9%
Lama Bekerja	6-12 bulan	52	28.1%
	1-2 tahun	61	33%
	Lebih dari 2 tahun	72	38.9%
Daerah Tempat Bekerja	Jakarta	57	30.8%
	Bogor	28	15.1%
	Depok	23	12.4%
	Tangerang	51	27.6%
	Bekasi	26	14.1%

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa penelitian ini melibatkan total 185 partisipan yang terdiri dari 58.9% laki-laki dan 41.1% perempuan. Berdasarkan aspek usia, partisipan didominasi pada usia 22 tahun sebesar 23.2%, diikuti usia 23 tahun sebesar 11.9% dan usia 20 tahun sebesar 10.8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan termasuk dalam kategori usia dewasa awal yang umumnya berada pada fase awal dalam karier. Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas partisipan memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun, yaitu sebesar 38.9%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar

partisipan telah memiliki pengalaman kerja yang relatif cukup lama. Selanjutnya, berdasarkan daerah tempat bekerja, partisipan paling banyak berasal dari wilayah Jakarta sebesar 30.8%.

Tabel 2. Evaluasi Outer Model

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Burnout	B1	0.788	0.967	0.970	0.596
	B2	0.819			
	B3	0.786			
	B4	0.836			
	B5	0.786			
	B6	0.815			
	B7	0.797			
	B8	0.802			
	B9	0.702			
	B10	0.711			
	B11	0.826			
	B12	0.786			
	B13	0.793			
	B14	0.769			
	B15	0.756			
	B16	0.807			
	B17	0.781			
	B18	0.442			
	B19	0.770			
	B20	0.735			
	B21	0.800			
	B22	0.797			
Work-Life Balance	WLB1	0.806	0.950	0.966	0.671
	WLB2	0.843			
	WLB3	0.842			
	WLB4	0.866			
	WLB5	0.818			
	WLB6	0.857			
	WLB7	0.857			
	WLB8	-0.646			
	WLB9	0.861			
	WLB10	0.818			
	WLB11	0.815			
	WLB12	0.780			
	WLB13	0.797			
	WLB14	0.785			
	WLB15	0.840			
	WLB16	0.847			
	WLB17	0.819			
Turnover Intention	TI1	0.841	0.901	0.924	0.670
	TI2	0.841			
	TI3	0.836			
	TI4	0.848			
	TI5	0.814			
	TI6	0.724			

Instrumen pada penelitian ini menggunakan instrumen hasil adaptasi yang telah dikembangkan pada penelitian sebelumnya. Namun, proses pengukuran uji validitas dan

reliabilitas secara internal sesuai dengan karakteristik sampel penelitian kembali dilakukan. Nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE) dapat digunakan untuk menganalisis validitas konvergen. Jika nilai *outer loading* suatu indikator lebih dari 0.70 dan nilai AVE lebih dari 0.50, maka indikator tersebut dianggap valid. Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan, dapat dilihat pada Tabel 2. bahwa mayoritas item dari semua variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0.70 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Namun, item B18 dan WLB8 memiliki nilai *outer loading* di bawah 0.70. Meski demikian, secara keseluruhan aspek tetap terwakili walaupun terdapat dua item tidak valid. Pada tabel tersebut juga dapat dilihat seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0.50. Pada penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Jika nilai Alpha dan CR suatu konstruk di atas 0.70, maka konstruk tersebut dianggap reliabel. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Alpha dan CR lebih dari 0.70. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 3. Rasio Heterotrait-Monotrait

	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
Burnout <-> Turnover Intention	0.836
Work-Life Balance <-> Turnover Intention	0.851
Burnout <-> Work-Life Balance	0.982

Metode *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) digunakan dalam penelitian ini untuk menguji validitas diskriminan. Jika nilai HTMT suatu instrumen kurang dari 0.90, maka instrumen tersebut dianggap memiliki validitas diskriminan yang kuat. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3. bahwa konstruk *burnout* dan *work-life balance* memiliki nilai lebih dari 0.90. Hal ini terjadi karena kedua konstruk tersebut secara konseptual saling berkaitan, di mana ketidakseimbangan kehidupan kerja dapat menyebabkan timbulnya *burnout*. Namun, secara teoritis kedua konstruk tersebut tetap berbeda.

Tabel 4. R-Square

	R-Square	R-Square adjusted
Turnover Intention	0.658	0.655

Nilai R-square pada penelitian digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil pada Tabel 4. menunjukkan nilai R-square sebesar 0.658 yang berarti bahwa *burnout* dan *work-life balance* mampu menjelaskan sebesar 65.8% variabel *turnover intention*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Tabel 5. Koefisien Jalur & Pengujian Hipotesis

	Original sample mean (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Burnout-Turnover Intention	0.345	0.346	0.158	2.138	0.029
Work-Life Balance-Turnover Intention	-0.476	-0.478	0.161	2.962	0.003

Pada penelitian ini, metode *bootstrapping* di SmartPLS digunakan untuk menguji hipotesis dengan melihat nilai *original sample*, *t-statistic*, dan *p-values*. Berdasarkan Tabel 5, *turnover intention* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *burnout* ($\beta = 0.345$; $p < 0.05$). Sebaliknya, *turnover intention* dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh *work-life balance* ($\beta = -0.476$; $p < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dan kedua dalam penelitian ini diterima.

Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa kondisi *burnout* yang dirasakan oleh karyawan generasi Z khususnya pada industri ritel di Jabodetabek menjadi salah satu faktor yang mendorong *turnover intention* menjadi lebih tinggi. Hal ini terjadi karena sektor ritel dikenal sebagai bidang pekerjaan yang bergerak cepat dan memiliki tekanan tinggi, dengan tuntutan seperti pencapaian target penjualan yang ketat, jam kerja yang tidak menentu, termasuk di akhir pekan maupun malam hari, serta keharusan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian oleh Wardani et al. (2025), yang menemukan bahwa dimensi kelelahan emosional adalah prediktor terbesar dari *burnout* yang berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di berbagai sektor. Penelitian Yanto & Susilowati (2024) menunjukkan hasil yang sama bahwa *burnout* secara positif signifikan memengaruhi niat keluar dari pekerjaan (*turnover intention*) pada karyawan generasi Z di PT Rocket Chicken DIY, yang termasuk dalam industri ritel. Penelitian lain oleh Purba & Simarmata (2023) serta Ekawati & Hadianiti (2021) juga menyatakan hasil yang sama.

Burnout dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya *turnover intention* karena apabila karyawan mengalami *burnout*, maka karyawan tersebut akan merasakan beberapa gejala, seperti tidak semangat, lelah, pusing, dan ketidakmampuan untuk bekerja, serta meningkatnya absensi (Cordes & Dougherty, 1993). Hal tersebut akan membuat karyawan menjadi lebih sensitif baik secara fisik maupun emosional dan dapat memengaruhi produktivitasnya dalam bekerja, yang pada akhirnya menimbulkan perasaan tidak puas karyawan terhadap pekerjaannya dan memunculkan keinginannya untuk berhenti dari pekerjaannya (Maslach et al., 2001; AlBattat et al., 2013). Selain itu, karyawan yang mengalami *burnout* akan cenderung mengalami stres. Sehingga, hal ini akan berpengaruh pada kelekatan mereka terhadap perusahaan yang dapat membuat karyawan enggan untuk bertahan dan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaannya (Kim & Stoner, 2008).

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *work-life balance* yang rendah pada karyawan generasi Z di industri ritel Jabodetabek berkontribusi terhadap *turnover intention*. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang merasa sulit untuk menyeimbangkan antara waktu bekerja dan kehidupan pribadinya akan menimbulkan perasaan ingin untuk mencari pekerjaan baru. Penelitian serupa pernah dilakukan Ridwan et al. (2024) yang menunjukkan hasil bahwa keseimbangan kehidupan kerja mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap niat keluar kerja pada karyawan generasi Z Jabodetabek. Kemudian didukung oleh penelitian Manurung & Bernarto (2024) yang menyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan di rumah sakit. Penelitian Maulana et al. (2026); Syuzairi et al. (2023); Nugraha & Jaya (2022) juga menemukan hasil yang sama.

Work-life balance menjadi salah satu elemen penting dalam menurunkan *turnover intention*, keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya akan cenderung rendah jika memiliki tingkat *work-life balance* yang baik (Sahabuddin et al., 2025). Upaya perusahaan dengan memberikan kenyamanan kerja, seperti fleksibilitas dalam bekerja, pembagian tugas yang adil, dan dukungan terhadap kesejahteraan karyawan akan mendorong loyalitas karyawan sehingga akan berdampak pada rendahnya *turnover intention* (Jeninu et al., 2025).

Kombinasi perasaan *burnout* dan *work-life balance* yang buruk pada karyawan generasi Z di industri ritel Jabodetabek memperkuat keinginan seseorang untuk mencari pekerjaan yang baru. Hal ini terjadi karena kelelahan emosional dan fisik yang terjadi secara bersamaan dengan tidak seimbangnya kehidupan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan yang dapat mendorong seseorang untuk berhenti dari pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian Ainun (2022) yang menunjukkan bahwa *turnover intention*

sangat dipengaruhi oleh *burnout* dan *work-life balance* secara bersamaan. Hal ini didukung oleh penelitian Exacta et al. (2022) yang menyatakan bahwa *burnout* dan *work-life balance* memiliki dampak besar terhadap *turnover intention* pada sparks forest adventure sukabumi.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan hipotesis penelitian, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan pada karyawan generasi Z di industri ritel Jabodetabek dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kelelahan kerja (*burnout*). Hal ini karena kelelahan emosional dan fisik akibat bekerja akan mendorong keinginan seseorang untuk keluar dari pekerjaannya. Sebaliknya, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh *work-life balance*, karena mereka yang memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik cenderung rendah keinginannya untuk keluar dari pekerjaannya. Secara bersamaan, kombinasi *burnout* dan *work-life balance* yang buruk akan menciptakan kondisi tidak nyaman dan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan baru. Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas cakupan responden pada wilayah maupun sektor industri yang beragam agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif. Pengukuran validitas instrumen juga sebaiknya dilakukan terlebih dahulu apabila menggunakan sampel penelitian dengan karakteristik tertentu. Peneliti juga dapat menambahkan variabel lain untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai *turnover intention*. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain penelitian secara longitudinal untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam terkait dinamika perilaku kerja karyawan.

REFERENSI

- Afnisya'id, D. M., & Aulia, P. (2021). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Turnover Intention Karyawan Kantor Pusat Perum Bulog Jakarta. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 6548–6553.
- Ainun, A. N. A. (2022). Relationship between Work-life Balance, Burnout and Turnover Intention in Millennial Workers. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 280–292. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.3067>
- AlBattat, A. R., Som, A. P. M., & Helalat, A. S. (2013). Overcoming Staff Turnover in the Hospitality Industry using Mobley's Model. *International Journal of Learning and Development*, 3(6), 64. <https://doi.org/10.5296/ijld.v3i6.4844>
- Amirahfatin, K., & Syah, T. Y. R. (2023). Pengaruh Abusive Customer Behaviour terhadap Turnover Intention Karyawan Retail di Jabodetabek. *JUDICIOUS Journal of Management*, 4(1), 122–132.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023 Tumbuh 5,04 Persen (y-on-y)*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/05/2379/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2023-tumbuh-5-04-persen--y-on-y-.html>
- Chairiza, D., Zulkarnain, Z., & Zahreni, S. (2018). Pengaruh Burnout dan Employee Engagement terhadap Intensi Turnover Karyawan Hotel. *ANALITIKA*, 10(2), 69. <https://doi.org/10.31289/analitika.v10i2.1791>

- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Approaches* ((3rd ed.)). Sage Publications, Inc.
- Danti, P. M., & Elmi, F. (2023). The Influence of Organizational Culture, Career Development, and Job Satisfaction on Turn Over Intention at PT. CMK West Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, 8(2), 197–202. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.2.1884>
- Delecta, P. (2011). *Review Article Work Life Balance*. 186–189. <http://www.journalcra.com>
- Deloitte. (2022). The Deloitte Global 2022 Gen Z and Millennial Survey. Deloitte. Retrieved Oktober 13, 2025, from <https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/genzmillennialsurvey-2022.html>
- Ekawati, R., & Hadiani, Y. F. (2021). Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Bagian Weaving PT. Malakasari Textile. *SMART - Study & Management Research*, 18(1), 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.55916/smart.v18i1.64>
- El-Sakka, N. (2016). The relationship between Person-Organization Fit, burnout, and turnover Intention among CIC academic staff. *He Business and Management Review*, 7(2), 53–66.
- Exacta, A. E., Komariah, K., & Saori, S. (2022). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 10(3), 288–302. <http://ejournal.pelitaIndonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Fernando, J. (2025, January 18). *Peluang Sempit Tenaga Kerja Sektor Ritel*. Validnews. <https://validnews.id/nasional/peluang-sempit-tenaga-kerja-sektor-ritel>
- Ferzanita, S. (2023). Pengaruh Work Life Balance dan Kompensasi terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Milenial PT XYZ. *Dynamic Management Journal*, 7(4), 660–674. <https://doi.org/10.31000/dmj.v7i4>
- Gunawan, G., Nugraha, Y., Sulastina, M., & Harding, D. (2019). Reliabilitas dan Validitas Konstruk Work Life Balance di Indonesia. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 8(2), 88–94. <https://doi.org/10.21009/jppp.082.05>
- Hafid, M., & Prasetyo, A. P. (2017). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Divisi Food & Beverage Hotel Indonesia Kempinski Jakarta). *SMART - Study & Management Research*, 14(3), 52–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.55916/smart.v14i3.17>
- Harvita, D. A., & Wijaya, C. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Turnover Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 13–23.
- Jeninu, H., Survival, & Mas, N. (2025). Analisis Stres Kerja dalam Memediasi Beban Kerja dan Work Life Balance terhadap Turnover Invention (Studi pada Karyawan PT. Bestprofit Futures Malang). *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(2), 936–945.
- Karolina, N., & Saryatmo, M. A. (2024). Employee Engagement, Work Life Balance, dan Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z di Jabodetabek: Peran Mediasi Job Satisfaction. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2), 306–320.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5–25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). *Mediation Model of Burnout –1 A Mediation Model of Job Burnout*. 544–564.

- Manurung, R. N., & Bernarto, I. (2024). The Effect Of Work-Life Balance, Job Burnout, Organizational Commitment on Turnover Intention at XYZ Hospital in Bekasi. *MEC-J (Management and Economics Journal)*, 8(1), 83–98. <https://doi.org/10.18860/mec-j.v8i1.24183>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. www.annualreviews.org
- Maulana, H., Abadiyah, R., & Sumartik (2026). Pengaruh Work Life Balance, dan Work Load di Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan melalui Kepuasan Kerja di Industri Retail Di Kabupaten Sidoarjo. *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 17(3), 2384–2402. <https://doi.org/10.24905/permana.v17i3.1311>
- Meilia, D., Sijabat, R., Utami, R. H. (2023). The Influence of Work Life Balance, Burnout and Job Satisfaction on Turnover Intention (Study of Female Medical Staff at Limpung Regional Hospital). *JURNAL KOLABORATIF SAINS*, 6(11), 1438–1448. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i11.4340>
- Nugraha, R., & Jaya, F. P. (2022). The Effect of Work Life Balance and Work Discipline on Turnover Intention Through Job Satisfaction (In Indomaret Employees in Barito Kuala District). *Hut Publication Business and Management*, 2(1), 57–72. <http://hutpublication.com/HPBM|eISSN.2809-4611|pISSN.XXX-XXX>
- Pinandito, I. S., & Savira, A. W. (2022). Peran Empowering Leadership terhadap Intensi Turnover Karyawan Generasi Z di Indonesia. *Gajah Mada Journal of Professional Psychology (GamaJPP)*, 8(2), 278. <https://doi.org/10.22146/gamajpp.76719>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. CV Pustaka Setia.
- Purba, O., & Simarmata, N. I. P. (2023). Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Pabrik di Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 5436–5446.
- Ridwan, M. M., Deasyanti, & Suryatri, R. D. (2024). Pengaruh Work Life Balance terhadap Turnover Intention Generasi Z di Jabodetabek. *PAIS UNDA: Parade Ilmiah Psikologi UNTAG Samarinda*, 2(1), 1–8.
- Saefullah, T. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Burnout terhadap Intensi Turnover pada Karyawan*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Sahabuddin, R., Romansyah, A. Y. D. P., Mangalik, N. L., Saputra, I. D., Purnomo, E. P., & Nurhikmah. (2025). Pengaruh Work-Life Balance Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *JOURNAL EKSOPODA Journal of Interdispliner*, 1(5).
- Saputra, M. R. A., Chalid, F. I., & Budianto, H. (2023). *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan*. Nizamia Learning Center.
- Setiono, A. (2024). Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Millenial (Studi Kasus pada Pekerja di Yogyakarta). *Home of Management and Bussiness Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.26753/hombis.v3>
- Subiyanto, T., & Asyhari. (2024). Pengaruh Burnout dan Work Life Balance terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Mustika Karya Sejati. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(12), 2118–2453.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. D. Alfabeta.

- Syuzairi, M., Pratiwi, M., & Apriansyah, F. (2023). Work-Life Balance and its Impact on Turnover Intention among Educators: Job Satisfaction as a Mediation. *ICEMBA 2022: Proceedings of the International Conference on Economic, Management, Business and Accounting*, 258. <https://doi.org/10.4108/ea.17-12-2022.2333271>
- Tigau, F. I., & Sugiarto, A. (2022). Strategi Mengendalikan Turnover Karyawan: Studi Kasus Pada Sebuah Rumah Sakit Swasta Di Kota Manado. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 7(1), 135–148. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v7i1.17395>
- Wardani I, Kamilah A L, Aulia Z V, Aurelia R P, & Hidayat T (2025). Literatur Review: Pengaruh Burnout terhadap Turnover Intention Karyawan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 03(04), 3031–9498.
- Wibowo, F., Sosilowati, E., & Setiyawan, A. A. (2024). Fenomena turnover intention pada Generasi Z dalam revolusi industri 5.0. *Journal of Management and Digital Business*, 4(2), 313–325. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i2.1120>
- Widhianingtanti, L. T., & Luijtelaar, G. van. (2022). The Maslach-Trisni Burnout Inventory: Adaptation for Indonesia. *Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia*, 11(1), 1–21. <https://doi.org/10.15408/jp3i.v11i1.24400>
- Widyawati, N., & Himawan, A. F. I. (2022). Dampak Turnover Tinggi Terhadap Kinerja Karyawan dan Produktivitas PT. XYZ Cabang Rembang. *Journal of Management & Business*, 4(3), 653–662.
- WifiTalents Team. (2025). *Hr In The Retail Industry Statistics*. WifiTalents. <https://wifitalents.com/hr-in-the-retail-industry-statistics/>
- Windayanti. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Z di Jabodetabek. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 574–580. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13143839>
- World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2020/digest/>
- Yanto, F., & Susilowati, F. (2024). Pengaruh Work Life Balance, Job Satisfaction dan Burnout terhadap Turnover Intention pada Generasi Z di PT. ROCKET CHICKEN DIY. *AKMENIKA: Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 21(2), 934–943. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/akmenika.v21i2.6582>

Pendanaan

Kami penulis menyatakan bahwa kami tidak memiliki kepentingan apapun baik finansial ataupun secara pribadi yang dapat memengaruhi penelitian ini. Penelitian ini dilakukan murni dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas akhir.

Tentang Para Penulis

Nurbaiti Junita Ardiani merupakan mahasiswa tahun keempat yang sedang menyelesaikan gelar sarjana di bidang psikologi dan memiliki minat dalam dunia psikologi industri dan organisasi.

Pundani Eki Pratiwi, S.Psi., M.Psi., Psikolog merupakan seorang dosen di Universitas Negeri Semarang yang memiliki fokus konsentrasi penelitian di bidang psikologi industri dan organisasi, seperti *leadership* dan *wellbeing*.

ORIGINALITY REPORT

18%	17%	17%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Binus University International Student Paper	4%
2	journal.untar.ac.id Internet Source	2%
3	academic.oup.com Internet Source	1%
4	Marsya Finna Cahyani, Deden Kurniawan, Koen Hendrawan, Yuni Kasmawati. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Work-Life Balance sebagai Variabel Intervening (Studi pada RSU Bhakti Asih)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	1%
5	acopen.umsida.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Abdullah Gul University Student Paper	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	e-journal.unu-jogja.ac.id Internet Source	1%

repository.unissula.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1 %
11	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	1 %
12	jurnalp4i.com Internet Source	1 %
13	repositori.uma.ac.id Internet Source	1 %
14	repository.bunghatta.ac.id Internet Source	<1 %
15	Chelsy Julia Yohanis Bendan, Kordiana Sambara, Djusniati Rasinan. "Analisis Faktor-faktor Penyebab Turnover Karyawan pada Toko Top Mode Makassar Sulawesi Selatan", YASIN, 2025 Publication	<1 %
16	Submitted to Ciputra University Student Paper	<1 %
17	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V Student Paper	<1 %
18	Submitted to UCSI University Student Paper	<1 %
19	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
20	Dionysia Okta Suryaningtyas, Achmad Fauzi. "STUDI LITERATUR FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI TURNOVER	<1 %

INTENTION PADA GEN Z DI BEBERAPA
SEKTOR PERUSAHAAN DI INDONESIA", Jurnal
Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2024

Publication

21	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
22	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 15 words
Exclude bibliography	On		