JOURNAL SYNTAX IDEA
p–ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 8, No. 8, Agustus 2026

Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Generasi Z di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan)

Nor Qori Wiliyanti, Siti Safaria*
Perbanas Institute, Indonesia
Email: siti.safaria@perbanas.id*

Keywords:
workload; job stress; job satisfaction; turnover intention; generation z.

Abstract
The purpose of this study is to analyze and explain the effect of workload and job stress on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable among Generation Z employees at PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Balikpapan Branch. The phenomenon of high turnover intention among Generation Z employees serves as an important background, given the dynamic characteristics of this generation regarding working conditions and environment. This study uses a quantitative approach. The population consisted of all Generation Z employees at PT PNM Mekaar Balikpapan Branch, and data were collected through questionnaires. The data analysis technique used was Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) assisted by SmartPLS software. The results showed that: (1) workload has a negative and significant effect on job satisfaction; (2) workload has a positive and significant effect on turnover intention; (3) job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention; (4) job stress has no significant effect on job satisfaction; (5) job stress has a positive and significant effect on turnover intention, and is the most dominant predictor; (6) job satisfaction is not able to mediate the effect of workload on turnover intention; and (7) job satisfaction is not able to mediate the effect of job stress on turnover intention. These findings indicate that both workload and job stress directly impact employees' turnover intention without needing to pass through job satisfaction first.

Kata Kunci:
beban kerja; stres kerja; kepuasan kerja; turnover intention; generasi z.

Abstrak
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Generasi Z di PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan. Fenomena tingginya turnover intention pada karyawan Generasi Z menjadi latar belakang penting mengingat karakteristik generasi ini yang sangat dinamis terhadap kondisi dan lingkungan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Generasi Z di PT PNM Mekaar Cabang Balikpapan, dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; (2)

beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention; (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention; (4) stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja; (5) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, serta menjadi variabel prediktor paling dominan; (6) kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention; dan (7) kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention. Temuan ini mengindikasikan bahwa baik beban kerja maupun stres kerja berdampak secara langsung terhadap niat turnover karyawan tanpa harus melalui tingkat kepuasan kerja terlebih dahulu.

PENDAHULUAN

Dinamika lingkungan bisnis modern saat ini mengalami pergeseran paradigma yang signifikan, terutama dipengaruhi oleh masuknya angkatan kerja baru dari kelompok Generasi Z (lahir 1997-2012), yang kini mendominasi struktur ketenagakerjaan di berbagai sektor, termasuk jasa keuangan dan pembiayaan mikro (Twenge, 2017). Sebagai generasi pertama yang tumbuh di era digitalisasi penuh (*digital natives*), Generasi Z membawa orientasi nilai, ekspektasi karier, dan budaya kerja yang berbeda dari generasi sebelumnya.

Karyawan Generasi Z sangat menekankan efisiensi proses kerja, transparansi komunikasi, kenyamanan lingkungan kerja, serta keseimbangan kehidupan profesional dan pribadi (*work-life balance*), dan cenderung memprioritaskan kesejahteraan mental serta fleksibilitas karier (Sladek & Grabinger, 2014). Kondisi ini menuntut manajemen sumber daya manusia merancang ekosistem kerja yang *adaptable*, suportif, dan humanis guna menjaga retensi tenaga kerja muda.

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar merupakan lembaga pembiayaan berbasis pemberdayaan masyarakat yang berfokus pada akses modal bagi perempuan prasejahtera, dengan sistem pelayanan langsung di lapangan (*door-to-door*) melalui skema Tanggung Renteng. Model bisnis ini menciptakan alokasi beban kerja (*workload*) yang tinggi dan kompleks bagi petugas operasional lapangan seperti *Account Officer* (AO) dan *Finance Administration Officer* (FAO), mencakup sosialisasi produk, verifikasi calon nasabah, pembentukan dan pendampingan kelompok mingguan, hingga penagihan tunggakan (Sunyoto, 2012; Dhania, 2010). Ketika porsi tugas harian melebihi kapasitas fisik dan waktu karyawan, kenyamanan dan apresiasi mereka terhadap pekerjaan berangsur menurun (Hasibuan, 2016).

Tingginya beban kerja harian berpotensi memicu stres kerja (*job stress*), yaitu ketegangan fisik, emosional, maupun psikologis akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya individu (Robbins & Judge, 2018). Sumber stres di lapangan sangat beragam, mulai dari nasabah bermasalah, tekanan risiko finansial, target mingguan, hingga tantangan geografis (Luthans, 2011), yang dapat menciptakan kelelahan emosional berkelanjutan dan pada akhirnya mengikis komitmen kerja (Greenberg & Baron, 2008).

Akumulasi beban dan stres kerja yang tidak tertangani berpotensi meningkatkan *turnover intention*, yaitu niat atau kecenderungan karyawan untuk mengundurkan diri guna mencari kesempatan karier lain (Greenberg & Baron, 2008; Mobley, 2011). Tingginya *turnover* pada level operasional berdampak signifikan terhadap biaya rekrutmen, kontinuitas pendampingan nasabah, dan produktivitas tim, terlebih Generasi Z dikenal mudah berpindah kerja (*job-hopping*) ketika kondisi kerja dirasa tidak mendukung kesejahteraan mental mereka (Twenge, 2017).

Literatur manajemen SDM menempatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai variabel pemediasi (*intervening*) dalam hubungan beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention, sebagai gambaran perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya (Luthans, 2011; Robbins & Judge, 2018). Secara teoritis, kepuasan kerja berfungsi sebagai penyangga psikologis (Hasibuan, 2016), namun pada karyawan Generasi Z tekanan kerja kerap memicu reaksi spontan mencari pekerjaan baru tanpa melalui penurunan kepuasan kerja terlebih dahulu (Baron & Kenny, 1986; Mobley, 2011), sehingga peran mediasi ini masih menunjukkan inkonsistensi pada berbagai penelitian terdahulu.

Fenomena ini teramati nyata pada karyawan Generasi Z di PT PNM Mekaar Area Balikpapan. Data pengunduran diri periode 2023-2026 menunjukkan tren fluktuatif pada kategori tinggi: *turnover rate* meningkat dari 21,18% (2023) menjadi 24,18% (2024) dan mencapai puncaknya 26,94% (2025), sebelum tercatat 16,92% pada 2026. Angka ini konsisten melampaui batas toleransi normal organisasi yang idealnya di bawah 10% per tahun (Gillies, 2014; Mobley, 2011), sehingga memperkuat urgensi penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi.

Data pengunduran diri periode 2023-2026 menunjukkan tren fluktuatif pada kategori tinggi: turnover rate meningkat dari 21,18% (2023) menjadi 24,18% (2024) dan mencapai puncaknya 26,94% (2025), sebelum tercatat 16,92% pada 2026. Angka ini konsisten melampaui batas toleransi normal organisasi yang idealnya di bawah 10% per tahun (Gillies, 2014; Mobley, 2011). Menariknya, studi Sundaningrum et al. (2023) justru menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja (quality of work life) memiliki pengaruh linear terhadap tingkat turnover karyawan PNM Mekaar. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat faktor-faktor yang dapat meningkatkan retensi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja tetap menjadi pendorong utama turnover intention. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada karyawan Generasi Z di PNM Mekaar Cabang Balikpapan, serta pengujian peran mediasi kepuasan kerja dalam konteks beban kerja operasional yang tinggi dan karakteristik generasi yang dinamis. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menguji model teoritis yang seringkali menunjukkan hasil inkonsisten, khususnya pada sektor pembiayaan mikro dan generasi muda.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik mengkaji permasalahan ini melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover

Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Generasi Z di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan)".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja; (2) apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja; (3) apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap turnover intention; (4) apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap turnover intention; (5) apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention; (6) apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja; dan (7) apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan.

Sejalan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh: (1) beban kerja terhadap kepuasan kerja; (2) stres kerja terhadap kepuasan kerja; (3) beban kerja terhadap turnover intention; (4) stres kerja terhadap turnover intention; (5) kepuasan kerja terhadap turnover intention; (6) beban kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja; dan (7) stres kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, yaitu pendekatan penelitian ilmiah yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka, statistik, dan pengukuran untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel dalam suatu populasi (Mukhyi, 2023), guna memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Generasi Z di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penarikan sampel yang memilih anggota sampel secara khusus atas dasar pertimbangan tertentu (Sahir, 2021). Sampel yang digunakan adalah karyawan khusus Generasi Z dengan posisi Account Officer di PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Balikpapan sebanyak 265 karyawan.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pengisian kuesioner oleh responden, mencakup identitas responden serta tanggapan terhadap indikator beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention (Soesana, 2023). Data sekunder diperoleh dari data internal perusahaan, buku, artikel, dan jurnal yang relevan dengan variabel penelitian (Hardani, 2020).

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua cara, yaitu angket/kuesioner berupa daftar pertanyaan mengenai beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention yang disebarkan kepada responden (Abubakar, 2021), serta dokumentasi berupa penelaahan dokumen internal perusahaan, buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan variabel penelitian (Abubakar, 2021).

Instrumen dan Skala Pengukuran Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur/tertutup dengan skala pengukuran Likert (Mukhyi, 2023; Soesana, 2023). Setiap pernyataan memiliki lima poin skor, yaitu 5 = Sangat Setuju (SS), 4 = Setuju (S), 3 = Kurang Setuju (KS), 2 = Tidak Setuju (TS), dan 1 = Sangat Tidak Setuju (STS).

Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software* SmartPLS versi 4. PLS-SEM dipilih dibandingkan *covariance-based* SEM (CB-SEM) karena fleksibilitasnya dalam menganalisis model yang kompleks dan prediktif, terutama saat penelitian berfokus pada eksplorasi hubungan antarvariabel (Ghozali & Latan, 2020).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi *outer model* mendefinisikan hubungan setiap indikator dengan variabel latennya (Ghozali & Latan, 2020), melalui pengujian *convergent validity* (nilai *loading factor* ≥ 0,70 dan *Average Variance Extracted*/AVE ≥ 0,50), *discriminant validity* (*cross loading*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio*/HTMT < 0,90), serta uji reliabilitas menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* ≥ 0,70 (Ghozali & Latan, 2020).

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *inner model* dilakukan melalui nilai *Adjusted R-Square* (0,67 = baik; 0,33 = moderat; 0,19 = lemah), *effect size* (f^2) (0,02 = kecil; 0,15 = sedang; 0,35 = besar) (Manley et al., 2021), *predictive relevance* ($Q^2 > 0$), analisis *model fit* melalui SRMR < 0,8 dan NFI > 0,8, serta pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping* di mana hipotesis diterima apabila t-statistics > 1,96 dengan p-values < 0,05 (Ghozali & Latan, 2020).

Uji Efek Mediasi (Path Analysis)

Efek mediasi dihitung menggunakan metode *Variance Accounted For* (VAF) dengan rumus VAF = Indirect Effect ÷ (Indirect Effect + Direct Effect). Kriteria pengambilan keputusan: jika VAF > 0,80 maka *full mediation*; jika 0,20 ≤ VAF ≤ 0,80 maka mediasi parsial; dan jika VAF < 0,20 maka tidak terdapat mediasi (Ghozali & Latan, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penelitian

Penelitian ini menggunakan SmartPLS untuk menganalisis hubungan antar variabel laten. Menurut Hair et al. (2021), analisis PLS-SEM terdiri dari dua tahap utama,

yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Outer Model

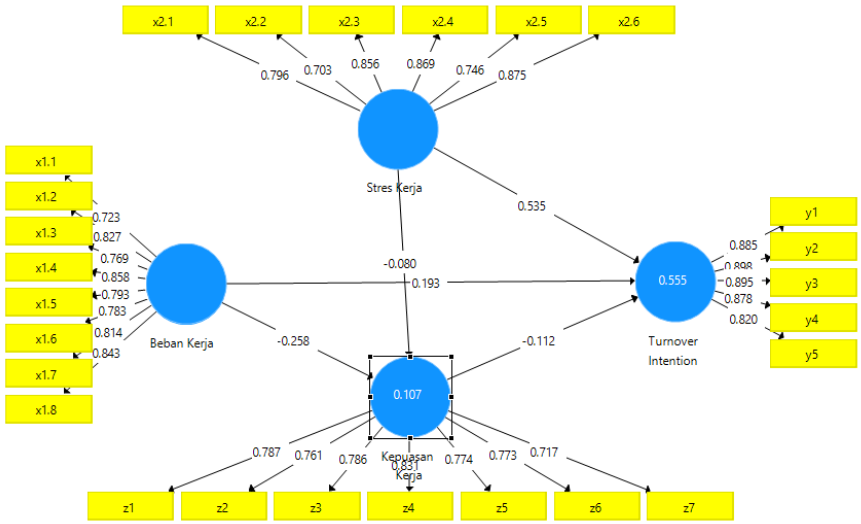
Outer loading menunjukkan tingkat hubungan antara indikator dengan konstruk yang diukur, dengan kriteria nilai loading ≥ 0,70 (Hair et al., 2021).

Tabel 1. Outer Loading

Indikator	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention
x1.1	0.723	-	-	-
x1.2	0.827	-	-	-
x1.3	0.769	-	-	-
x1.4	0.858	-	-	-
x1.5	0.793	-	-	-
x1.6	0.783	-	-	-
x1.7	0.814	-	-	-
x1.8	0.843	-	-	-
x2.1	-	-	0.796	-
x2.2	-	-	0.703	-
x2.3	-	-	0.856	-
x2.4	-	-	0.869	-
x2.5	-	-	0.746	-
x2.6	-	-	0.875	-
y1	-	-	-	0.885
y2	-	-	-	0.898
y3	-	-	-	0.895
y4	-	-	-	0.878
y5	-	-	-	0.820
z1	-	0.787	-	-
z2	-	0.761	-	-
z3	-	0.786	-	-
z4	-	0.831	-	-
z5	-	0.774	-	-
z6	-	0.773	-	-
z7	-	0.717	-	-

Sumber: Olah Data SmartPLS

Semua indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid secara konvergen.



Gambar 1. Outer Loading
Sumber: Olah Data SmartPLS

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Beban Kerja	0.644
Kepuasan Kerja	0.603
Stres Kerja	0.656
Turnover Intention	0.767

Sumber: Olah Data SmartPLS

Seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50 sehingga konstruk yang digunakan memenuhi syarat validitas konvergen.

Tabel 3. Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention
Beban Kerja	0.802	-	-	-
Kepuasan Kerja	-0.324	0.776	-	-
Stres Kerja	0.824	-0.293	0.810	-
Turnover Intention	0.670	-0.331	0.727	0.876

Sumber: Olah Data SmartPLS

Seluruh konstruk memenuhi kriteria Fornell-Larcker sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention
Beban Kerja	-	-	-	-
Kepuasan Kerja	0.348	-	-	-
Stres Kerja	0.899	0.307	-	-
Turnover Intention	0.722	0.358	0.789	-

Sumber: Olah Data SmartPLS

Seluruh nilai HTMT berada di bawah 0,90 sehingga model memiliki validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Beban Kerja	0.920	0.925	0.935
Kepuasan Kerja	0.890	0.899	0.914
Stres Kerja	0.894	0.907	0.919
Turnover Intention	0.924	0.927	0.943

Sumber: Olah Data SmartPLS

Seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik.

Inner Model

Inner model digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten melalui nilai *R-Square, effect size* (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2).

Tabel 6. Kriteria R-Square

Nilai R^2	Interpretasi
0,75	Kuat
0,50	Moderat
0,25	Lemah

Sumber: Hair et al. (2021)

Tabel 7. R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0.107	0.100
Turnover Intention	0.555	0.550

Sumber: Olah Data SmartPLS

Nilai R-Square kepuasan kerja sebesar 0,107 (kategori lemah), menandakan 10,7% variabilitas kepuasan kerja dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai

R-Square turnover intention sebesar 0,555 (kategori moderat), menunjukkan 55,5% variasi turnover intention dijelaskan oleh variabel prediktor beserta mediasi dalam model, sementara 44,5% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Tabel 8. Kriteria f-square

Nilai f^2	Interpretasi
0,02	Pengaruh Kecil
0,15	Pengaruh Sedang
0,35	Pengaruh Besar

Sumber: Hair et al. (2021)

Tabel 9. f-square

Variabel	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention
Beban Kerja	-	0.024	-	0.026
Kepuasan Kerja	-	-	-	0.025
Stres Kerja	-	0.002	-	0.206
Turnover Intention	-	-	-	-

Sumber: Olah Data SmartPLS

Beban kerja memiliki pengaruh kecil terhadap kepuasan kerja (0,024), sedangkan stres kerja hampir tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (0,002). Terhadap turnover intention, stres kerja memiliki pengaruh terbesar berkategori sedang (0,206), sementara beban kerja (0,026) dan kepuasan kerja (0,025) tergolong kecil, mengindikasikan stres kerja sebagai prediktor utama turnover intention secara langsung.

Tabel 10. Q-Square

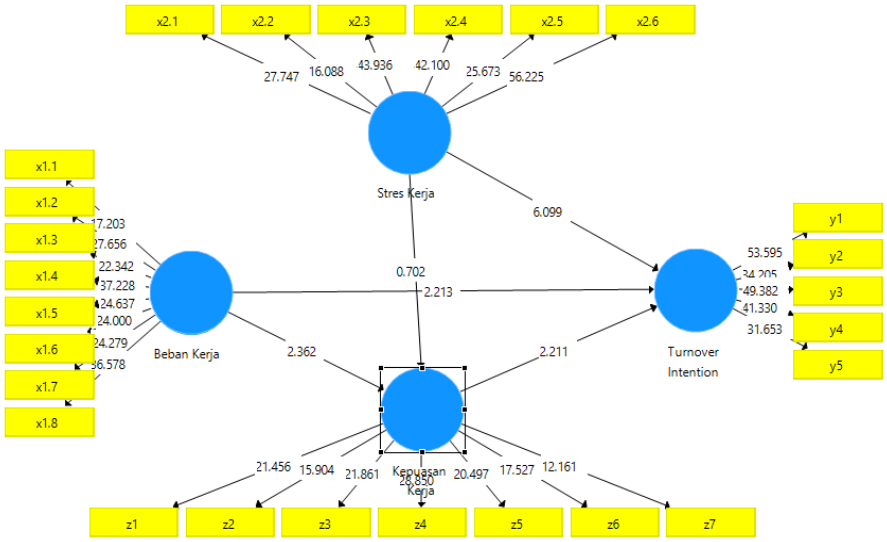
Variabel	SSO	SSE	Q^2 (=1-SSE/SSO)
Beban Kerja	2.120.000	2.120.000	-
Kepuasan Kerja	1.855.000	1.742.610	0.061
Stres Kerja	1.590.000	1.590.000	-
Turnover Intention	1.325.000	774.599	0.415

Sumber: Olah Data SmartPLS

Nilai Q^2 pada variabel kepuasan kerja dan turnover intention lebih besar dari nol, sehingga model penelitian memiliki *predictive relevance*.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan diterima (signifikan) apabila nilai t-statistic > 1,96 dengan p-value < 0,05 (Hair et al., 2021).



Gambar 2. Bootstrapping Uji Hipotesis
Sumber: Olah Data SmartPLS

Tabel 11. Uji Pengaruh Langsung

Jalur	O	M	STDEV	T Statistics	P Values
Beban Kerja -> Kepuasan Kerja	-0.258	-0.262	0.109	2.362	0.019
Beban Kerja -> Turnover Intention	0.193	0.196	0.087	2.213	0.027
Kepuasan Kerja -> Turnover Intention	-0.112	-0.114	0.051	2.211	0.027
Stres Kerja -> Kepuasan Kerja	-0.080	-0.074	0.114	0.702	0.483
Stres Kerja -> Turnover Intention	0.535	0.535	0.088	6.099	0.000

Sumber: Olah Data SmartPLS

Beban kerja terhadap kepuasan kerja (H1 diterima): koefisien jalur -0,258, t-statistic 2,362 (>1,96), p-value 0,019 (<0,05); beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja — semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kepuasan kerja.

Stres kerja terhadap kepuasan kerja (H2 ditolak): koefisien jalur -0,080, t-statistic 0,702 (<1,96), p-value 0,483 (>0,05); stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Beban kerja terhadap turnover intention (H3 diterima): koefisien jalur 0,193, t-statistic 2,213 (>1,96), p-value 0,027 (<0,05); beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Stres kerja terhadap turnover intention (H4 diterima): koefisien jalur 0,535, t-statistic 6,099 (>1,96), p-value 0,000 (<0,05); stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, serta menjadi prediktor paling dominan.

Kepuasan kerja terhadap turnover intention (H5 diterima): koefisien jalur -0,112, t-statistic 2,211 (>1,96), p-value 0,027 (<0,05); kepuasan kerja berpengaruh negatif dan

signifikan terhadap turnover intention — semakin tinggi kepuasan kerja, semakin rendah niat keluar.

Tabel 12. Uji Pengaruh Tidak Langsung

Jalur	O	M	STDEV	T Statistics	P Values
Beban Kerja -> Kepuasan Kerja -> Turnover Intention	0.029	0.029	0.018	1.568	0.118
Stres Kerja -> Kepuasan Kerja -> Turnover Intention	0.009	0.009	0.015	0.591	0.555

Sumber: Olah Data SmartPLS

Mediasi beban kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja (H6 ditolak): t-statistic 1,568 (<1,96), p-value 0,118 (>0,05); kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention — pengaruh beban kerja bersifat langsung tanpa melalui kepuasan kerja.

Mediasi stres kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja (H7 ditolak): t-statistic 0,591 (<1,96), p-value 0,555 (>0,05); kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap turnover intention, karena dorongan stres kerja terhadap niat keluar berlangsung cepat dan langsung.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Tingginya porsi tugas operasional — verifikasi nasabah lapangan, pendampingan kelompok intensif, hingga pemenuhan target harian — membuat karyawan berada dalam kelelahan fisik dan mental berkelanjutan, sejalan dengan Sunyoto (2012) bahwa beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas karyawan menurunkan kepuasan kerja secara drastis. Generasi Z yang menekankan efisiensi dan fleksibilitas (Twenge, 2017) merasa tingginya beban operasional mengurangi ruang gerak pribadi mereka, sehingga kepuasan kerja menurun.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Karyawan cenderung memaklumi dinamika stres dan tekanan lapangan sebagai bagian wajar profesi di industri keuangan mikro. Sesuai *stress-buffering model* House (1981), dukungan sosial dari rekan kerja dan pimpinan yang komunikatif meredam dampak negatif stres terhadap kepuasan kerja, dan sebagaimana dijelaskan Luthans (2011), stres yang masih dapat dikelola (*eustress*) tidak serta-merta menghilangkan rasa puas karyawan terhadap aspek pekerjaan lainnya.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention

Rutinitas operasional yang padat dan tenggat target yang ketat menjadi pendorong utama niat keluar karyawan Generasi Z, mendukung teori Hasibuan (2016) bahwa pembagian kerja yang melebihi kapasitas fisik dan psikologis memicu kejenuhan dan dorongan mencari tempat kerja baru. Ketika tuntutan waktu dan energi tidak dibarengi efisiensi sistem, karyawan mengambil langkah pragmatis mengundurkan diri untuk menghindari *burnout* (Dhania, 2010).

Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention

Stres kerja terbukti menjadi prediktor paling dominan dan kritis pendorong niat keluar. Hasil ini selaras dengan teori Greenberg dan Baron (2008) bahwa stres kerja berkepanjangan memicu reaksi *fight-or-flight*, salah satunya niat melepaskan diri dari lingkungan kerja. Generasi Z yang peka terhadap isu kesehatan mental merespons stres secara langsung dengan mempertimbangkan keluar demi menyelamatkan kesejahteraan emosional mereka (Twenge, 2017).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention

Kepuasan kerja memegang peran krusial dalam menekan niat keluar karyawan. Sesuai Robbins dan Judge (2018), kepuasan kerja merupakan evaluasi positif atas karakteristik pekerjaan, di mana karyawan yang puas menampilkan retensi lebih tinggi dan turnover intention lebih rendah. Rasa puas menciptakan keterikatan emosional (*emotional attachment*) yang menjadi benteng utama menahan dorongan mencari peluang kerja lain (Luthans, 2011).

Peran Mediasi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan beban kerja maupun stres kerja terhadap turnover intention, karena keduanya berdampak langsung dan spontan terhadap keputusan karyawan untuk mempertimbangkan keluar. Fenomena ini sejalan dengan Baron dan Kenny (1986) mengenai mekanisme pengaruh langsung, di mana variabel independen memiliki dorongan pragmatis yang langsung memengaruhi variabel dependen, serta pandangan Mobley (2011) bahwa dalam kondisi stres ekstrem individu dapat melompati tahap evaluasi kepuasan kerja dan langsung mencari alternatif pekerjaan baru. Temuan ini sejalan dan memperkuat studi terdahulu (Lestari & Sunuharyo, 2018; Pratama et al., 2021; Febrianti & Rahmawati, 2020) yang menemukan tingginya ritme kerja lapangan dan tekanan penagihan di PNM Mekaar mendorong penurunan kepuasan kerja dan peningkatan niat mengundurkan diri.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention sebagai prediktor paling dominan; kepuasan kerja sendiri berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, tetapi tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja maupun stres kerja terhadap turnover intention, yang berarti kedua variabel tersebut berdampak langsung terhadap niat keluar karyawan Generasi Z di PT PNM Mekaar Cabang Balikpapan tanpa melalui penurunan kepuasan kerja terlebih dahulu. Berdasarkan temuan ini, manajemen PT PNM Mekaar disarankan memprioritaskan pengelolaan stres kerja melalui program konseling berkala dan pelatihan ketahanan mental (*resilience*), meninjau kembali alokasi target dan waktu kerja harian khususnya pada unit dengan beban dan stres kerja tinggi seperti Balikpapan Utara serta kelompok karyawan bermasa kerja 3-5 tahun, serta terus menyempurnakan fasilitas kerja dan sistem apresiasi agar loyalitas

karyawan terjaga. Bagi penelitian selanjutnya, mengingat nilai R^2 kepuasan kerja masih tergolong lemah (10,7%), disarankan menambahkan variabel prediktor lain seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, atau *work-life balance*, serta menguji variabel mediasi atau moderasi lain seperti *burnout*, keterikatan kerja (*work engagement*), atau komitmen organisasi, dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan cakupan wilayah penelitian dan potensi *social desirability bias* pada instrumen kuesioner tertutup yang digunakan.

REFERENSI

Abubakar, H. R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

Afifi, S. T., Setiawan, A., & Hermawan, H. (2024). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada PT. Global Cool. PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen, 2(2), 12-21.

Afrizal, P. R., Musadieq, M. A., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 8(1), 1-10.

Amirsyah Putra, M. R., Halin, H., & Yeni. (2024). Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Berkat Sawit Sejati. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA), 4(1), 332-341.

Anees, R. T., Heidler, P., Cavaliere, L. P. L., & Nordin, N. A. (2021). Brain drain in higher education: The impact of job stress and workload on turnover intention and the mediating role of job satisfaction at universities. European Journal of Business and Management Research, 6(3), 1-8.

Asih, G. Y., Hardani, W., & Prasetyo, A. R. (2018). Stres Kerja. Semarang University Press.

Ayuningrum, N. K. A., & Surya, I. B. K. (2024). Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 13(9), 1955-1964.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 273-285.

Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) approach to casual modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. Technology Studies, 2(2), 285-309.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182.

Cousins, R., Mackay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). 'Management Standards' work-related stress in the UK: Practical development. Work & Stress, 18(2), 113-136.

Cousins, R., Mackay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). 'Management Standards' work-related stress in the UK: Practical development. Work & Stress, 18(2), 113-136.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). Research on Work-Related Stress. European Agency for Safety and Health at Work.
Darmeinis, & Basriani, A. (2022). Analisis faktor-faktor turnover intention karyawan dalam tinjauan iklim perusahaan. Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis, 1(1), 40-47.
Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh kepuasan kerja. E-Jurnal Manajemen, 8(6), 3646-3673.
Dewi, S. R., Deviyantoro, D., Husain, K., & Safaria, S. (2024). Does job satisfaction mediate the effect of teamwork and organizational citizenship behavior on job performance? Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia (JPII), 10(3), 232-241.
Dhania, D. R. (2010). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus, 1(1), 15-23.
Dhania, D. R. (2010). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus, 1(1), 15-23.
Ello, R. J., Nursiani, N. P., Dhae, Y. K. I. D., & Fanggidae, R. P. C. (2024). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan CV. Timor Makmur Pangan. GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, 5(2), 435-444.
Eristya, L., Nugroho, A., & Andini, M. (2024). Pengaruh job stress terhadap turnover intention dengan variabel intervening job satisfaction pada karyawan bagian produksi CV Inko Platinum. JICN: Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara, 1(4), 5332-5347.
Ermawan, M. D., Akramiah, N., & Wahyuni, H. (2024). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Shopee Express Hub Gempol Kabupaten Pasuruan. Neraca: Jurnal Manajemen dan Ekonomi, 7(5), 102-115.
Fardah, F. F., & Ayuningtias, H. G. (2020). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja (Studi pada CV. Fatih Terang Purnama). Jurnal Mitra Manajemen, 4(5), 831-842.
Fatfa, N. A., & Safaria, S. (2024). The effect of training and incentives on work productivity with job satisfaction as a mediating variable. Formosa Journal of Sustainable Research, 3(4), 721-736.
Fauzi, A., Budiarti, E., & Suryana, A. (2022). Metodologi Penelitian. CV. Pena Persada.
Febrianti, R., & Rahmawati, D. (2020). Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan PT PNM Mekaar. Jurnal Ilmu Manajemen dan Organisasi, 11(2), 115-126.
Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). Behavior in Organizations (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). Behavior in Organizations (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
Hafizah, Y., & Arifin, K. (2024). Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT Maessafna Tanjung Kabupaten Tabalong. Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis (JAPB), 7(2), 1763-1772.
Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). SAGE Publications.
Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Springer.
Hanifah Sony, J., Rizal, M., & Muttaqin, Z. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap turnover intention pada PT Lindungi Bumi Nusantara. JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 8(6), 6916-6922.

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Aulia, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu.

Hartadi, A. (2020). Analisis pengaruh faktor-faktor beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan DIY. Albama, 13(2), 1-21.

Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W., Jr. (2011). Organizational Behavior (13th ed.). South-Western Cengage Learning.

House, J. S. (1981). Work Stress and Social Support. Addison-Wesley Publishing Company.

Husni, & Safaria, S. (2024). The effect of workload and organizational climate on turnover intentions with job stress as an intervening variable in Generation Z employees of PT. MMI Ambon Regional. Formosa Journal of Sustainable Research, 3(10), 2125-2142.

Indranata, M. J. B., & Safaria, S. (2023). The effect of compensation and empowerment on employee loyalty mediated by job satisfaction (Case study at PT Permodalan Nasional Madani Regional Surabaya 1). Formosa Journal of Sustainable Research, 2(8), 1927-1942.

Indrasari, M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. Indomedia Pustaka.

Jemina, K. I., & Santosa, A. (2025). Pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan Generasi Z di Provinsi Bali. Jurnal Pendidikan Tambusai, 9(1), 5525-5536.

Jufri, A., & Mellanie. (2019). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention (Studi kasus karyawan marketing PT. Jayamandiri Gemasejati Cabang Ciledug). Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 14(2), 275-285.

Lestari, A. P., & Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention (Studi pada karyawan PT Permodalan Nasional Madani). Jurnal Administrasi Bisnis, 58(2), 34-41.

Luthans, F. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Luthans, F. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Mackay, C. J., Cousins, R., Kelly, P. J., Lee, S., & McCaig, R. H. (2004). 'Management Standards' and work-related stress in the UK: Policy background and science. Work & Stress, 18(2), 91-112.

Maesaroh, S. S. (2022). Peran gender dalam negosiasi karir: Pendekatan teori ekuitas. Indonesian Journal of Digital Business, 2(2), 1-8.

Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fibrianti, B. L., Fitriani, A. D., Purnomo, A., Rosyida, R., Purba, B., Sari, M. H., Tjiptady, B. C., & Rahmi, A. (2021). Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja. Yayasan Kita Tulis.

Manggala, R. K., & Siswanto. (2024). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap turnover intention pada Sumber Daya Manusia (SDM) Generasi Z di Provinsi D.I. Yogyakarta. Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan, 2(2), 1-11.

McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. Y. (2018). Organizational Behavior: Emerging Knowledge, Global Reality (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J. H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample size requirement for structural equation modeling: An introduction. Journal of Applied Structural Equation Modeling, 4(2), 1-20.
Mobley, W. H. (2011). Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya (Terjemahan). PT Pustaka Binaman Pressindo.
Mobley, W. H. (2011). Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya (Terjemahan). PT Pustaka Binaman Pressindo.
Mukhyi, M. A. (2023). Metodologi Penelitian: Panduan Praktis Penelitian yang Efektif. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
Narpati, B., Suwanto, A., Wibowo, S., & Haryadi, E. (2022). Perilaku Organisasi (Teori dan Konsep). CV. Pena Persada.
Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2016). Fundamentals of Human Resource Management (6th ed.). McGraw-Hill Education.
Novel, C., & Marchyta, N. K. (2021). Pengaruh beban kerja melalui kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan Swalayan Valentine di Kairatu. AGORA, 9(2), 1-8.
Nur Ikhsan, W., & Sari, N. (2022). Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention karyawan inventory control pada PT Indomarco Prismatama cabang Pekanbaru. Sains Akuntansi dan Keuangan, 1(4), 277-287.
Nurfitriani, & Hidayati, U. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Tamalanrea. Jurnal Mirai Management, 8(1), 195-205.
Nurhayati, S., & Utami, T. (2021). Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention. Jurnal Riset Manajemen, 8(1), 45-58.
Oktaviani, I. S., & Mulyanto, E. (2021). Motivasi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. CV. Pena Persada.
Pascasarjana UMY. (2017). Bunga Rampai: Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
Pratama, A. R., Kusuma, I., & Setiawan, B. (2021). Analisis beban kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention Account Officer PNM Mekaar. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 15(3), 201-212.
Priyono, & Marnis. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Zifatama Publisher.
Program Studi Manajemen FEB Unmas Denpasar. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Pengembangan dan Aplikasi. CV. Noah Aletheia.
Purwasih, R., & Razak, H. A. (2024). Pengaruh beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan perkebunan kelapa sawit Bengkulu. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(1), 79-89.
Purwatiningsih, & Iwan. (2022). Aspek yang memengaruhi turnover intention di PT. Nusapala Group. MAKER: Jurnal Manajemen, 8(1), 1-8.
Putri, K. Y. (2018). Gambaran Theory of Planned Behavior (TPB) pada perilaku sarapan pagi tahun 2017. Jurnal Promkes: The Indonesian Journal of Health Promotion and Health Education, 6(1), 80-92.
Putri, N. W., & Handayani, S. (2023). Karakteristik Generasi Z dan kaitannya dengan turnover intention pada industri pembiayaan mikro. Jurnal Perilaku Organisasi, 5(1), 77-89.
Rachmawati, I. A. K., Suryani, E., & Utami, P. (2024). Manajemen Konflik & Stres Kerja. Eureka Media Aksara.

Rangga, M. A., & Hermiati, N. F. (2023). The effect of work stress and job insecurity on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable on Generation Z employees in Bekasi Regency. Management Studies and Entrepreneurship Journal, 4(3), 2990-3000.
Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., & Arief, R. (2020). Manajemen Kinerja Karyawan. Forum Pemuda Aswaja.
Risalfiani, A., & Safaria, S. (2025). The effect of compensation and work environment on employee performance with job satisfaction as intervening variable at PT Bank DKI. Formosa Journal of Sustainable Research, 4(7), 1233-1254.
Rizki, M., Nophiyani, N., Saputra, E. K., & Abriyoso, O. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan. AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 8(2), 1469-1478.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15th ed.). Pearson Education Limited.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.
Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
Saptaputra, S. K., Heriyanto, & Wulandari, D. (2023). Ergonomi dan Lingkungan Kerja. CV. Media Sains Indonesia.
Sari, M., & Hidayat, R. (2019). Stres kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention pada lembaga pembiayaan mikro. Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen, 4(2), 102-114.
Sladek, S., & Grabinger, A. (2014). Gen Z @ Work: How the Next Generation Is Transforming the Workplace. XYZ University.
Soesana, A., Yanti, N., & Prasetyo, B. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Kita Menulis.
Spector, P. E. (2012). Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice (6th ed.). John Wiley & Sons.
Suartana, I. P., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan Swiss Belinn Hotel. E-Jurnal Manajemen, 9(3), 863-883.
Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
Suhratini, E. (2013). Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja. Alauddin University Press.
Sunyoto, D. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
Susanti, D., & Halilah, I. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention (Studi pada CV Rabbani Asysa). Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar (IRONS), 10(1), 1036-1045.
Syahrial, Y., & Puspita Sari, D. (2023). Pengaruh stres kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja karyawan terhadap turnover intention (Studi pada karyawan PT Deltomed Laboratories Wonogiri). Journal of Rural and Development, 1(1), 69-73.
Talo, S. L., Timuneno, T., & Nursiani, N. P. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang. GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, 1(2), 73-91.
Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). Perilaku Organisasi. CV. Patra Media Grafindo.
Toipah, S., & Ariawan, J. (2025). Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT CityNeon Prima Mandiri. Jurnal Bintang Manajemen, 3(1), 19-29.

Twenge, J. M. (2017). iGen: Why Today\'s Super-Connected Kids Are Growing Up Less Rebellious, More Tolerant, Less Happy\-and Completely Unprepared for Adulthood. Atria Books.

Umar, M. C., Mariyanti, S., & Safitri, M. (2020). Pengaruh stres kerja terhadap intention turnover pada karyawan produksi di PT. SS Tangerang. JCA Psikologi, 1(1), 29-37.

Vanchapo, A. R. (2020). Beban Kerja dan Stres Kerja. CV. Penerbit Qiara Media.

Wahyudi, T., & Kurniawan, A. (2022). Pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan emosional dan turnover intention. Jurnal Studi Manajemen, 10(4), 310-322.

Wazir, H., & Jan, I. (2020). Moderating effects of organizational commitment on job satisfaction and turnover intention. Journal of Research in Emerging Markets, 2(4), 48-57.

Wibowo, F., Susilowati, 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.

Wulandari, I. S., Sutrisno, & Kurniawan, B. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja melalui variabel mediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PNM Mekaar Area Batang 2. Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Ekonomi Kreatif, 1(2), 10-23.

Yusuf, M., & Widakdo, S. (2023). Dampak stres kerja dan beban kerja terhadap turnover intention karyawan Hokky Mart Bima. Jurnal Tambora, 7(2), 108-112.

Zhafirah, A. Z., Rahmawati, D., & Utami, S. (2025). Gambaran turnover intention pada karyawan di CV. Reksa Karya Mandiri. Jurnal Ilmiah Zona Psikologi, 7(2), 152-163.