

Pengaruh Work Stres, Job Burnout dan Leadership Support Terhadap Turnover Pada Karyawan CV. Lilin Bersinar Grosir Denpasar

Ni Putu Cherry Adelia¹⁾, Dewa Ayu Tita Permata Tabita²⁾, I Gusti Agung Sasih Gayatri³⁾

¹²³ Universitas Triatma Mulya Jembrana, Bali, Indonesia

e-mail: ¹cherryadelia09@gmail.com, ²permata.tabita@triatmamulya.ac.id,

³agung.gayatri@triatmamulya.ac.id

Article Information

Submit: 24-04-2025

Revised: 06-05-2026

Accepted: 31-05-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *work stress*, *job burnout*, dan *leadership* terhadap *turnover intention* pada karyawan sektor retail. Persaingan industri retail yang semakin kompetitif menyebabkan meluaskannya tuntutan kerja dan tekanan psikologis yang berpotensi memajukan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini mempergunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 50 karyawan aktif berpartisipasi dalam penelitian mempergunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dikerjakan mempergunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin. Variabel yang diukur meliputi *work stress*, *job burnout*, *leadership*, dan *turnover intention*. Analisis data dikerjakan mempergunakan korelasi Pearson dan regresi linear berganda melalui IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menyiratkan bahwa *work stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0.381$; $p = 0.007$), yang menyiratkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin tinggi kemengarahan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, *job burnout* ($p = 0.865$) dan *leadership* ($p = 0.441$) tidak menyiratkan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Secara simultan, model regresi menyiratkan hasil signifikan ($F = 3.131$; $p = 0.035$) dengan nilai R^2 sebesar 0.170, yang menyiratkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 17.0% variasi *turnover intention*. Temuan penelitian ini menyiratkan bahwa stres kerja merupakan prediktor utama *turnover intention* pada karyawan retail. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi organisasi yang berfokus pada pengelolaan beban kerja dan dukungan psikologis guna menurunkan *turnover intention* pada sektor retail.

Kata kunci: Job burnout, Leadership, Turnover intention, Work stress

Abstract

This study aims to analyze the influence of job stress, burnout, and leadership on turnover intentions among retail employees. The increasingly competitive retail industry has led to increased work demands and psychological stress, potentially leading to employees' intention to leave the organization. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. Fifty active employees participated in the study using a purposive sampling technique. Data collection was conducted using a structured questionnaire with a 5-point Likert scale. The variables measured included job stress, burnout, leadership, and turnover intentions. Data analysis used Pearson correlation and multiple linear regression using IBM SPSS Statistics. The results indicated that job stress had a significant positive effect on turnover intentions ($\beta = 0.381$; $p = 0.007$), indicating that higher levels of job stress increase employees' intention to leave the organization. Conversely, job burnout ($p = 0.865$) and leadership ($p = 0.441$) did not significantly influence turnover intentions. Simultaneously, the regression model showed significant results ($F = 3.131$; $p = 0.035$) with an R^2 value of 0.170, implying that the independent variables were able to explain 17.0% of the variation in turnover. The findings of this study suggest that job stress is a major predictor of turnover among retail employees. This study emphasizes the importance of organizational strategies that focus on workload management and psychological support to reduce turnover in the retail sector.

Keywords: Burnout, Job stress, Leadership, Turnover intention

PENDAHULUAN

Perkembangan industri saat ini semakin kompetitif dimana perusahaan menaruh dalam mempertahankan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) (Sewang et al., 2024). Dalam lingkungan bisnis perusahaan tidak hanya dipaksakan untuk memajukan produktivitas dan kualitas pelayanan,

tetapi juga menjaga stabilitas tenaga kerja agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif (Surya et al., 2021). Pada sektor retail, karyawan memiliki peran sentral dalam aktivitas pelayanan pelanggan serta pengelolaan produk Perusahaan (Pires & Perestrelo, 2025). Tingginya intensitas pekerjaan dan tuntutan pelayanan yang cepat menjadikan sektor retail sebagai salah satu lingkungan kerja yang rentan terhadap berbagai permasalahan psikologis kerja (Sjoberg, 2026). Kondisi tersebut menyebabkan isu mengenai *turnover intention* menjadi perhatian penting dalam keberlangsungan dan efektivitas organisasi.

Turnover intention merupakan kemengarahannya seseorang dalam meninggalkan pekerjaan secara sukarela sebagai bentuk akibat evaluasi negatif terhadap kondisi pekerjaan yang dia rasakan (Efendi, 2022). Beberapa penelitian terlebih dahulu menyebutkan tingginya *turnover intention* dapat mempersembahkan konsekuensi serius bagi kondisi perusahaan, seperti meluaskannya *recruitment cost*, *training cost*, anjaknya *organizational commitment*, serta terganggunya stabilitas dan produktivitas tim kerja (Kanchana & Id, 2023; Obeng, 2024; Yeh & Huang, 2025). Pada industri retail kondisi ini menjadi semakin kompleks karena perusahaan sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan (Siqueira et al., 2021). Pergantian karyawan yang tinggi tidak hanya berakibat terhadap efisiensi operasional saja tetapi juga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan (Sudiarta et al., 2025). Oleh sebab itu, identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* menjadi isu yang sangat relevan dalam pengembangan strategi manajemen SDM yang berkelanjutan.

Turnover intention merupakan kemengarahannya individu untuk meninggalkan pekerjaan secara sukarela akibat evaluasi negatif terhadap kondisi kerja yang dirasakan (Efendi, 2022). Tingginya turnover intention dapat mempersembahkan efek serius bagi perusahaan, seperti meluaskannya biaya rekrutmen dan pelatihan, anjaknya komitmen organisasi, terganggunya stabilitas tim kerja, serta penurunan produktivitas perusahaan (Kanchana & Id, 2023; Obeng, 2024; Yeh & Huang, 2025). Pada industri retail, efek tersebut menjadi lebih kompleks karena kualitas pelayanan perusahaan sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan (Siqueira et al., 2021). Pergantian karyawan yang tinggi tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Sudiarta et al., 2025).

Berbagai penelitian terlebih dahulu menyiratkan bahwa work stress menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi turnover intention. Tekanan kerja yang tinggi, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, dan beban kerja yang terus meningkat dapat memicu stres psikologis sehingga memajukan kemengarahannya individu untuk meninggalkan organisasi. Selain itu, job burnout juga sering dikaitkan dengan meluaskannya turnover intention karena kondisi kelelahan emosional dan penurunan motivasi kerja dapat menyebabkan individu mengalami disengagement terhadap pekerjaan. Namun demikian, hasil penelitian terkait pengaruh burnout terhadap turnover intention masih menyiratkan inkonsistensi. Beberapa penelitian melaporkan bahwa burnout berpengaruh langsung terhadap turnover intention, sementara penelitian lain menyiratkan bahwa burnout lebih berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan turnover intention.

Selain faktor psikologis, leadership juga menjadi faktor organisasional yang memengaruhi turnover intention. Kepemimpinan yang efektif diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif, memajukan motivasi kerja, dan mempererat keterikatan karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, kualitas kepemimpinan yang rendah dapat memajukan tekanan kerja dan memperbesar keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Meskipun demikian, beberapa penelitian terlebih dahulu menyiratkan hasil yang berbeda terkait hubungan leadership dan turnover intention. Sebagian penelitian menemukan bahwa supportive leadership mampu menurunkan turnover intention secara signifikan, sedangkan penelitian lain menyiratkan bahwa pengaruh kepemimpinan menjadi lemah ketika tekanan kerja berada pada tingkat tinggi.

Berlandaskan uraian tersebut, turnover intention merupakan fenomena multidimensional

yang dipengaruhi oleh faktor psikologis dan organisasional. Namun, penelitian yang mengintegrasikan pengaruh work stress, job burnout, dan leadership terhadap turnover intention pada sektor retail masih relatif terbatas, khususnya pada lingkungan kerja dengan tuntutan pelayanan tinggi. Selain itu, inkonsistensi hasil penelitian terlebih dahulu menyiratkan bahwa hubungan antarvariabel tersebut belum sepenuhnya dipahami secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini dikerjakan untuk menganalisa pengaruh work stress, job burnout, dan leadership terhadap turnover intention pada karyawan sektor retail.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional bersifat eksplanatori untuk menganalisa pengaruh *work stress*, *job burnout*, dan *leadership* terhadap *turnover intention*. Desain *cross-sectional* memungkinkan seluruh variabel penelitian diukur secara simultan dalam satu waktu pengambilan data sehingga hubungan prediktif antarvariabel dapat dianalisis secara sistematis dan efisien. Pengumpulan data dikerjakan mempergunakan kuesioner terstruktur dan pada bagian pembubuhan kuesioner seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, kerahasiaan data, serta prosedur partisipasi secara sukarela.

Sebanyak 50 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel mempergunakan *purposive sampling* dengan mempertimbangkan karakteristik responden yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang terlibat merupakan pekerja aktif dari (PT) yang bersedia mengikuti penelitian secara sukarela. Karakteristik partisipan dapat dilihat pada tabel 1.

Kriteria inklusi penelitian ini meliputi:

1. Berstatus sebagai pekerja aktif.
2. Memiliki pengalaman kerja dalam organisasi.
3. Mengisi seluruh item kuesioner secara lengkap.

Responden dengan data pembubuhan yang tidak lengkap dikeluarkan dari proses analisis. Namun, seluruh kuesioner yang terkumpul memenuhi kriteria kelengkapan sehingga seluruh data dapat digunakan pada tahap analisis akhir.

Penelitian ini mempergunakan kuesioner terstruktur yang terdiri atas empat variabel utama yaitu work stress, job burnout, leadership, dan turnover intention. Seluruh item diukur mempergunakan skala Likert 5 poin mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Skor yang lebih tinggi menyiratkan tingkat persepsi yang lebih tinggi terhadap konstruk yang diukur. Seluruh Instrumen penelitian diadaptasi dari beberapa penelitian terdahulu yang telah tervalidasi. Variabel work stress diadaptasi dari instrumen stres kerja yang dikembangkan oleh Rizzo et al., sedangkan variabel job burnout mengacu pada konsep Maslach Burnout Inventory (MBI). Variabel turnover intention diadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Farh et al. (1998), sementara variabel leadership mengacu pada pendekatan transformational/supportive leadership yang umum digunakan dalam penelitian perilaku organisasi. Pendekatan pengukuran mempergunakan skala Likert 5 poin juga telah digunakan secara luas pada penelitian terlebih dahulu terkait stres kerja, burnout, Leadership, dan turnover intention.

Analisis data dikerjakan mempergunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Statistik deskriptif disajikan dalam bentuk mean dan standard deviation (SD) untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Untuk menilai hubungan antarvariabel mempergunakan korelasi Pearson. Lebih lanjut, analisis regresi linear berganda dikerjakan untuk mengevaluasi pengaruh work stress, job burnout, dan leadership terhadap turnover intention. Sebelum analisis regresi dikerjakan, uji asumsi klasik terlebih dahulu dikerjakan yang meliputi normalitas residual, homoskedastisitas, dan multikolinearitas. Homoskedastisitas dianalisis melalui scatterplot residual, sedangkan multikolinearitas diuji mempergunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Model regresi ditandakan bebas multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0.10. Tingkat signifikansi statistik ditetapkan pada $p < 0.05$.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini membahas deskripsi dan korelasi data yang dipaparkan dalam tabel secara rinci sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil deskriptif dan korelasi *Pearson* antar variabel penelitian

Variabel	Mean \pm St.Dev	1	2	3	4
Turnover Intention	2.07 \pm 0.90	1			
Work Stress	2.20 \pm 0.75	0.396**	1		
Job Burnout	2.07 \pm 0.72	0.043	0.001	1	
Leadership	3.87 \pm 1.04	-0.166	-0.145	-0.176	1

Rata-rata skor *turnover intention* sebesar 2.07 \pm 0.90, sedangkan *work stress* sebesar 2.20 \pm 0.75, *job burnout* sebesar 2.07 \pm 0.72, dan *leadership* sebesar 3.87 \pm 1.04. Analisis korelasi *Pearson* menyiratkan bahwa *work stress* memiliki korelasi positif dan signifikan dengan *turnover intention* ($r = 0.396$; $p = 0.002$). Sebaliknya, *job burnout* ($r = 0.043$; $p = 0.385$) dan *leadership* ($r = -0.166$; $p = 0.124$) tidak menyiratkan hubungan yang signifikan dengan *turnover intention*.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan stres kerja mengarah diikuti oleh peningkatan kemengarahan individu untuk meninggalkan pekerjaan. Namun, tingkat *burnout* kerja dan persepsi terhadap kepemimpinan belum menyiratkan hubungan langsung yang bermakna secara statistik terhadap *turnover intention* pada sampel penelitian ini.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Indikator	Nilai
R	0.412
R ²	0.170
Adjusted R ²	0.115
Standard Error of Estimate	0.848
F	3.131
P-Value	0.035

Hasil analisis menyiratkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan ($F = 3.131$; $p = 0.035$), sehingga kombinasi variabel independen mampu memprediksi *turnover intention*. Nilai koefisien determinasi menyiratkan bahwa model menjelaskan 17.0% variasi *turnover intention* ($R^2 = 0.170$), dengan nilai adjusted R² sebesar 0.115. Hal ini menyiratkan bahwa sebagian besar variasi *turnover intention* masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang digunakan.

Tabel 3. Hasil analisis regresi linear berganda terhadap *turnover intention*

Variabel	B	SE	β	t	P-Value	95% CI
Work Stress	0.459	0.164	0.381	2.802	0.007*	0.129 - 0.789
Job Burnout	0.029	0.170	0.023	0.171	0.865	-0.313 - 0.371
Leadership	-0.093	0.120	-0.107	-0.0767	0.441	-0.334 - 0.148

Analisis koefisien regresi menyiratkan bahwa hanya *work stress* yang berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0.381$; $B = 0.459$; $t = 2.802$; $p = 0.007$). Koefisien positif menyiratkan bahwa peningkatan stres kerja berasosiasi dengan meluaskannya *turnover intention*. Secara praktis, setiap peningkatan satu unit skor *work stress* diperkirakan memajukan skor *turnover intention* sebesar 0.459 poin. Sebaliknya, *job burnout* tidak menyiratkan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = 0.023$; $p = 0.865$). Demikian pula, variabel *leadership* juga tidak berpengaruh signifikan ($\beta = -0.107$; $p = 0.441$), meskipun arah hubungan menyiratkan kemengarahan negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi kepemimpinan yang lebih

baik mengarah menurunkan turnover intention, namun pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik dalam model penelitian ini. Secara keseluruhan, hasil regresi menegaskan bahwa stres kerja merupakan prediktor utama *turnover intention* dibandingkan *burnout* maupun *leadership* pada populasi yang diteliti.

Hasil penelitian ini menyiratkan bahwa *work stress* menjadi variabel yang mempersembahkan pengaruh yang cukup signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, pada *job burnout* dan *leadership* tidak mempersembahkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa tekanan kerja memiliki peran dominan dalam membentuk keinginan individu untuk meninggalkan organisasi. Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) menjelaskan bahwa stres kerja merepresentasikan tingginya *job demands* yang dapat menguras sumber daya psikologis pekerja sehingga memajukan kemengarahannya perilaku keinginan mengundurkan diri untuk keluar dari bekerja. Penelitian terlebih dahulu secara konsisten menyiratkan bahwa tingginya tekanan kerja berkorelasi langsung dengan peningkatan *turnover intention* terlebih pada seseorang yang mengalami tekanan emosional dan beban kerja yang berkepanjangan.

Pada nilai koefisien regresi menyiratkan bahwa peningkatan stres kerja secara signifikan memajukan *turnover intention* ($\beta = 0.381$; $p = 0.007$). Temuan ini mengindikasikan bahwa individu yang mengalami tekanan kerja lebih tinggi mengarah mengevaluasi pekerjaan sebagai sumber ketidaknyamanan psikologis, sehingga memajukan intensi untuk meninggalkan pekerjaan. Secara teori, keadaan tersebut sejalan dengan teori *Conservation of Resources Theory* (COR) yang menjelaskan bahwa individu akan berupaya melindungi sumber daya psikologisnya ketika mengalami kehilangan energi, kontrol, maupun kapasitas coping akibat tekanan kerja berkepanjangan. Saat proses kehilangan sumber daya psikologis berlangsung terus-menerus tanpa pemulihan yang kuat, individu mulai mengembangkan kemengarahannya untuk menarik diri dari lingkungan kerja sebagai mekanisme protektif.

Temuan penelitian ini mempererat sejumlah studi terdahulu yang melaporkan bahwa stres kerja merupakan prediktor utama turnover intention. Penelitian pada sektor perhotelan menyiratkan bahwa peningkatan stres kerja secara langsung memajukan niat keluar karyawan, terutama pada pekerjaan dengan tuntutan emosional dan tekanan operasional tinggi. Namun demikian, kekuatan hubungan dalam penelitian ini tergolong moderat ($R^2 = 0.170$), yang menyiratkan bahwa turnover intention merupakan fenomena multidimensional yang juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepuasan kerja, dukungan organisasi, kompensasi, keamanan kerja, maupun komitmen organisasi. Oleh karena itu, meskipun stres kerja terbukti signifikan, model penelitian ini belum sepenuhnya mampu menjelaskan kompleksitas pembentukan turnover intention.

Berbeda dengan hipotesis awal, job burnout tidak menyiratkan pengaruh signifikan terhadap turnover intention ($p = 0.865$). Hasil ini menarik karena sebagian besar literatur terlebih dahulu justru menempatkan burnout sebagai prediktor penting terhadap keinginan keluar dari organisasi. Ketidaksignifikanan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa kemungkinan. Pertama, tingkat burnout pada sampel penelitian mungkin belum mencapai fase kronis yang cukup berat untuk memicu withdrawal behavior. Individu dapat mengalami kelelahan kerja namun masih mempertahankan pekerjaan karena alasan ekonomi, stabilitas pekerjaan, atau keterbatasan alternatif kerja. Kedua, *burnout* kemungkinan tidak bekerja sebagai prediktor langsung, melainkan sebagai mediator antara stres kerja dan *turnover intention* sebagaimana dijelaskan dalam berbagai penelitian terbaru. Dengan demikian, burnout dalam penelitian ini mungkin belum mampu berdiri sebagai determinan independen setelah pengaruh stres kerja dimasukkan ke dalam model regresi.

Selain itu, dimensi *burnout* yang digunakan secara agregat dapat menjadi salah satu penyebab lemahnya hubungan statistik. Beberapa penelitian terlebih dahulu menyiratkan bahwa tidak seluruh dimensi burnout memiliki kontribusi yang sama terhadap *turnover intention*. Dimensi disengagement dan emotional exhaustion sering kali lebih kuat dalam memprediksi niat keluar dibanding dimensi

lainnya. Pada nilai *leadership* juga tidak menyiratkan pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* ($p = 0.441$), meskipun arah hubungan bersifat negatif. Temuan ini menyiratkan bahwa persepsi kepemimpinan yang lebih baik mengarah menurunkan niat keluar, tetapi pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Secara teoritis, kepemimpinan yang efektif seharusnya mampu bertindak sebagai *job resource* yang mengurangi tekanan psikologis dan memajukan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Akan tetapi, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan belum menjadi faktor dominan dibanding tekanan kerja yang dialami responden.

Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah karakteristik kepemimpinan yang dirasakan responden belum secara langsung berkaitan dengan dukungan emosional maupun pengelolaan stres kerja. Literatur terbaru menyiratkan bahwa hanya tipe kepemimpinan tertentu, seperti *supportive leadership* atau *transformational leadership*, yang memiliki efek protektif terhadap *burnout* dan *turnover intention*. Sebaliknya, kepemimpinan yang bersifat administratif atau kurang suportif sering kali tidak cukup kuat dalam menurunkan keinginan keluar karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas kepemimpinan saja tidak cukup untuk menekan *turnover intention* apabila tekanan kerja tetap tinggi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa stres kerja merupakan determinan paling dominan terhadap *turnover intention*. Temuan tersebut mempererat argumentasi bahwa organisasi perlu memprioritaskan strategi pengelolaan stres kerja dibanding hanya berfokus pada aspek individual seperti *burnout* ataupun pendekatan kepemimpinan umum. Intervensi organisasi yang menargetkan pengurangan beban kerja berlebih, peningkatan dukungan psikososial, fleksibilitas kerja, dan pemulihan fisik-mental berpotensi lebih efektif dalam menekan *turnover intention* dibanding pendekatan administratif semata. Selain itu, hasil penelitian juga menyiratkan perlunya pengembangan model konseptual yang lebih kompleks pada penelitian lebih lanjut, khususnya dengan menguji *burnout* sebagai variabel mediasi atau moderasi dalam hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*.

KESIMPULAN

Berlandaskan hasil analisis data, mengikhtisarkan bahwa stres kerja (*work stress*) merupakan faktor prediktor utama yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan karyawan retail untuk berpindah kerja (*turnover intention*). Artinya, semakin tinggi beban stres yang dirasakan karyawan, maka semakin besar pula kemengarahan mereka untuk meninggalkan organisasi. Sementara itu, variabel kelelahan kerja (*job burnout*) dan kepemimpinan (*leadership*) ditemukan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap keputusan tersebut. Namun secara simultan, kombinasi dari ketiga variabel independen ini mampu berkontribusi sebesar 17.0% terhadap variasi *turnover intention* pada karyawan sektor retail.

SARAN

Melihat besarnya pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*, manajemen perusahaan retail dianjurkan untuk segera mengevaluasi manajemen beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif. Perusahaan dapat menerapkan program pengelolaan stres, seperti menyediakan konseling psikologis berkala, mengatur jam kerja yang lebih fleksibel, serta mempersembahkan apresiasi yang seimbang demi menjaga kesejahteraan mental karyawan. Selain itu, dianjurkan untuk mengeksplorasi variabel lain di luar model ini sebesar 83.0% (seperti kompensasi, kepuasan kerja, atau *work-life balance*) serta memperluas ukuran sampel agar dapat mempersembahkan gambaran yang lebih komprehensif bagi dinamika industri retail yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, T., & Abadiyah, R. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Persepsi Dukungan

- Organisasi Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Burnout pada Karyawan PT. Puspa Agro . *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i1.77>
- Ayudin, I. (2022). Effects of work-related stressors and work engagement on work stress: healthcare managers' perspective. *Central European Business Review*, 11(4), 47–62. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.299>
- Dyahayu Putri Kinanthi, & Ratna Listiana Dewanti. (2026). Pengaruh Job Burnout, Work Overload, dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Pabrik Wilayah Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 3148–3158. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i4.7587>
- Dilla Agista Ningrum, Achmad Fauzi, & Murti Wijayanti. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Swadaya Jaya Mandiri. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(1), 645–658. Retrieved from <https://journal.drafpublisher.com/ijesm/article/view/85>
- Efendi, R. (2022). *International Journal of Social Science Research and Review*. 5(5), 334–340.
- Ehsan, M. (2019). Impact of Human Capital Development and Human Capital Isolation Mechanisms on Innovative Performance: Evidence from Industrial Companies in Jordan. 11(15), 24–36. <https://doi.org/10.7176/EJBM>
- Ezzah Nahrisah, Ani Murwani Muhar, Zuwina Miraza, & Feri Ramadani. (2021). DAMPAK WORK OVERLOAD TERHADAP STRES KERJA DAN TURNOVER INTENTION DENGAN LEADERSHIP SUPPORT SEBAGAI VARIABEL MODERASI . *Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 1(3), 131-139. <https://doi.org/10.47065/jamek.v1i3.182>
- Kanchana, L., & Id, R. J. (2023). *Factors impacting employee turnover intentions among professionals in Sri Lankan startups*. 1–20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281729>
- Nurasyikin, Asmadhini Handayani Rahmah, & Anindita , M. (2025). Pengaruh Stres Kerja, Job Burnout, Dan Work- Life Balance Terhadap Turnover Intention Pada Part-Time Working Student di Kota Samarinda. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 506–518. <https://doi.org/10.59086/jam.v4i2.842>
- Novitaswara, D., & Rozaq, K. (2025). Pengaruh work stress terhadap turnover intention dengan work engagement sebagai variabel mediasi . *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 345–355. <https://doi.org/10.26740/jim.v13n2.p345-355>
- Obeng, H. A. (2024). *Understanding Turnover Intentions : The Interplay of Organizational Politics , Employee Resilience , and Person-Job Fit in Ghana ' s Healthcare Sector*.
- Pires, P. B., & Perestrelo, B. M. (2025). *Measuring Customer Experience in E-Retail*. 1–33.
- Sewang, Umar, S. M., Yusuf, D., & Kasim, H. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Era Globalisasi*. 3834, 76–86.
- Siqueira, J. R., Peña-garc, N., Horst, E., Molina, G., & Villamil, M. (2021). The Role of Brand Commitment in the Retail Sector : The Relation with Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 154. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020154>
- Sjoberg, O. (2026). *Managing emotional demands and work intensity in interactive service work : a comparative study of organizational safety measures and control*. 47(9), 122–146. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2024-0595>
- Sudiarta, M., Sekarti, N. K., Wayan, I., Agung, A., & Mirah, A. (2025). *Exploring the relationship between employee engagement , job satisfaction , and turnover intention in the hospitality industry*. 4(1), 120–135.
- Surya, B., Menne, F., Sabhan, H., Suriani, S., & Abubakar, H. (2021). Economic Growth ,



- Increasing Productivity of SMEs , and Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 20. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010020>
- Upadianti, L. P. S., & Surya, I. B. K. (2025). Job stress and work-life balance on turnover intention: The mediating role of job satisfaction. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 12(4), 135–150. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v12n4.2520>
- Yeh, S., & Huang, K. (2025). *The Impact of Organizational Commitment and Work Motivation on Retention Intention : Evidence from Long-Term Care Institution Caregivers Based on Expectancy Theory.*