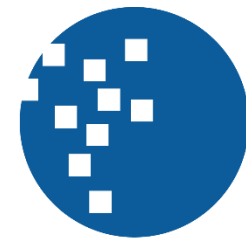


***WORK–FAMILY CONFLICT DAN TURNOVER INTENTION:
PERAN MEDIATOR *JOB STRESS* DAN *BURNOUT* PADA
KARYAWAN GEN Z INDUSTRI RITEL***



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Kristiana Andrea Calista

00000070063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

WORK–FAMILY CONFLICT DAN TURNOVER INTENTION:
PERAN MEDIATOR JOB STRESS DAN BURNOUT PADA
KARYAWAN GEN Z INDUSTRI RITEL



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Kristiana Andrea Calista

00000070063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kristiana Andrea Calista

Nomor Induk Mahasiswa : 00000070063

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

“Work–Family Conflict dan Turnover Intention: Peran Mediator Job Stress dan Burnout pada Karyawan Gen Z Industri Ritel”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Desember 2025



Kristiana Andrea Calista

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kristiana Andrea Calista
NIM : 00000070063
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : *Work-Family Conflict* dan *Turnover Intention*:
Peran Mediator *Job Stress* dan *Burnout* pada Karyawan Gen Z Industri Ritel

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

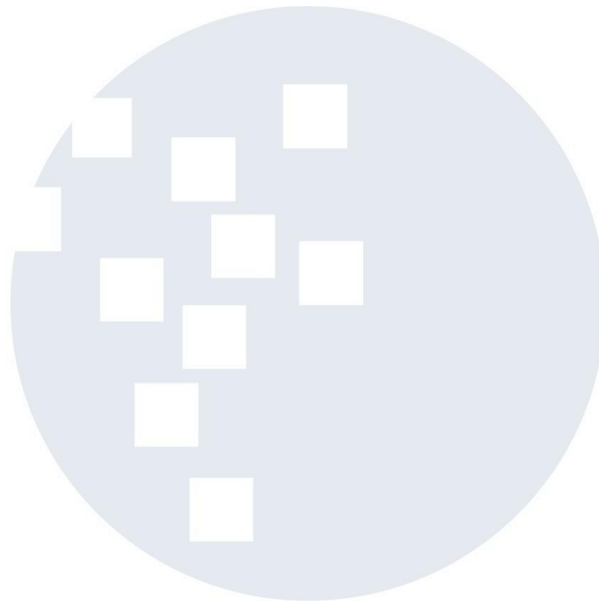
Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 8 Desember 2025



Kristiana Andrea Calista



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Skripsi Dengan Judul

WORK-FAMILY CONFLICT DAN TURNOVER INTENTION:

PERAN MEDIATOR JOB STRESS DAN BURNOUT PADA

KARYAWAN GEN Z INDUSTRI RITEL

Oleh

Nama : Kristiana Andrea Calista

NIM : 00000070063

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 8 Desember 2025

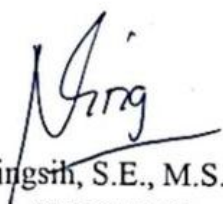
Pembimbing



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA

031510750

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Work–Family Conflict dan Turnover Intention: Peran Mediator Job Stress dan Burnout pada Karyawan Gen Z Industri Ritel

Oleh

Nama : Kristiana Andrea Calista

NIM : 00000070063

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 19 Desember 2025

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS

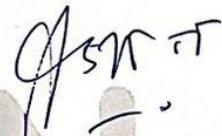
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

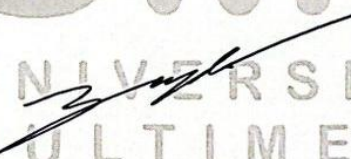
Ketua Sidang

Penguji


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

Pembimbing


Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR.
0305027607


Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA
031510750

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kristiana Andrea Calista

NIM : 00000070063

Program Studi : Manajemen

Jenjang : D3/S1/S2

Judul Karya Ilmiah : *Work-Family Conflict* dan *Turnover Intention*:
Peran Mediator *Job Stress* dan *Burnout* pada Karyawan Gen Z Industri Ritel

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 8 Desember 2025



Kristiana Andrea Calista

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah dengan judul “***Work–Family Conflict dan Turnover Intention: Peran Mediator Job Stress dan Burnout pada Karyawan Gen Z Industri Ritel***”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam pemenuhan pencapaian gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, dalam penyusunan penelitian, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., MPC., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seseorang dengan NIM 69894 yang selalu menemani penulis, memberikan semangat, dan membantu penulis untuk tetap melanjutkan penelitian.
7. Seluruh responden pekerja ritel yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi para pembaca.

Tangerang, 8 Desember 2025



Kristiana Andrea Calista

***WORK–FAMILY CONFLICT* DAN *TURNOVER INTENTION*:**
PERAN MEDIATOR *JOB STRESS* DAN *BURNOUT* PADA
KARYAWAN GEN Z INDUSTRI RITEL

Kristiana Andrea Calista

ABSTRAK

Dunia kerja saat ini mulai didominasi oleh generasi Z yang merupakan generasi yang memasuki usia produktif. Namun masuknya generasi Z dalam dunia kerja membawa perubahan karena perbedaan karakteristik dalam menjalankan pekerjaannya. Pekerja generasi Z juga mudah mengalami tekanan dan *burnout* dalam dunia kerja, dimana terdapat dua faktor yang menyebabkan munculnya tekanan atau *stress* yaitu faktor keuangan dan kesejahteraan keluarganya. Fenomena generasi *sandwich* juga marak dirasakan oleh kalangan generasi Z dimana mereka harus menanggung beban anggota keluarga di atas maupun di bawahnya. Hal ini menyebabkan munculnya *work-family conflict* yang dirasakan oleh para pekerja yang dapat mengarah pada konsekuensi *turnover intention*. Industri ritel merupakan salah satu penggerak perekonomian Indonesia sehingga industri ini menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar. Tingginya tingkat keluar masuknya pekerja dalam industri tersebut dapat memberikan dampak terhadap industri ritel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* pekerja ritel yang dipengaruhi oleh *job stress* serta *burnout* dan memberikan saran kepada perusahaan ritel untuk mencegah terjadinya dampak tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan Google Form kepada 166 responden pekerja ritel generasi Z. Model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modelling* (SEM-PLS) dengan instrumen SMARTPLS 4. Berdasarkan pengujian tersebut didapatkan hasil bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job stress* dan *burnout*. Selain itu, *work-family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *job stress* dan *burnout*, serta *job stress* dan *burnout* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata kunci: *Work-Family Conflict, Job Stress, Burnout, Turnover Intention, Generasi Z*

**WORK–FAMILY CONFLICT DAN TURNOVER INTENTION:
PERAN MEDIATOR JOB STRESS DAN BURNOUT PADA
KARYAWAN GEN Z INDUSTRI RITEL**

Kristiana Andrea Calista

ABSTRACT

The current workforce is becoming dominated by Generation Z, a generation that entering their productive age. However, the entry of Generation Z into the workforce brings changes due to differences in their characteristics in carrying out their work. Generation Z workers are also susceptible to stress and burnout in the workplace, where two factors contribute to stress: financial factors and family well-being. The sandwich generation phenomenon is also prevalent among Generation Z, where they must support the burden of family members above and below them. This leads to work-family conflict among workers, which can lead to turnover intention. The retail industry is one of the drivers of the Indonesian economy, absorbing a large workforce. The high rate of worker turnover in this industry can have an impact on the retail industry. Therefore, this study aims to analyze the effect of work-family conflict on turnover intention of retail workers affected by job stress and burnout and provide suggestions to retail companies to prevent this impact. This research was conducted using a quantitative method by distributing questionnaires with Google Form to 166 respondents of generation Z retail workers. The analysis model used was structural equation modeling (SEM-PLS) with the SMARTPLS 4 instrument. Based on the test, the results showed that work-family conflict has an influence on turnover intention through the mediation of job stress and burnout. In addition, work-family conflict has a significant positive effect on job stress and burnout, and job stress and burnout have a significant positive effect on turnover intention.

Keywords: *Work-Family Conflict, Job Stress, Burnout, Turnover Intention, Generasi Z*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Work-Family Conflict.....	14
2.1.2 Job Stress	17
2.1.3 Burnout	21
2.1.4 Turnover Intention	26
2.2 Model Penelitian.....	30
2.2 Hipotesis.....	31
2.3.1 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
2.3.2 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Job Stress</i>	32
2.3.3 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i>	34

2.3.4 Pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention	35
2.3.5 Pengaruh Burnout terhadap Turnover Intention	37
2.3.6 Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Job Stress	39
2.3.7 Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Burnout	40
2.4 Penelitian Terdahulu.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.2.1 Jenis Desain Penelitian	46
3.2.2 Data Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1 Populasi	48
3.3.2 Sampel	48
3.3.2 Sampling Technique	49
3.3.4 Sampling Size.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data	52
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	53
3.5.1 Variabel Independen.....	53
3.5.2 Variabel Dependen.....	53
3.5.3 Variabel Mediasi	53
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.6.1 Uji Pre-Test.....	57
3.6.2 Uji Instrumental.....	57
3.7 Analisis Data Penelitian	59
3.7.1 Measurement Model	59
3.7.2 Structural Model	60
3.8 Uji Hipotesis.....	61
3.8.1 <i>Path Coefficient</i>	61
3.8.2 <i>T-Statistic</i>	61

3.8.3 <i>P-Value</i>	62
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Lokasi Kerja	64
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	65
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Tipe Pekerjaan	66
4.2 Analisis Deskriptif.....	67
4.2.1 Work-Family Conflict.....	68
4.2.2 Job Stress	69
4.2.3 Burnout	71
4.2.4 Turnover Intention	72
4.3 Uji Instrumental Pre-Test	74
4.3.1 Uji Validitas	74
4.3.2 Uji Reliabel	75
4.4 Uji Instrumental Main-Test	76
4.4.1 Uji Measurement (Outer) Model	77
4.4.2 Uji Structural (Inner) Model	81
4.5 Uji Hipotesis.....	82
4.5.1 Uji Direct Effect.....	83
4.5.2 Uji Indirect Effect	85
4.6 Pembahasan	86
4.6.1 Pengaruh Variabel Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention.....	86
4.6.2 Pengaruh Variabel Work-Family Conflict terhadap Job Stress ..	88
4.6.3 Pengaruh Variabel Work-Family Conflict terhadap Burnout	90
4.6.4 Pengaruh Variabel Job Stress terhadap Turnover Intention	92
4.6.5 Pengaruh Variabel Burnout terhadap Turnover Intention	94
4.6.6 Pengaruh Variabel Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Job Stress	96

4.6.7 Pengaruh Variabel Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Burnout	97
4.7 Implikasi Manajerial	99
4.7.1 Work-Family Conflict terhadap Job Stress.....	100
4.7.2 Work-Family Conflict terhadap Burnout.....	101
4.7.3 Job Stress terhadap Turnover Intention	102
4.7.4 Burnout terhadap Turnover Intention	104
4.7.5 Job Stress sebagai Mediasi antara Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention	105
4.7.6 Burnout sebagai Mediasi antara Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	111
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	105
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	120



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2 Measurement Model	60
Tabel 4.1 Tabel Nilai Interval dan Kategori	68
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Work-Family Conflict	68
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Job Stress	69
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Burnout	71
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Turnover Intention.....	72
Tabel 4.6 Hasil Pre-Test Uji Validitas	74
Tabel 4.7 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.8 Convergent Validity & Reliability	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Cross-Loading Factor	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion	80
Tabel 4.11 Hasil Uji R-Square	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Direct Effect	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Indirect Effect	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sensus Penduduk Generasi Indonesia 2020	1
Gambar 1.2 Faktor Utama Penyebab Stres Gen Z	3
Gambar 1.3 Alasan Resign Gen Z	5
Gambar 1.4 Kota Terkaya di Wilayah Jawa	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Model Penelitian	61
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Usia	62
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Lokasi Kerja	64
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	65
Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Tipe Pekerjaan	66
Gambar 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	66
Gambar 4.8 Hasil Uji Path Coefficients	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Similarity & AI Turnitin.....	120
Lampiran B Formulir Bimbingan	130
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	132
Lampiran D Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test	135
Lampiran E Uji Main-Test.....	137
Lampiran F Kuesioner.....	139
Lampiran G Jurnal Utama.....	147

