

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, setiap generasi berkompetisi dalam memasuki dunia kerja dan mendapatkan tempat kerja yang mampu memberikan peluang kepada karier mereka. Termasuk generasi Z yang mulai memasuki usia produktif dan menjadi generasi dengan jumlah terbanyak di Indonesia. Menurut *Beresford Research* generasi Z adalah generasi kelahiran 1997 sampai 2012 yang merupakan peralihan dari generasi Y ketika teknologi sedang berkembang sehingga generasi Z terbiasa dengan teknologi dan mudah untuk beradaptasi. Namun berbeda dari generasi sebelumnya, generasi Z ini memiliki karakteristik yang berbeda dalam dunia kerja dimana mereka lebih memperhatikan kesehatan mental, fleksibilitas kerja, dan terbuka terhadap peluang kerja baru. Hal ini menyebabkan generasi Z termasuk generasi yang mudah mengalami tekanan dalam dunia kerja dimana data tersebut sesuai dengan data survei yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan (2023) yaitu generasi Z merasa tertekan dalam dunia kerja dibandingkan generasi lainnya.

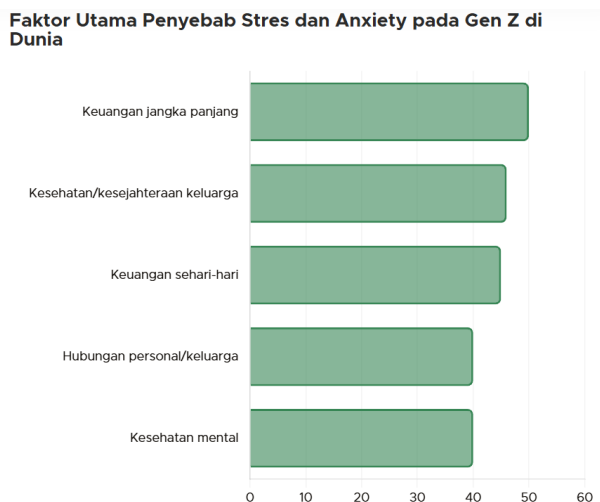


Sumber: Katada, 2020

**Gambar 1.1 Sensus Penduduk Generasi Indonesia 2020**

Menurut Badan Pusat Statistik sensus penduduk merupakan kegiatan perhitungan jumlah penduduk secara periodik yaitu 10 tahun sekali untuk mengumpulkan data penduduk secara akurat. Berdasarkan data sensus penduduk pada tahun 2020, Indonesia mulai didominasi oleh penduduk yang termasuk dalam generasi milenial dan Z dengan jumlah generasi tertinggi adalah generasi Z sebesar 74.93 juta jiwa. Data tersebut menandakan bahwa kedua generasi tersebut termasuk dalam generasi produktif dengan generasi Z yang mulai memiliki peluang lebih besar dalam dunia kerja. Berdasarkan data BPS pada tahun 2024 jumlah persentase usia produktif generasi Z sebesar 34,74% dengan jumlah generasi Z yang memasuki usia produktif terhitung dari usia 15 tahun ke atas. Meningkatnya jumlah generasi Z yang memasuki usia produktif tersebut membuat perusahaan harus mampu melakukan persiapan untuk menerima karyawan generasi Z yang memiliki karakteristik yang berbeda dari generasi sebelumnya.

Menurut survei yang dilakukan oleh Cigna Internasional Health pada tahun 2023 terhadap hampir 12.000 pekerja di seluruh dunia mengungkapkan bahwa 91% pekerja dengan usia 18 sampai 24 tahun yaitu pekerja yang termasuk dalam generasi Z mengalami stres. Tekanan yang dialami oleh pekerja generasi Z tersebut muncul karena ketidaksesuaian dengan lingkungan dan tugas kerjanya yang berkaitan dengan kesehatan mental pekerja tersebut. Studi yang dilakukan oleh Kamila & Sitorus (2025) juga mengungkapkan bahwa pekerja generasi Z mulai mengalami peningkatan *burnout* dalam dunia kerja dimana faktor utama dari *burnout* adalah ekspektasi kerja yang tinggi oleh perusahaan. Berdasarkan pada data Goodstats (2024), faktor utama penyebab stres generasi Z adalah mengenai keuangan dan kesejahteraan keluarganya dimana untuk keuangan sebesar 50%. Data tersebut juga didukung dengan survei yang dilakukan oleh Deloitte (2024) yang mengungkapkan bahwa kekhawatiran finansial merupakan salah satu faktor utama dari pemicu munculnya stres pada generasi Z.



Sumber: Goodstats, 2024

**Gambar 1.2 Faktor Utama Penyebab Stres Gen Z**

Kedua faktor tersebut yaitu keuangan dan keluarga pastinya berkaitan dengan fenomena yang mulai dialami oleh generasi Z yaitu munculnya fenomena generasi *sandwich*. Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh DataIndonesia.id pada tahun 2023 terhadap pekerja generasi Z, 46,3% generasi Z termasuk dalam generasi *sandwich*. Generasi *sandwich* merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan mereka yang memiliki orang tua yang sudah berumur dan anak-anak sehingga orang tersebut terjepit di antara kedua pihak tersebut (Cambridge Dictionary, 2022). Keadaan terjepit tersebut membuat orang yang termasuk dalam generasi *sandwich* harus menanggung beban anggota keluarga di atasnya maupun di bawahnya baik keluarga kecil ataupun adik-adiknya yang masih membutuhkan biaya. Sebagai generasi *sandwich*, generasi Z yang mulai memasuki dunia kerja harus menyeimbangkan perannya dalam keluarga maupun pekerjaannya. Namun karena kedua hal tersebut merupakan lingkungan yang berbeda dapat membuat generasi Z kesulitan dalam menyesuaikan perannya tersebut. Berdasarkan data Kompas.id 40.29% generasi *sandwich* mudah mengalami stres dan *burnout* yang berpengaruh terhadap kehidupan mereka. Sehingga peran generasi Z sebagai generasi *sandwich* dan kebutuhan mereka dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan timbulnya konflik antara pekerjaan yang dialami seseorang

dengan tanggung jawab kepada keluarga yang disebut sebagai *work-family conflict* (Warokka & Febrilia, 2015).

*Work-family conflict* (WFC) merupakan salah satu pemicu dari minat pekerja untuk keluar dari suatu perusahaan. Timbulnya minat untuk keluar dari perusahaan atau sering disebut sebagai *turnover intention* merupakan keinginan seorang karyawan secara sukarela meninggalkan pekerjaannya untuk mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya (Wicaksono, 2020). Penelitian yang dilakukan Sari, Yenni, dan Aima (2024) terhadap 319 responden karyawan industri bank menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention* dan menjadi pendorong terbesar *turnover intention*. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Li et al. (2025) mengenai semua arah konflik antara kerja dan keluarga terhadap 122 penelitian mengungkapkan bahwa *work-family conflict* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Adanya konflik antara peran keluarga dengan pekerjaan membuat karyawan tidak mampu memberikan perannya secara maksimal dalam kedua aspek tersebut yang menyebabkan pekerja tersebut harus mengorbankan salah satu aspek yaitu tempat kerjanya. Terutama ketika generasi Z sebagai generasi *sandwich* mengalami konflik tersebut mereka tidak ragu untuk memiliki minat keluar dari perusahaan tersebut, hal ini sesuai dengan karakteristik generasi Z yang selektif dalam memilih pekerjaan dan disebut sebagai “kutu loncat” perusahaan karena pekerja generasi Z sering berpindah tempat kerja meskipun belum bekerja dalam jangka waktu yang lama pada satu perusahaan (Anwar, 2024). Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi perusahaan karena dapat membuat reputasi perusahaan menurun dan menyebabkan kerugian biaya finansial, sehingga penting bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* pekerjanya.



Sumber: Goodstats, 2024

**Gambar 1.3 Alasan Resign Gen z**

Pekerja generasi Z termasuk dalam pekerja yang memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi dimana 69% pekerja generasi Z di Indonesia berencana untuk mengundurkan diri dari tempat kerja (Jakpat, 2024). Selain di Indonesia, tingkat *turnover intention* di beberapa negara juga menunjukkan angka yang besar yaitu di Unites States terdapat 60% generasi Z pada tahun 2023 yang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan (Putri, 2025). Sedangkan survei yang dilakukan terhadap berbagai generasi pekerja di Amerika menunjukkan 39% generasi Z memiliki rencana untuk resign dalam satu tahun ke depan (*American Workforce Group*, 2024). Berdasarkan pada data gambar 1.3, alasan generasi Z *resign* dari pekerjaannya dipengaruhi oleh adanya faktor yang menyebabkan timbulnya *job stress* dan *burnout*. Meskipun *job stress* dan *burnout* muncul karena adanya tekanan yang berpengaruh terhadap mental seseorang namun kedua hal tersebut memiliki pengertian yang berbeda. *Job stress* merupakan suatu keadaan emosional yang timbul karena ketidakmampuan individu terhadap beban kerja yang ditanggung (Vanchapo, 2020). Sedangkan menurut Bouskill et al. (2022) *burnout* merupakan tekanan kerja kronis akibat pekerjaan yang menyebabkan kelelahan emosional, keterlepas, depersonalisasi, hilangnya kenikmatan, dan perasaan putus asa seseorang.

Baik *job stress* maupun *burnout* memiliki faktor pemicu yang berbeda bagi pekerja dalam suatu perusahaan, dimana menurut Chireh et al. (2025) *job stress* yang dirasakan disebabkan oleh kurangnya dukungan dari rekan kerja dalam organisasi, perasaan tidak dihargai dalam organisasi, tindak diskriminasi dan perasaan harus menyembunyikan emosi sehingga jika dikaitkan pada hasil survei Jakpat alasan merasa tidak diapresiasi, lingkungan kerja *toxic*, dan tidak cocok dengan atasan merupakan faktor dari terjadinya stres kerja. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kim & Yeo (2024) beban kerja berlebih atau beban kerja yang terlalu berat termasuk dalam faktor yang menyebabkan pekerja mengalami *burnout* karena berpengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, adanya minat generasi Z untuk keluar dari perusahaan dipengaruhi oleh stres kerja dan *burnout* dimana jika dihubungkan dengan generasi Z sebagai generasi sandwich mereka mudah mengalami stres dan *burnout* yang akhirnya berkaitan dengan keseimbangan peran antara keluarga dengan pekerjaan.

*Work-family conflict* yang dialami oleh para pekerja berkaitan dengan stres kerja dan *burnout*. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Yeo (2024) yang mengungkapkan bahwa konflik yang terjadi antara keluarga dan pekerjaan yaitu *work-family conflict* menjadi pemicu terjadinya stres kerja dan *burnout* dimana berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan positif antara *work-family conflict* dengan *job stress* dan *burnout*. *Job stress* juga memiliki keterkaitan dengan *work-family conflict* yang dialami oleh pekerja serta yang berdampak pada timbulnya keinginan untuk melakukan *turnover* dimana dalam penelitian Masdupi, Prasajo, dan Darni (2023) *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress* serta *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian yang dilakukan terhadap 419 pegawai pemerintah tersebut, *job stress* berpengaruh sebagai mediasi antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*.

Selain *job stress* yang menjadi faktor pendorong meningkatnya *turnover intention* pekerja, *burnout* juga menjadi salah satu faktor pendorong pekerja



yang mengalami *work-family conflict* untuk memiliki keinginan meninggalkan perusahaan. Dimana adanya *work-family conflict* berperan dalam meningkatnya *burnout* yang dialami oleh pekerja yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*, sehingga *burnout* menjadi mediasi antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Dalam penelitian yang dilakukan pada industri kesehatan di China, *work-family conflict* yang dirasakan tenaga kesehatan menyebabkan munculnya keinginan untuk keluar perusahaan sehingga WFC berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Work-family conflict juga memicu terjadinya *burnout* yang terbukti menjadi pendorong terhadap *turnover intention* karena memediasi dalam penelitian (Wen et al., 2023).



Sumber: Goodstats, 2024

**Gambar 1.4 Kota Terkaya di Wilayah Jawa**

Tingginya tingkat *turnover intention* perusahaan dapat memberikan dampak terhadap perusahaan tersebut terutama jika pekerja yang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan memiliki tugas yang penting bagi perusahaan. Dampak tersebut akan semakin terasa dalam perusahaan jika perusahaan tersebut berada dalam daerah yang memiliki kemakmuran dalam perekonomian karena daerah tersebut pada umumnya memiliki perusahaan yang termasuk dalam skala besar dan memberikan dampak ekonomi dalam melakukan

perekrutan kembali di antara persaingan kompetitor yang ketat (Peng et al., 2024). Di Indonesia, salah satu wilayah yang memiliki kota dengan perekonomian tinggi adalah Jawa dimana berdasarkan data Goodstats (2024) kota yang memiliki pendapatan tertinggi adalah Kediri, Jakarta, Cilegon, Surabaya, Semarang, Bandung, Yogyakarta, Surakarta, Malang, dan Tangerang. Sehingga perusahaan yang berada di wilayah tersebut harus mampu mengurangi tingkat *turnover intention* terutama bagi pekerja generasi Z dalam aspek *work-family conflict* supaya tidak berdampak besar bagi perusahaannya.

Setiap perusahaan harus mampu mempertahankan pekerjanya untuk mengurangi tingkat *turnover intention*, terutama perusahaan yang menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang banyak dimana salah satunya adalah industri retail. Berdasarkan data kementerian keuangan (2025), industri retail termasuk dalam penggerak perekonomian Indonesia yang menandakan bahwa tenaga kerja yang dibutuhkan tergolong dalam jumlah yang besar. Oleh karena itu, tingginya tingkat *turnover intention* dapat mempengaruhi pertumbuhan perekonomian Indonesia. Namun, data menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* pada industri retail tergolong dalam tingkat yang cukup tinggi.

Menurut Roserman (1981, dikutip dalam Julianti et al., 2024) tingkat *turnover* dapat dikategorikan dalam tinggi jika mencapai lebih dari 10% dalam perusahaan atau industri tersebut. Dimana pada industri ritel tingkat *turnover* industri berada pada tingkat kedua setelah industri teknologi yaitu sebesar 13% (Patrone dalam Danti & Elmi, 2023). Selain itu, berdasarkan data *Annual Report* pada tahun 2024 yang didapatkan dari salah satu perusahaan besar yang bergerak dalam industri ritel yaitu PT Sumber Alfaria Trijaya menunjukkan bahwa tingkat karyawan yang keluar dengan alasan pribadi dari perusahaan dalam satu tahun sebanyak 55.968 dari jumlah keseluruhan yaitu 76.731 dengan total karyawan baru sebesar 86.606 (PT Sumber Alfaria Trijaya, 2024). Besarnya angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat karyawan yang keluar dari industri ritel cukup tinggi dan menandakan bahwa *turnover intention* juga dapat dikategorikan tinggi karena pada umumnya lebih besar dari jumlah karyawan yang mengambil tindakan untuk keluar.



Penelitian yang dilakukan oleh Manurung et al. (2025) menemukan bahwa pekerja generasi Z di industri ritel yang merasakan *work-life balance* dan kompensasi akan mempengaruhi pada berkurangnya perasaan tekanan dan meningkatkan kinerja. Sedangkan pekerja ritel generasi Z yang memiliki beban yang banyak dapat meningkatkan tekanan dan menyebabkan penurunan kinerja yang dihasilkan. Jika para pekerja ritel mengalami penurunan kinerja dalam jangka waktu yang panjang dapat menunjukkan adanya gejala *burnout* dimana pekerja kehilangan motivasi dan tidak mampu memberikan kinerja terbaik sehingga akan berakhir pada *turnover intention* (Wen et al., 2023). Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan merupakan hal yang menjadi salah satu standar pada para pekerja generasi Z, namun pada kenyataannya di industri ritel sulit untuk mencapai keseimbangan tersebut hal ini dikarenakan adanya jam kerja yang tidak menentu, jadwal yang berantakan, terganggunya hari libur, serta lembur yang dianggap sebagai loyalitas sehingga banyak pekerja generasi Z di industri ritel yang memiliki pemikiran untuk keluar namun tidak sampai merealisasikannya (Putri, 2021).

Selain dalam skala nasional, survei yang dilakukan terhadap 1000 pekerja retail di Amerika Serikat menunjukkan sebesar 44% menyatakan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam tiga sampai enam bulan ke depan (McKinsey, 2023). Keinginan untuk keluar dari suatu perusahaan dirasakan oleh para pekerja industri ritel karena faktor yang menghambat kinerjanya dalam bekerja, salah satunya karena tekanan kerja (Ayu & Umami, 2023). Selain itu, penelitian yang dilakukan terhadap 90 karyawan PT. Sumber Alfaria Trijaya menemukan bahwa tingginya tingkat keinginan keluar para pekerja di Industri ritel disebabkan oleh konflik yang terjadi antara peran pekerjaan dan keluarga, serta stres kerja yang dialami oleh karyawan karena pekerjaan yang dihadapinya (Trisnawati, 2023).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, terjadinya *work-family conflict* dapat menyebabkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dimana tingkat keinginan untuk meninggalkan perusahaan tersebut dapat lebih tinggi karena dipengaruhi oleh *job stress* dan *burnout* yang dialami oleh pekerja gen

Z. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* dengan variabel mediasi *job stress* dan *burnout* pada pekerja generasi Z serta memberikan wawasan kepada organisasi mengenai cara mempertahankan pekerja generasi Z dalam menghadapi konflik antara pekerjaan dengan keluarga dengan dipengaruhi oleh faktor generasi *sandwich*.

Dengan merujuk pada jurnal utama “*The Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention for White-Collar Workers: Examining The Mediating Role of Job Stress and Burnout*”, penelitian ini lebih difokuskan pada pengaruh *work-family conflict* yang dialami oleh generasi Z dimana masih terbatasnya penelitian yang membahas *work-family conflict* terhadap *turnover intention* pada generasi Z. Selain itu, penggunaan variabel *work-family conflict* untuk penelitian sebagian besar langsung mengarah kepada *turnover intention* tanpa menjelaskan variabel yang dapat menjadi pendorong terjadinya *turnover intention* serta penggunaan moderator *job stress* dan *burnout* secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan berfokus pada penggunaan variabel moderasi untuk memperjelas pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* dengan fokus penelitian yaitu generasi Z di industri retail yang bekerja pada perusahaan di daerah Indonesia yang termasuk dalam daerah dengan kemakmuran perekonomian.

## 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel?
2. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *job stress* pada generasi Z di industri ritel?
3. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada generasi Z di industri ritel?

4. Apakah *job stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel?
5. Apakah *burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel?
6. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *job stress* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel?
7. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.
2. Untuk mengetahui seberapa besar *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *job stress* pada generasi Z di industri ritel.
3. Untuk mengetahui seberapa besar *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada generasi Z di industri ritel.
4. Untuk mengetahui seberapa besar *job stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.
5. Untuk mengetahui seberapa besar *burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.
6. Untuk mengetahui seberapa besar *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *job stress* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel.
7. Untuk mengetahui seberapa besar *work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya dengan memberikan kontribusi dan manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam dunia akademis baik untuk akademis individu maupun institusi khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai pentingnya *work-family conflict*, *job stress*, *burnout* dan *turnover intention* terhadap generasi Z.

#### **1.4.2 Manfaat Non-Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *work-family conflict*, *job stress*, *burnout* terhadap *turnover intention* pekerja generasi Z. Serta memberikan wawasan terhadap masyarakat luas dan pekerja mengenai tingkat *turnover intention* akibat pengaruh *work-family conflict*.

#### **1.4.3 Manfaat Perusahaan**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengurangi tingkat perpindahan karyawan dari suatu perusahaan dalam aspek yang berkaitan dengan *work-family conflict*. Dengan memperhatikan tingkat *job stress* dan *burnout* yang dialami oleh pekerja perusahaan mendapatkan wawasan dalam membuat strategi baru untuk mempertahankan pekerjaannya. Sehingga rendahnya tingkat *turnover intention* perusahaan dapat mempertahankan reputasi perusahaan serta efektivitas rekrutmen maupun biaya perusahaan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Peneliti membatasi ruang lingkup pada penelitian untuk mendapatkan hasil yang spesifik yaitu sebagai berikut:

1. Responden merupakan generasi Z yang sudah bekerja minimal 1 tahun
2. Responden memiliki pengalaman kerja dalam industri ritel
3. Responden berusia 18 sampai 28 tahun
4. Penelitian dilakukan di beberapa daerah yang termasuk dalam perekonomian tinggi meliputi Tangerang, Jakarta dan dilakukan secara *online* melalui kuesioner

5. Variabel penelitian yang digunakan adalah *Work-Family Conflict*, *Job Stress*, *Burnout*, dan *Turnover Intention*

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian “*Work-Family Conflict* dan *Turnover Intention*: Peran Mediator *Job Stress* dan *Burnout* pada Karyawan Gen Z Industri Ritel” terbagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada BAB II membahas mengenai teori yang digunakan untuk mendukung variabel yang akan digunakan dalam penelitian meliputi landasan teori penelitian, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan penelitian terdahulu. Variabel yang digunakan yaitu *work-family conflict*, *job stress*, *burnout*, dan *turnover intention*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB III membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, desain penelitian, populas dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, teknik analisis data, dan uji hipotesis. Serta menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur setiap variabel.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV membahas mengenai analisa dan hasil uji dari setiap variabel berdasarkan karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V membahas kesimpulan hasil penelitian dan memberikan saran kepada pihak eksternal serta peneliti selanjutnya mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.