

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Work-Family Conflict

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985, dikutip dalam Wijayadne et al., 2022) *work-family conflict* merupakan konflik antar peran pada individu yang disebabkan karena tekanan peran dalam domain pekerjaan dan keluarga bertentangan satu sama lain. Adanya *work-family conflict* membuat seseorang merasa dituntut dalam satu peran yaitu pekerjaan sehingga peran seseorang dalam aspek lainnya yaitu keluarga lebih sulit untuk terpenuhi. Tekanan yang terjadi pada tempat kerja membuat seseorang harus berfokus dengan pekerjaannya untuk mampu menyelesaikan banyaknya tugas. Namun di sisi lain, terlalu berfokus pada pekerjaannya membuat seseorang sulit membagi waktu untuk melakukan perannya dalam keluarga. Semakin beratnya tekanan yang dialami oleh seseorang terhadap perannya dalam keluarga dipengaruhi oleh faktor banyaknya anggota keluarga yang harus ditanggung, semakin banyak anggota keluarganya maka semakin tinggi tingkat tekanan perannya dalam keluarga (Greenhaus & Beutell dalam Wijayadne et al., 2022).

Dalam menyelaraskan aspek pekerjaan dengan keluarga, terdapat kesulitan yang harus dihadapi karena konflik peran antara tuntutan pekerjaan dan keluarga secara bersamaan tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal (Frone, Rusell & Cooper dalam Li et al., 2021). Konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga disebabkan oleh tekanan yang berbeda, dimana konflik tersebut terjadi akibat dari adanya *job stressors* dan *family stressors*. Pada konteks konflik peran pekerjaan dengan keluarga lebih mengarah kepada *job stressors* karena berfokus pada penyebab konflik pada domain pekerjaan. Terdapat tiga dimensi dalam *job stressors* yaitu tekanan kerja akibat beban kerja, kurangnya otonomi dalam kerja, dan ambiguitas peran dalam pekerjaan.

Pekerjaan dan keluarga merupakan dua aspek penting yang harus dipenuhi dalam kehidupan setiap orang, namun kedua aspek tersebut dapat menyebabkan seseorang mengalami kelelahan kerja dan terganggunya kesehatan mental. Ketika terjadi ketidakseimbangan antara pekerjaan dengan keluarga karena ketidakmampuan individu dalam menyeimbangkan kebutuhan emosional terhadap perannya yang berbeda dalam dunia kerja dan keluarga maka terjadi konflik kerja dan keluarga. Konflik yang dirasakan tersebut membuat individu mengalami konflik kerja yang disebabkan oleh keluarga dan konflik keluarga yang disebabkan oleh pekerjaan. Semakin tinggi konflik peran yang dirasakan maka semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang akan mengarah kepada *burnout* dalam pekerjaan (Wang et al., 2025).

Work-family conflict berkaitan dengan tekanan dalam pekerjaan, menurut Besagas dan Branzuela (2023) *work-family conflict* merupakan konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga dimana ketika tugas yang dimiliki oleh individu mengganggu peran dalam kehidupan keluarga mereka maka akan berdampak pada pengaruh emosi dan motivasi kerja yang dimiliki oleh individu tersebut secara signifikan. Seperti jam kerja yang tidak menentu dapat mengakibatkan waktu dengan keluarga menjadi terganggu sehingga dapat menimbulkan terjadinya konflik karena menyebabkan individu tidak mampu untuk memenuhi harapan keluarganya dalam meluangkan waktu bersama.

Berdasarkan penelitian mengenai konflik kerja keluarga menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa *work-family conflict* memiliki pengertian konflik yang terjadi antara peran pekerjaan dengan keluarga karena ketidakmampuan individu dalam menyeimbangkan kedua aspek penting tersebut sehingga setiap aspek saling mengganggu peran individu dalam dunia kerja dan keluarga yang dapat berdampak pada kelelahan emosional dan tekanan yang dialami.

Work-family conflict terdiri dari tiga bentuk dimana setiap bentuk tersebut memiliki perbedaan penyebab timbulnya konflik pekerjaan

dengan keluarga yang dirasakan oleh setiap individu. Berikut penjelasan mengenai bentuk *work-family conflict* (Greenhaus & Beutell dalam Wijayadne et al., 2022)

1. *Time-Based Conflict*

Konflik yang terjadi berdasarkan pada waktu dimana konflik tersebut terjadi karena waktu yang dibutuhkan individu dalam menjalankan tuntutan dalam satu peran mengurangi waktu untuk menjalankan peran yang lain. Ketika individu menghabiskan waktu untuk memenuhi perannya dalam pekerjaan, waktu yang tersisa untuk memenuhi perannya dalam keluarga semakin berkurang. Konflik ini dapat terjadi dan mengurangi waktu dengan keluarga pada pekerja dengan jam kerja panjang serta kurangnya fleksibilitas kerja. Sedangkan pekerja yang masih memiliki tanggung jawab terhadap keluarga besarnya atau memiliki anak yang masih kecil dapat menyebabkan terjadinya konflik karena waktu lebih banyak dihabiskan untuk keluarga bukan pekerjaan.

2. *Strain-based conflict*

Konflik terjadi berdasarkan pada beban atau tekanan yang dialami oleh individu yaitu ketika tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kemampuan individu dalam memenuhi tanggung jawabnya pada peran lainnya. Tekanan yang dialami oleh pekerja dapat berupa kelelahan, ketegangan, dan kecemasan sehingga mengurangi kemampuan pekerja tersebut dalam menjalankan peran lainnya. Konflik ini dapat terjadi kepada pekerja yang mengalami tuntutan dalam dunia kerjanya baik secara fisik, emosional, dan kerja mental, sehingga tekanan yang dialami karena peran dalam pekerjaannya seperti tekanan akibat beban kerja membuat pekerja tersebut sulit untuk bersikap sabar dalam menghadapi keluarganya.

3. *Behavior-based conflict*

Konflik yang terjadi berdasarkan pada perbedaan perilaku yaitu terdapat ketidaksesuaian harapan antara perilaku dalam satu peran (pekerjaan) terhadap peran lainnya (keluarga). Konflik ini lebih banyak

terjadi kepada pekerja yang sulit untuk beradaptasi dengan lingkungan atau peran baru. Perilaku yang mereka lakukan dalam tempat kerja dan keluarga dapat tidak sesuai dengan rekan kerja ataupun anggota keluarganya akibat adanya perbedaan tersebut. Sehingga pekerja yang tidak mampu untuk menyesuaikan perilaku pada setiap harapan peran di keluarga maupun pekerjaan akan merasakan konflik di antara kedua peran tersebut.

2.1.2 Job Stress

Dalam dunia kerja, setiap individu menghadapi berbagai pekerjaan dan tantangan untuk beradaptasi yang dapat menimbulkan berbagai reaksi individu terhadap hal tersebut. Menurut Beehr dan Franz (1987, dalam Peng et al., 2024) *job stress* didefinisikan sebagai reaksi internal individu mengenai perasaan tidak nyaman atau disfungsi personal yang dialami akibat dari persepsi individu terhadap kondisi kerja dan lingkungan kerjanya. Perasaan tidak nyaman tersebut memiliki pengaruh terhadap mental individu sehingga fungsi normal psikologis mulai terganggu. Tekanan pekerjaan yang dialami oleh individu terbagi dalam dua dimensi yaitu *time stress* yaitu berkaitan dengan perasaan tertekan dalam menyelesaikan tugas dengan waktu yang terbatas dan *anxiety* yaitu perasaan khawatir terhadap pekerjaannya.

Menurut Kendall & Hammen (2012, dalam Masdupi et al, 2023) *job stress* dapat terjadi karena ketidakseimbangan seseorang dalam menghadapi tuntutan yang terjadi dalam lingkungan kerja atau keluarga dengan kemampuan individu dalam memenuhi kedua tuntutan tersebut. Hal tersebut dapat terjadi karena pengaruh dari dua aspek yang tidak mencapai keseimbangan yaitu antara faktor eksternal meliputi target pekerjaan serta tanggung jawab dengan sumber daya internal individu. Dalam melaksanakan pekerjaannya terdapat tuntutan yang harus dipenuhi, dimana jika tuntutan tersebut melebihi kemampuan individu dapat menyebabkan terjadinya ketegangan psikologis mulai dari rasa

cemas, frustrasi, lelah, dan akhirnya menciptakan tekanan dalam dunia kerja.

Tekanan yang dialami dalam dunia kerja dapat berkaitan dengan kendala terhadap tujuan yang diinginkan, dimana menurut Robbins & Judge (2016, dalam Kurniaty, 2020) menjelaskan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tantangan, ataupun tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dianggap tidak penting dan pasti. Tantangan serta tuntutan yang dialami oleh pekerja dalam dunia kerja disebabkan oleh beban kerja berlebih yang dihadapi, kurang jelasnya peran dalam tugas, konflik peran yang dirasakan, ketidakjelasan struktur, serta kurangnya dukungan dari pihak atasan maupun rekan kerja. Sehingga tantangan yang dihadapi tersebut membuat pekerja kurang mampu dalam menjalankan pekerjaannya secara maksimal yang akan berdampak pada performa kinerja individu dalam perusahaan.

Job stress merupakan suatu keadaan yang timbul karena adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu untuk mengatasi stres kerja yang dihadapinya. Ketidaksesuaian tersebut menimbulkan perasaan yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan kondisi individu antara beban kerja dengan kemampuan pekerja tersebut untuk menghadapi tuntutan pekerjaannya (Vanchapo, 2020). Keadaan tersebut dipengaruhi oleh tekanan yang dialami oleh pekerja yang menyebabkan berkurangnya fokus pekerja dalam menjalankan tugasnya, mempengaruhi aktivitasnya, serta kemampuan berpikirnya.

Menurut Hasibuan (2020) stres kerja dinyatakan sebagai suatu ketegangan yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan keadaan psikologis pekerja yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi, dan kondisi seseorang. Individu yang mengalami tekanan dalam tempat kerjanya dapat berdampak pada perubahan emosional yaitu menjadi

lebih gugup dan merasa kekhawatiran berkepanjangan terutama dalam menjalankan pekerjaannya. Job stress terjadinya karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, menurut Hasibuan (2020) terdapat enam indikator yang membuat individu merasakan tekanan dalam pekerjaannya yaitu beban kerja, tekanan dari perilaku pemimpin, waktu kerja yang melebihi batas normal, konflik antara anggota tim, komunikasi yang kurang baik, dan kurang jelasnya otoritas dalam tempat kerja.

Berdasarkan pengertian dan penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *job stress* merupakan suatu kondisi ketegangan psikologis yang terjadi karena adanya ketidakseimbangan dari beberapa aspek yaitu tuntutan pekerjaan serta lingkungan termasuk keluarga dengan kemampuan individu tersebut dalam memenuhi peran atau tuntutan dalam setiap aspek. Stres kerja juga dapat semakin dirasakan individu ketika beban dan tuntutan yang harus dipenuhi melebihi kemampuan individu tersebut sehingga menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman, ketegangan, dan disfungsi personal dalam menjalankan perannya.

Tekanan yang dialami oleh individu dalam lingkungan kerja terjadi karena beberapa faktor, dimana menurut Robbins & Judge (2016, dalam Kurniaty 2020) faktor terjadinya stres terbagi menjadi tiga yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi:

1. Faktor Lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu dapat mempengaruhi tingkat stres karyawan dalam suatu perusahaan dimana lingkungan dapat memberikan pengaruh terhadap struktur perusahaan. Terdapat tiga aspek lingkungan yang dapat mempengaruhi tekanan pekerja yaitu ekonomi, politik, serta teknologi. Perubahan organisasi dapat terjadi karena adaptasi dari aspek-aspek tersebut dapat berdampak pada timbulnya perasaan stres para pekerja. Seperti keadaan ekonomi yang memburuk dapat mempengaruhi bisnis perusahaan yang akhirnya berdampak pada kekhawatiran pekerjanya karena

berkaitan dengan kestabilan finansial individu. Selain itu, situasi politik di suatu negara atau global tidak dapat menentu sehingga tidak menutup kemungkinan terjadinya demonstrasi yang dapat mengganggu aktivitas pekerjaan dan menimbulkan perasaan cemas dalam menjalankan tugasnya. Kemajuan teknologi juga dapat berpengaruh karena adanya perubahan yang cepat menyebabkan pekerja harus mampu beradaptasi dengan teknologi terbaru untuk meningkatkan daya saing dan tidak tergantikan pekerjaannya oleh teknologi.

2. Faktor Organisasi

Pada suatu organisasi, terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stres oleh para pekerjanya. Tekanan tersebut membuat perasaan tidak nyaman yang dialami ketika menjalankan pekerjaan dalam organisasi atau perusahaannya. Penyebab dari perasaan tertekan tersebut ditimbulkan dari tuntutan pekerjaan, konflik peran, hubungan interpersonal, serta ketidakpastian dalam pekerjaan. Faktor tuntutan tugas dapat menyebabkan tekanan ketika pekerja diharuskan untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan benar namun waktu yang diberikan terbatas serta beban kerja yang berlebih. Konflik peran membuat pekerja harus mampu memenuhi berbagai peran dalam satu organisasi dimana pekerja tersebut harus sesuai dengan harapan dari setiap peran yang dikerjakan. Dalam suatu organisasi, terkadang pekerja juga harus menghadapi ketidakpastian tugas yang diberikan dimana pekerjaan tersebut kurang jelas yang menyebabkan pekerja mengalami kebingungan dalam menjalankan pekerjaannya. Hubungan yang terjalin antara rekan kerja dan atasan juga mempengaruhi terjadinya stres dimana ketika pekerja kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasannya dapat menyebabkan pekerja merasa tidak dihargai. Hubungan yang buruk

tersebut dapat mempengaruhi kinerja individu karena pekerja merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya.

3. Faktor Individu

Faktor ini berkaitan dengan kehidupan pribadi setiap pekerja yang dapat mempengaruhi tekanan di tempat kerja. Tekanan tersebut dapat terjadi akibat dari tiga faktor yaitu permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi, dan karakteristik individu. Stres kerja yang disebabkan oleh faktor individu tidak langsung memberikan dampak terhadap kinerjanya namun umumnya didorong oleh beban yang perlu ditanggung dalam lingkungan kerja. Permasalahan keluarga yang dialami seperti konflik hubungan dengan anggota keluarga karena masalah pernikahan, putusnya hubungan, serta kebutuhan anak yang tidak dapat diabaikan dapat menjadi pemicu kecemasan yang akhirnya berdampak pada pekerjaannya. Kesulitan individu untuk mengatur perekonomiannya atau memenuhi keinginan yang melebihi kapasitas dapat membuat fokus individu tersebut terganggu dan mempengaruhi produktivitas mereka dalam menjalankan pekerjaan karena terpikirkan cara untuk memenuhi kebutuhan ekonominya. Stres kerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepribadian para pekerja dimana tingkat stres yang dirasakan dapat bergantung pada sifat dasar yang dimiliki oleh individu.

2.1.3 Burnout

Burout atau sering disebut sebagai kelelahan kerja dapat terjadi pada setiap individu jika terdapat tantangan yang sulit untuk dihadapi, dimana menurut Davis & Newstrom (1985, dalam Nurjannah et al., 2024) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu kondisi ketika individu atau pekerja mengalami kelelahan, kebosanan, depresi, dan memiliki keinginan untuk menarik diri dari pekerjaannya maupun lingkungannya. *Burnout* dapat terjadi karena perasaan tertekan yang dialami secara berkepanjangan dan berlebihan yang menyebabkan energi emosional individu tersebut

terkuras. Individu yang mengalami *burnout* terutama dalam lingkungan kerja akan menunjukkan ciri lebih sensitif mentalnya dimana individu tersebut mudah mengeluh, merasa lelah, menyalahkan orang lain jika terdapat kesalahan, serta memiliki sikap sinis terhadap orang ataupun kondisi yang berhubungan dengan karier individu tersebut.

Burnout merupakan respons jangka panjang individu terhadap stres interpersonal atau emosi negatif kronis yang terjadi pada tempat kerja dimana respons tersebut didefinisikan dalam tiga dimensi yaitu sinisme, kelelahan, dan ketidakefektifan. Kondisi tersebut terjadi karena individu mengalami penurunan emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang menyebabkan individu tersebut cepat merasa lelah secara fisik dan mental serta sulit mengontrol sikapnya terhadap orang lain. *Burnout* yang dialami oleh pekerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu yang meliputi karakteristik demografis, kepribadian, dan sikap menghadapi pekerjaan. Pada karakteristik demografis, aspek yang mempengaruhi adalah usia, jenis kelamin, dan status pernikahan dimana aspek yang paling mendorong terjadinya *burnout* adalah usia. Karyawan yang memiliki usia lebih tua dengan rentan usia 30 sampai 40 tahun memiliki kemungkinan lebih kecil terkena *burnout* dari pada usia muda. Selain itu, kepribadian yang dimiliki oleh pekerja juga dapat mempengaruhi tingkat *burnout* yang dapat terjadi dimana individu yang memiliki ketahanan yang rendah meliputi keterlibatan, keterbukaan, dan pengendalian lebih rentan terkena *burnout*, serta individu yang mengaitkan suatu peristiwa dengan faktor luar diri lebih berisiko terkena *burnout*. Pekerja yang memiliki harapan tinggi dan berorientasi pada keberhasilan pekerjaannya juga lebih mudah mengalami *burnout* karena pekerja tersebut terlalu bekerja keras untuk mencapai hasil terbaik dan ketika hasilnya tersebut kurang sesuai dengan keinginannya dapat mendorong rasa kelelahan dalam dirinya (Maslach, Schaufeli & Leiter, dalam Wen et al., 2023).

Selain pendapat mengenai para ahli yang melakukan penelitian, organisasi global yang berfokus pada kesehatan yaitu *World Health Organization* (WHO) juga menyampaikan definisinya mengenai *burnout*. Menurut *World Health Organization* (2019) *burnout* merupakan sindrom yang diduga timbul dari stres profesional yang terjadi secara terus menerus dan belum mampu terkontrol secara efektif. Sehingga *burnout* dapat dikategorikan sebagai perasaan kelelahan yang berdampak terhadap meningkatnya perasaan negatif terhadap pekerjaannya dan menurunkan efektivitas individu tersebut. Oleh karena itu, WHO menggambarkan *burnout* ke dalam tiga dimensi akibat stres kerja kronis yang tidak teratasi yaitu *emotional exhaustion* mengenai perasaan energi terkuras baik secara fisik atau emosional akibat tekanan terus-menerus, peningkatan jarak mental dari pekerjaan serta munculnya perasaan negatif atau sinisme terhadap aspek pekerjaannya sebagai respons psikologis dalam menghindari tekanan berlebihan, dan efektivitas profesional mengalami penurunan yang mengarah pada perasaan tidak kompeten, menurunnya kepercayaan diri dalam menjalankan tantangan, serta kehilangan semangat untuk mencapai hasil terbaik.

Menurut Schaufeli (2021), *burnout* merupakan pandangan mengenai suatu keadaan kelelahan (*exhaustion*) yang dapat berhubungan langsung dalam jangka panjang terhadap permasalahan dalam tempat kerja dimana keadaan tersebut terjadi karena kelelahan emosional atau fisik kronis akibat dari dampak stres kerja yang tidak teratasi dan berkelanjutan. Namun, *burnout* yang terjadi pada pekerja tidak hanya ditunjukkan dengan gejala kelelahan saja melainkan juga disebabkan oleh dimensi utama lain meliputi *mental distance*, *cognitive impairment*, dan *emotional impairment*. *Mental distance* berkaitan dengan sikap individu dalam penarikan mental terhadap pekerjaannya seperti keinginan untuk menjauh dan sinisme. Sedangkan, pekerja yang mengalami *burnout* juga dapat ditandai dengan kesulitan dalam berpikir, berkonsentrasi, dan memiliki keterbatasan mengenai fungsi kognitif. Kesulitan dalam

mengatur emosi juga merupakan gejala dari terjadinya *burnout* dimana pekerja yang mengalami gejala tersebut akan sulit untuk mengatur emosinya dalam lingkungan kerja baik terhadap rekan atau emosi terhadap beban pekerjaannya. Keempat dimensi gejala *burnout* yang disebutkan sebelumnya menjadi indikator untuk mengukur tingkat *burnout* yang dialami oleh pekerja pada suatu organisasi.

Berdasarkan literatur RAND Corporation, *burnout* merupakan suatu kondisi yang didefinisikan ke dalam tiga aspek utama yaitu perasaan kelelahan emosional, proses yang membuat individu menjadi kurang peka, dan penurunan perasaan untuk mencapai tujuan pribadi di antara individu yang bekerja dalam layanan yang sama (Bouskill et al., 2022). *Burnout* bukan merupakan gangguan medis melainkan dipahami sebagai isu organisasi karena faktor penyebab munculnya *burnout* bukan hanya dari permasalahan individu tetapi juga berasal dari faktor organisasi yang berkaitan dengan lingkungan kerja, kepemimpinan, dan beban kerja. Pada pekerja yang mengalami *burnout*, terdapat gejala tambahan yang berkaitan pada mental seperti kehilangan minat terhadap pekerjaannya (anhedonia), perasaan putus asa dalam menjalani pekerjaannya (*hopelessness*), kehilangan keterlibatan secara emosional pada pekerjaannya (*Disengagement*), dan penurunan motivasi, performa, kesehatan mental yang berdampak panjang.

Berdasarkan definisi penelitian terdahulu mengenai *burnout*, peneliti menyimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi psikologis yang terjadi karena tekanan yang dialami secara terus menerus dan dalam jangka waktu panjang yang tidak mampu untuk dikelola secara efektif sehingga menyebabkan dampak terhadap kelelahan emosional, fisik, dan mental. Timbulnya perasaan *burnout* yang dirasakan oleh pekerja dapat ditandai dengan reaksi mental meliputi perasaan sinis terhadap pekerjaan, penurunan efektivitas, serta perasaan untuk menjaga jarak dengan menarik diri dari lingkungan kerja dan sosial. Sehingga emosi negatif yang terjadi secara terus menerus di tempat kerja membuat

pekerja memberikan respons negatifnya yang akan berdampak pada terhambatnya kinerja, kesejahteraan psikologis, dan terganggunya hubungan interpersonal pekerja tersebut dalam berbagai lingkungan terdampak.

Burnout dalam definisinya terdiri dari berbagai dimensi, dimana menurut Maslach et al. (1981, dalam Wen et al., 2023) *burnout* terdiri dari tiga dimensi utama yaitu *emotional exhaustion*, *depresionalization*, dan *reduce personal accomplishment*:

1. *Emotional Exhaustion*

Kelelahan emosional terjadi ketika energi emosional yang dimiliki oleh individu terasa berkurang karena tuntutan, tantangan, serta beban kerja berlebihan yang harus terpenuhi oleh kemampuan individu tersebut yang menyebabkan pada terkurasnya energi. Kelelahan emosional ini dianggap menjadi tanda awal dari terjadinya perasaan *burnout* pada pekerja karena pekerja tersebut akan merasa kehilangan semangat dan tidak mampu untuk memfokuskan energinya pada lingkungan kerjanya termasuk dalam menjalankan pekerjaannya.

2. *Depresionalization*

Pada dimensi ini, pekerja yang mengalami *burnout* akan menunjukkan sikap negatif, sinis, serta menjauh terhadap rekan kerja dan pihak yang terlibat dalam pekerjaannya (seperti pelanggan). Individu yang merasakan depresionalisasi akan menunjukkan gejala negatif yang cenderung terhadap sikap dingin, tidak peduli, berperilaku kasar, dan kurang memiliki empati kepada orang lain. Sikap negatif tersebut terjadi sebagai respons alami pertahanan emosional dari tubuh individu untuk mengurangi tekanan emosional yang terjadi secara terus-menerus.

3. *Reduce Personal Accomplishment*

Pekerja yang mengalami *burnout* dengan dimensi penurunan pencapaian diri akan memiliki perasaan gagal dalam mengerjakan

tugasnya, tidak kompeten, dan tidak berdaya untuk mengerjakan tugas hariannya. Timbul perasaan bahwa hasil pekerjaannya tidak berarti dan tidak memberikan kontribusi baik kepada perusahaan ataupun pihak terkait sehingga berpengaruh pada berkurangnya kepercayaan diri dan motivasi. Dimensi ini merupakan tahap terakhir dimana individu yang mengalami *burnout* akan merasa dirinya tidak mampu lagi memberikan hasil yang baik karena prestasinya dirasa kurang cukup serta memiliki penilaian negatif terhadap setiap kegagalan yang dialaminya.

2.1.4 Turnover Intention

Menurut Tett & Meyer (1993, dalam Handayani et al., 2024), *turnover intention* didefinisikan sebagai keinginan sadar dalam diri seseorang untuk keluar dari suatu organisasi dan mencari alternatif organisasi lain untuk memulai kembali kariernya. Keinginan untuk keluar tersebut merupakan hal yang disadari oleh individu yang berkaitan dengan proses mental bukan hanya sekedar pemikiran sementara untuk meninggalkan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keinginan untuk keluar sudah dipikirkan oleh para pekerja karena faktor yang mendorong keinginan tersebut dan menjadi keputusan yang telah ditentukan oleh pekerja. Meskipun individu sudah memiliki pemikiran untuk keluar dari suatu organisasi, namun *turnover intention* hanya sebatas keinginan individu bukan tindakan nyata, namun *turnover intention* termasuk dalam indikator terkuat terhadap perilaku aktual meninggalkan perusahaan. *Turnover intention* menjadi perantara antara aspek yang berkaitan dengan sikap kerja terhadap tindakan keluar dari organisasi sesungguhnya.

Turnover intention merupakan kecenderungan individu dalam suatu organisasi untuk secara sukarela meninggalkan organisasi atau berpindah pada organisasi maupun pekerjaan lain berdasarkan pada keinginannya sendiri. Sikap tersebut menunjukkan bahwa *turnover intention* hanya

sebatas keinginan saja bukan suatu bentuk tindakan nyata individu melakukan tindakan keluar dari perusahaan (Mobley, dalam Masdupi, Prasojo & Darni, 2023). Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, *turnover intention* ditandai dengan munculnya perilaku yang dapat dijadikan sebagai dimensi meliputi *thoughts of quitting*, *intention to search for another job*, dan *intention to quit*. Sehingga perilaku tersebut akan diawali dengan timbulnya pemikiran pekerja untuk keluar dari organisasi karena beberapa faktor seperti kurang kepuasan, bosan, serta mencari peluang yang lebih baik. Setelah adanya pemikiran tersebut, pekerja akan mencari informasi mengenai peluang karier mengenai pekerjaan pada organisasi lain dan akhirnya terjadi keinginan yang lebih kuat untuk keluar dari suatu organisasi (berpindah ke perusahaan lain).

Penelitian yang dilakukan oleh Ardan & Jaelani (2021) mengungkapkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk pindah akan tetapi tidak sampai realisasi untuk pindah kerja ke tempat kerja lainnya, hanya merupakan keinginan yang tercipta. Semakin banyak keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan menunjukkan semakin banyak aspek yang tidak benar dalam perusahaan tersebut, dimana aspek tersebut kurang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Aspek atau faktor yang mempengaruhi terjadinya keinginan untuk keluar dari perusahaan disebabkan oleh dua faktor utama meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Tingginya tingkat *turnover intention* akan memberikan dampak negatif terhadap organisasi karena berpengaruh terhadap produktivitas, profitabilitas, dan kualitas layanan organisasi. Sehingga tingkat *turnover intention* harus mampu diminimalisir untuk mempertahankan daya saing organisasi serta kompetensi SDM yang dimiliki.

Karyawan memiliki keinginan untuk berhenti atau keluar dari pekerjaannya merupakan respon dari konflik peran yang dialami pekerja tersebut yang mengakibatkan timbulnya reaksi stres seperti kelelahan

emosial dan berdampak negatif pada kinerjanya. Dampak negatif tersebut mempengaruhi pribadinya serta tempat kerjanya dimana individu akan merasa tidak sanggup dalam mengerjakan tugasnya lagi dan memiliki keinginan untuk berpindah kerja (Hamid & Ahmad, dalam Wang et al., 2024). Adanya *turnover intention* oleh suatu karyawan dalam suatu perusahaan juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu gaji yang kurang memenuhi kebutuhan individu, kurangnya pengakuan hasil kerja yang telah dilakukan, kondisi kerja yang buruk, hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja sehingga membuat tidak nyaman, terlalu banyak tantangan pekerjaan yang harus dihadapi oleh karyawan karena kurangnya informasi dan pelatihan, serta tidak adanya jenjang karir yang jelas dalam perusahaan tersebut (Novitasari, 2022).

Turnover intention merupakan tahap awal dari tindakan nyata individu untuk keluar dari suatu perusahaan yang menjadi pendorong tindakan tersebut. Menurut Ardan & Jaelani (2021) *turnover* terbagi menjadi tiga jenis yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesediaan karyawan

- *Turnover* secara tidak sukarela

Tindakan untuk keluar dari perusahaan tersebut bukan merupakan keinginan pribadi melainkan karena didorong oleh beberapa faktor seperti kebijakan organisasi, peraturan kerja, dan standar kerja yang tidak mampu dipenuhi oleh individu tersebut. Akibatnya terjadi pemutusan hubungan kerja dengan individu tersebut karena kinerja yang buruk.

- *Turnover* secara sukarela

Tindakan keluar dari perusahaan secara sukarela merupakan pengaruh dari keinginan pribadi untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Pada umumnya, keinginan secara sukarela untuk meninggalkan perusahaan disebabkan oleh beberapa faktor meliputi peluang karier, gaji, pengawasan dalam lingkungan

kerja, geografi, serta alasan pribadi atau keluarga termasuk terjadinya konflik dalam keluarga.

2. Berdasarkan tingkat fungsionalnya

- *Turnover* fungsional

Karyawan yang keluar dari perusahaan merupakan karyawan yang memiliki kinerja lebih rendah dibandingkan karyawan lainnya, kurang mampu untuk diandalkan dalam menjalankan berbagai tugas, serta memberikan dampak ke rekan kerjanya dengan mengganggu mereka. Adanya tindakan mereka untuk keluar dari perusahaan tidak memberikan pengaruh yang besar dan sedikit menguntungkan perusahaan.

- *Turnover* disfungsional

Karyawan yang keluar dari perusahaan merupakan karyawan yang memiliki kemampuan dan potensi berharga bagi perusahaan atau karyawan yang mampu memberikan kinerja tinggi ketika perusahaan memasuki saat genting. Adanya tindakan mereka untuk keluar dari perusahaan tersebut akan memberikan dampak negatif dan merugikan pihak perusahaan,

3. Berdasarkan bentuk pengendalian

- *Turnover* tidak dapat dikendalikan

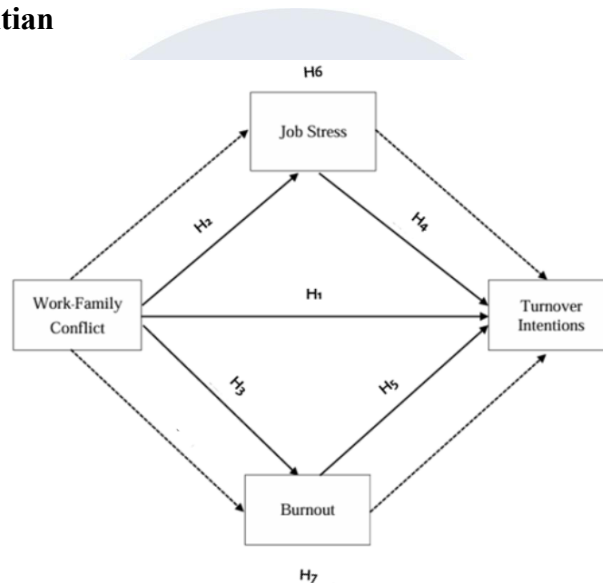
Tindakan untuk keluar didorong oleh alasan dari luar pemberi pekerjaan sehingga tidak dapat dikendalikan. Terdapat beberapa alasan dari aspek luar yang menjadi pendorong karyawan meninggalkan perusahaan seperti perpindahan karyawan pada daerah geografis, karyawan memilih untuk bekerja sesuai dengan daerah tempat tinggal pasangannya, konflik yang menyebabkan perpecahan pasangan, serta karyawan yang baru lulus perguruan tinggi.

- *Turnover* dapat dikendalikan

Pada bentuk ini, tindakan untuk keluar dari perusahaan masih bisa dikendalikan karena menyangkut faktor pemberi kerja

seperti persoalan karyawan yang terjadi dalam lingkungan kerja menyebabkan individu tersebut ingin keluar dari pekerjaannya, atau faktor lain yang masih dapat dikendalikan dengan melakukan negosiasi.

2.2 Model Penelitian



Sumber: Peng et al., 2024

Gambar 2.1 Model Penelitian

H1: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.

H2: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *job stress* pada generasi Z di industri ritel.

H3: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada generasi Z di industri ritel.

H4: *Job stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.

H5: *Burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel.

H6: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *job stress* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel.

H7: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel.

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Peng et al. (2024) dalam jurnal yang berjudul “*The Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention for White-Collar Workers: Examining The Mediating Role of Job Stress and Burnout*” mengungkapkan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Konflik yang terjadi antara peran keluarga dengan pekerjaan merupakan tantangan global yang dihadapi oleh pekerja dimana tantangan tersebut menyebabkan munculnya keinginan untuk keluar dari suatu organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Masdupi, Prasajo, dan Darni (2023) terhadap pekerja pemerintahan di Indonesia dengan judul “*Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediation Model for Millennial Government Employees*” juga menemukan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian tersebut juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Yenni, dan Aima (2024) dengan penelitian berjudul “*Determinants of Turnover Intention: Job Satisfaction, Employee Retention, Work-Family Conflict and Organisational Commitment*” mengungkapkan bahwa *work-family conflict* merupakan faktor terbesar pendorong terjadinya *turnover intention* pada pekerja, dimana *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut Wang et al. (2024) menyatakan bahwa semakin tinggi konflik peran antara pekerjaan dengan keluarga maka semakin terdorong keinginan pekerja untuk keluar dari perusahaan tersebut. Sehingga hasil penelitian yang didapatkan terjadi pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan terhadap salah satu perusahaan Indonesia oleh Akbar (2024) dengan judul “Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Organizational Commitment Sebagai Variabel Mediasi: Studi Persepsional pada Karyawan PT Dirgantara Indonesia” terhadap 96 karyawan mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai pengaruh *work-family* terhadap *turnover intention* menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *work-family conflict* terhadap *turnover intention*. Beberapa penelitian tersebut mengungkapkan bahwa konflik yang terjadi antara peran keluarga dan pekerjaan merupakan pendorong terkuat munculnya keinginan pekerja untuk keluar dari suatu perusahaan dan menjadi salah satu tantangan global yang terjadi pada pekerja. Sehingga perusahaan harus mampu untuk mengantisipasi konflik yang terjadi untuk menjaga tingkat *turnover intention*.

H1: Work-family conflict memiliki pengaruh positif terhadap turnover intention pada generasi Z di industri ritel

2.3.2 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Job Stress*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Masdupi, Prasajo, dan Darni (2023) dengan judul “*Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediation Model for Millennial Government Employees*” menemukan hasil bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job stress*. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa adanya konflik peran antara pekerjaan dan keluarga terutama dalam dimensi *time-based conflict* menyebabkan tingkat tekanan yang dialami yaitu *job stress* meningkat pada pekerja pemerintahan di Indonesia.

Hasil penelitian tersebut juga searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Yeo (2024) dengan jurnal berjudul “*Are You Happy with Your Work? Side Effects of Workloads and Work–Family Conflict in Higher Education*” menemukan hasil bahwa pekerja yang mengalami konflik peran antara pekerjaan dengan keluarga cenderung mengalami tekanan emosional yang tinggi sehingga menyebabkan terjadinya *job stress*, penelitian tersebut mengungkapkan *work-family conflict* memiliki positif dan signifikan terhadap *job stress*. Kemudian penelitian tersebut diuji kembali pada tahun selanjutnya yaitu oleh Kim, Maijan, dan Yeo (2025) dengan menambahkan faktor pengalaman kerja dengan judul “*Spillover Effects of Work–Family Conflict on Job Consequences Influencing Work Attitudes*” yang mengungkapkan bahwa *work-family conflict* tetap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress* yang dialami para pekerja tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rumijati dan Arifani (2024) dengan judul “*Exploring Social and Organizational Support's Role: The Effect of Work-Family Conflict on Work Stress*” menyatakan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Semakin tinggi konflik peran antara kerja dan keluarga akan membuat pekerja sulit menyeimbangkan peran antara kedua aspek seperti waktu dengan keluarga dan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Adanya ketidakseimbangan dalam pemenuhan kedua peran tersebut menyebabkan tekanan atau stres yang dirasakan selama di tempat kerja akan semakin meningkat.

Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap *job stress* menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *job stress*. Semakin tinggi konflik peran yang dirasakan oleh pekerja maka tingkat tekanan yang dirasakan dalam lingkungan kerja juga semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena adanya ketidakseimbangan individu dalam menyesuaikan peran di antara kedua lingkungan tersebut

yang akhirnya menyebabkan individu tersebut mengalami tekanan emosional yang tinggi.

H2: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *job stress* pada generasi Z di industri ritel

2.3.3 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Burnout*

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Wen et al. (2023) dengan judul penelitian “*Effects of Work Family Conflict on Turnover Intention Among Primary Medical Staff in Huaihai Economic Zone: a Mediation Model Through Burnout*” memperoleh hasil bahwa *work-family conflict* berhubungan dengan *burnout* dimana hasil menunjukkan pengaruh positif dan signifikan *work-family conflict* terhadap *burnout*. Konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga memicu terjadinya perasaan *burnout* pada pekerja yaitu meliputi kelelahan emosional, sinisme, dan rendahnya prestasi pribadi sebagai dampak dari kelelahan mental dan fisik yang dialami tersebut.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kim & Yeo (2024) dengan penelitian yang berjudul “*Are You Happy with Your Work? Side Effects of Workloads and Work–Family Conflict in Higher Education*” menjelaskan mengenai hasil *work-family conflict* dengan *burnout*, dimana hasil yang didapatkan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* terhadap *burnout*. Pekerja yang lebih banyak menghabiskan waktunya untuk mengerjakan pekerjaannya akan merasa lelah secara emosional dan fisik sehingga akan berdampak pada ketidakmampuan dalam memenuhi peran keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Li et al. (2024) dengan judul “*The Relationship Between Work–Family Conflict and Job Burnout Among Primary and Secondary school Teachers: The Role of Depression and Cognitive Reappraisal*” menemukan bahwa tuntutan pekerjaan mengganggu urusan keluarga sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Pekerja yang mengalami konflik tersebut akan merasakan kelelahan emosional,

kehilangan semangat kerja, dan akhirnya merasa tidak berdaya untuk melakukan sesuatu dimana tanda-tanda tersebut merupakan bentuk dari ciri khas *burnout*.

Pengaruh *work-family conflict* terhadap *burnout* juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Song et al. (2025) dengan judul ” *The Impact of Work-Family Conflict on Job Burnout Among Community Social Workers in China*” mengungkapkan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung dengan *burnout*. Tingginya tingkat konflik yang dialami mempengaruhi kelelahan emosional dan depresi individu yang akan berdampak pada munculnya perasaan *burnout*. Selain itu, semakin tinggi tingkat *work-family conflict* yang dirasakan akan menyebabkan semakin rendahnya perasaan akan pencapaian pribadi yang telah dilakukannya.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut memberikan bukti yang memperkuat terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *burnout* yang dialami para pekerja. Dimana tingginya konflik peran kerja dan keluarga yang dirasakan oleh para pekerja mendorong terjadinya perasaan kelelahan emosional (mental dan fisik), sinisme, depresi, kehilangan semangat bekerja, menurunnya pencapaian pribadi, dan merasa tidak berdaya dalam menjalankan tugasnya. Perasaan-perasaan yang timbul pada pekerja tersebut merupakan dimensi dari *burnout* yang terjadi pada individu dalam tempat kerjanya.

H3: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada generasi Z di industri ritel

2.3.4 Pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Lee, Kim, dan Chun (2024) dengan judul “*Impact of the COVID-19 Pandemic on Infection Control Nurses: A Path Analysis of Job Stress, Burnout, and Turnover Intention*” menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan

antara *job stress* dengan tingkat *turnover intention*. Semakin tinggi tekanan kerja yang dialami oleh pekerja karena banyaknya pekerjaan yang harus dipenuhi membuat timbulnya keinginan pekerja untuk keluar dari organisasi tersebut. Hasil penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Sangivikumar dan Thamodaran (2025) dengan judul “*Impact Of Job Stress on Turnover Intention Among the Employees in It Industry*” mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *job stress* terhadap *turnover intention* pada para pekerja di industri IT ketika mereka mengalami stres kerja yang tinggi.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Masdupi, Prasajo, dan Darni (2023) dengan judul “*Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediation Model for Millennial Government Employees*” menyatakan *job stress* yang berdasarkan pada dimensi kurangnya waktu untuk menyelesaikan tanggung jawab merupakan dimensi stres yang paling berpengaruh terhadap tingkat *turnover intention*. Sehingga dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Ketika individu mengalami tekanan kerja yang berlebih maka perspektif individu tersebut mengenai pekerjaannya akan menjadi negatif yang akhirnya akan berdampak pada minat untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Sianturi et al. (2025) terhadap pekerja perusahaan ritel yaitu PT. Matahari Department Store dengan judul “*Turnover Intention in Relation to Job Stress and Workload Among Male and Female Employees at PT. Matahari Department Store Tbk, Medan*” menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *job stress* dengan *turnover intention*. Pekerja ritel pada perusahaan tersebut memiliki tekanan kerja yang disebabkan oleh beban target penjualan, tekanan pelanggan, dan ketidakpastian mengenai jam kerja sehingga adanya tekanan yang dialami pekerja tersebut mendorong munculnya keinginan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Pada penelitian tersebut, baik pekerja perempuan serta laki-laki keduanya

memiliki keinginan untuk keluar jika mengalami tingkat tekanan kerja yang cukup tinggi.

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat bukti bahwa *job stress* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pekerja pada organisasi di berbagai industri seperti IT dan retail maka semakin besar juga dorongan akan pemikiran untuk meninggalkan suatu organisasi. Keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tanggung jawab mengenai pekerjaannya dapat membuat pekerja mengalami tekanan, selain itu beban target pekerjaan, dan ketidakpastian jam kerja juga mendorong terjadinya stres kerja yang akan berdampak pada tingkat *turnover intention*.

H4: *Job stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel

2.3.5 Pengaruh Burnout terhadap Turnover Intention

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tavassoli dan Suryer (2025) dengan jurnalnya berjudul “*The Impact of Work–Family Conflict and Burnout on Satisfaction and Turnover Intentions Across a Middle Eastern and a European Country*” menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *burnout* dengan *turnover intention*. Pada penelitian tersebut terdapat dua dimensi *burnout* yang berperan yaitu *emotional exhaustion* dan *cynicism*, dimana semakin tinggi tingkat kedua dimensi dalam *burnout* maka semakin terdorong keinginan pekerja untuk meninggalkan perusahaan tersebut.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wen et al. (2023) pada penelitian berjudul “*Effects of Work Family Conflict on Turnover Intention Among Primary Medical Staff in Huaihai Economic Zone: a Mediation Model Through Burnout*” juga mendapatkan hasil bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Perasaan *burnout* akibat dari adanya tuntutan pekerjaan yang

tinggi dan profesional menyebabkan semakin besarnya keinginan untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Sehingga *turnover intention* merupakan konsekuensi negatif yang serius bagi perusahaan akibat adanya perasaan *burnout* dalam menjalankan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Lee, Kim, dan Chun (2024) dengan judul “*Impact of the COVID-19 Pandemic on Infection Control Nurses: A Path Analysis of Job Stress, Burnout, and Turnover Intention*” menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang lebih kuat untuk pekerja memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya dibandingkan dengan tekanan lain yang dialami selama bekerja. Sehingga hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dimana *burnout* terbukti menjadi prediktor terkuat dari keinginan pekerja untuk keluar dari suatu organisasi, sehingga sebagian besar pekerja yang terlibat dalam penelitian tersebut sebagian besar memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi karena *burnout* yang dialaminya.

Penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Zheng et al. (2024) dengan judul “*Relationship Between Burnout and Turnover Intention Among Nurses: A Network Analysis*” mendapatkan hasil bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pada penelitian tersebut komponen atau dimensi *burnout* yaitu kelelahan emosional dan pengurangan pencapaian prestasi pribadi menyebabkan terjadinya dampak negatif dari *burnout* yaitu berhubungan langsung dengan keinginan untuk keluar dari suatu perusahaan. Sehingga semakin besar *burnout* yang dialami maka semakin besar keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Sehingga berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat bukti yang menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin besar tingkat *burnout* yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu organisasi maka semakin besar juga tingkat *turnover intention* pekerja tersebut. Dimensi

dari *burnout* seperti *emotional exhaustion*, *cynicism*, dan penurunan pencapaian pribadi pekerja tersebut menyebabkan pekerja menjadi tidak bersemangat dan menghindari pekerjaannya yang berakhir pada keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan lain. Pada penelitian sebelumnya juga, terdapat hasil bahwa *burnout* termasuk prediktor terkuat yang mendorong munculnya keinginan pekerja untuk keluar dari suatu organisasi dibandingkan tekanan lainnya.

H5: *Burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada generasi Z di industri ritel

2.3.6 Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Job Stress

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Masdupi, Prasajo, dan Darni (2023) dengan penelitian berjudul “*Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediation Model for Millennial Government Employees*” mendapatkan hasil bahwa *job stress* terbukti memediasi peran antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Dimana konflik peran antara pekerjaan dan keluarga yang dirasakan oleh pekerja terutama karena keterbatasan waktu membuat tekanan kerja yang dirasakan oleh pekerja tersebut meningkat dan akhirnya mendorong keinginan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Pada penelitian tersebut juga, mendapatkan hasil bahwa *job stress* terbukti lebih kuat untuk memediasi peran antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*.

Selain itu, pada penelitian Peng et al. (2024) dalam jurnalnya yang berjudul “*The Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention for White-Collar Workers: Examining The Mediating Role of Job Stress and Burnout*” membuktikan bahwa *job stress* berhasil menjadi mediator yang signifikan dan positif dalam hubungan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Konflik antara peran yang dialami oleh pekerja untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan dan keluarga akhirnya menciptakan tekanan psikologis yaitu *job stress* dan kemudian mendorong keinginan

pekerja untuk meninggalkan organisasi tersebut. Sehingga semakin besar konflik yang terjadi, semakin tinggi stres kerja yang dialami, dan menyebabkan semakin besarnya keinginan untuk keluar tersebut.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Alyaa et al. (2024) dengan judul penelitian “*The Effect of Work-Family Conflict and Work Overload on Turnover Intention with Job Stress as Mediation in State-Owned Enterprises Employees*” menyatakan bahwa *job stress* terbukti menjadi mediator parsial antara hubungan *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Konflik peran yang terjadi pada aspek pekerjaan dan keluarga menyebabkan terjadinya stres kerja akibat dari tuntutan yang melebihi batas kemampuan psikologis individu tersebut yang akhirnya akan mendorong keinginan untuk keluar dari perusahaan untuk menghindari tekanan yang terjadi dalam jangka waktu yang lama.

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan tersebut menunjukkan bahwa *job stress* terbukti menjadi mediator atau memiliki peran mediasi antara hubungan *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Dimana konflik peran yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga mendorong terjadinya *job stress* akibat keterbatasan waktu untuk melaksanakan tanggung jawabnya serta adanya tuntutan yang melebihi batas kemampuan psikologis individu yang akhirnya berdampak pada terdorongnya keinginan untuk keluar dari perusahaan tersebut.

H6: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *job stress* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel

2.3.7 Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention dengan Mediasi Burnout

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wen et al. (2023) pada penelitian berjudul “*Effects of Work Family Conflict on Turnover Intention Among Primary Medical Staff in Huaihai Economic Zone: a Mediation Model Through Burnout*” mengungkapkan bahwa burnout

terbukti memediasi hubungan *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Pada penelitian tersebut menunjukkan adanya konflik peran pekerjaan dengan keluarga dapat memicu terjadinya *burnout* yang mencakup dalam dimensi kelelahan emosional, sinisme, dan rendahnya prestasi pribadi yang akhirnya akan mengarah pada konsekuensi serius yaitu keinginan pekerja untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Tavassoli & Sunyer (2025) dengan judul “*The Impact of Work–Family Conflict and Burnout on Satisfaction and Turnover Intentions Across a Middle Eastern and a European Country*” yaitu *burnout* terbukti menjadi mediator yang signifikan dan positif antara hubungan *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Semakin tinggi konflik peran antara pemenuhan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami oleh pekerja yang akhirnya akan berdampak pada meningkatnya tingkat keinginan pekerja untuk keluar dari organisasi.

Selain itu, penelitian pendukung mengenai mediasi *burnout* yang dilakukan oleh Wang et al. (2024) dengan judul “*Chinese Rural Kindergarten Teachers’ Work–Family Conflict and Their Turnover Intention: The Role of Emotional Exhaustion and Professional Identity*” menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* yang merupakan salah satu dimensi dari *burnout* terbukti mampu menjadi mediator antara hubungan *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Konflik peran yang terjadi secara terus menerus pada pekerja menguras energi yang dimiliki oleh pekerja tersebut yang akhirnya berdampak pada terdorongnya keinginan untuk keluar dari organisasi.

Sehingga berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan mengenai mediasi *burnout* terhadap hubungan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention* menunjukkan bahwa *burnout* terbukti memediasi antara kedua hubungan tersebut. Semakin tinggi konflik yang dirasakan oleh pekerja dalam menghadapi perannya pada keluarga dan

pekerjaan maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan pekerja tersebut dimana konflik tersebut yang terjadi dalam jangka waktu lama akan menguras energi individu tersebut, sinisme, dan merendahnya pencapaian pribadi. Dimana pada akhirnya akan berdampak pada terjadinya konsekuensi negatif yaitu keinginan untuk keluar dari organisasi tersebut.

H7: *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan *burnout* sebagai mediasi pada generasi Z di industri ritel.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil
1.	Bangxin Peng, Peerasut, Bunkaewsuk, Rachadatip Uppathampracha, Pacharapong Kumjumpa, dan Luntian Bao	<i>The Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention for White-Collar Workers: Examining The Mediating Role of Job Stress and Burnout</i>	2024	Jurnal ini merupakan acuan utama dalam pembuatan penelitian dimana terdapat empat variabel yang diuji yaitu <i>work-family conflict</i> , <i>job stress</i> , <i>burnout</i> , dan <i>turnover intention</i> . Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah WFC, <i>job stress</i> , dan <i>burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Penelitian juga menunjukkan <i>job stress</i> dan <i>burnout</i> berhasil memediasi WFC dengan <i>turnover intention</i> .
2.	Zongliang Wen, Jintao Xu, Jinxun Yu, Xiaojing Huang, dan Yuting Ni	<i>Effects of Work Family Conflict on Turnover Intention Among Primary Medical Staff in Huaihai Economic Zone: a Mediation</i>	2023	Hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan WFC berpengaruh positif & signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . WFC berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> dan

		<i>Model Through Burnout</i>		<i>burnout</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Hasil yang didapatkan juga membuktikan bahwa <i>burnout</i> memediasi WFC dengan <i>turnover intention</i> .
3.	Tara Tavassoli & Albert Sunyer	<i>The Impact of Work–Family Conflict and Burnout on Satisfaction and Turnover Intentions Across a Middle Eastern and a European Country</i>	2025	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>work-family conflict</i> dan <i>burnout</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Sehingga <i>turnover intention</i> dipengaruhi dan didorong oleh WFC dan <i>burnout</i> .
4.	Erni Masdupi, Risang Kurniawan Prasajo, dan Mely Oktia Darni	<i>Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediation Model for Millennial Government Employees</i>	2023	<i>Work-family conflict</i> secara positif dan signifikan mempengaruhi <i>turnover intention</i> dan <i>job stress</i> . <i>Job stress</i> juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Penelitian tersebut juga membuktikan bahwa <i>job stress</i> terbukti memediasi hubungan antara WFC dengan <i>turnover intention</i> .
5.	Long Kim, Sook Fern Yeo	<i>Are You Happy with Your Work? Side Effects of Workloads and Work–Family Conflict in Higher Education</i>	2024	<i>Work-family conflict</i> merupakan penyebab signifikan terjadinya <i>job stress</i> dan <i>burnout</i> dimana berdampak pada tekanan emosional tinggi. Penelitian ini menemukan bahwa WFC memiliki pengaruh secara signifikan dan positif kepada <i>job stress</i> dan <i>burnout</i> dimana konflik yang terjadi meningkatkan stres yang

				dialami ketika bekerja dan memicu kelelahan emosional.
6.	Jae E. Lee, Sung R. Kim, & Byung C. Chun	<i>Impact of the COVID-19 Pandemic on Infection Control Nurses: A Path Analysis of Job Stress, Burnout, and Turnover Intention</i>	2024	Berdasarkan data analisis penelitian, <i>job stress</i> dan <i>burnout</i> terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Dimana <i>burnout</i> memiliki pengaruh yang lebih kuat untuk pekerja meninggalkan perusahaannya dibandingkan karena tekanan yang dialami di tempat kerja.
7.	Yingjie Wang, Qianqian Xia, Huilan Yue & Wei Teng	<i>Chinese Rural Kindergarten Teachers' Work-Family Conflict and Their Turnover Intention: The Role of Emotional Exhaustion and Professional Identity</i>	2024	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara WFC dengan <i>turnover intention</i> . Dimana <i>emotional exhaustion</i> atau kelelahan emosional yang merupakan salah satu dimensi <i>burnout</i> mampu memediasi hubungan antara WFC dengan <i>turnover intention</i> . Konflik peran yang terjadi secara terus menerus menguras energi pekerja dan memberikan dampak negatif.
8.	Selvi Yona Sari, Zefri Yenni, M. Havidz Aima	<i>Determinants of Turnover Intention: Job Satisfaction, Employee Retention, Work-Family Conflict and Organisational Commitment</i>	2024	WFC merupakan salah satu pendorong terbesar terjadinya <i>turnover intention</i> dibandingkan dengan variabel lain yang diuji secara bersamaan. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa konflik yang terjadi antara peran pekerjaan dan

				keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung dengan <i>turnover intention</i> .
9.	Guanghua Li, Yuhua Zhou, Xinyue Zhang & Igor Martek	<i>The Integrative Relationship Between Work–Family Conflict and Turnover Intention: a Meta-analysis</i>	2025	Penelitian ini menguji konflik antara peran keluarga dengan pekerjaan dalam tiga dimensi. Dimana hasil yang didapatkan yaitu terdapat pengaruh positif antara <i>Work-to-Family Conflict</i> , <i>Work-Family Conflict</i> , <i>Family-to-Work Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> . Dengan hasil moderator yang signifikan adalah budaya, jenis pekerjaan, alat ukur terhadap ketiga konflik tersebut.
10.	Yue Li, Xingcan Ni, Wei Zhang, Jianping Wang, Chengfu Yu, Hongyu Zou	<i>The Relationship Between Work–Family Conflict and Job Burnout Among Primary and Secondary school Teachers: The Role of Depression and Cognitive Reappraisal</i>	2024	<i>Work-family conflict</i> (WFC) yaitu ketika tuntutan pekerjaan mengganggu urusan keluarga, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout. Semakin tinggi tingkat WFC yang dirasakan, semakin besar kemungkinan mereka mengalami kelelahan emosional, kehilangan semangat kerja, dan rasa tidak berdaya dimana semua itu adalah ciri khas dari <i>burnout</i> .