

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* dengan mempertimbangkan pengaruh *job stress* dan *burnout* sebagai mediasi terhadap karyawan generasi Z. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner *Google Form* kepada 166 responden karyawan generasi Z yang bekerja dalam industri ritel di wilayah Tangerang dan Jakarta. Hasil yang didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan IBM SPSS dalam pengujian *pre-test* dan SmartPLS4 untuk *main-test*, dimana data tersebut diolah dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Sehingga berdasarkan pengolahan data terhadap penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention* secara langsung. Hal ini dibuktikan dengan hasil *t-statistics* dan *p-value* yang tidak memenuhi ketentuan kriteria yang diterapkan. Berdasarkan hasil tersebut, peran konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga tidak langsung menyebabkan keinginan pekerja untuk keluar dari organisasi, melainkan ada faktor lain yang ditimbulkan dari *work-family conflict* yang pada akhirnya mendorong keinginan untuk keluar. Dalam penelitian ini, mediasi berperan kuat sehingga *work-family conflict* menyebabkan terjadinya *job stress* dan *burnout* dan berakibat pada *turnover intention*.
2. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *job stress*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil tersebut, konflik peran pekerjaan dan keluarga yang dirasakan oleh pekerja menyebabkan terjadinya tekanan psikologis

akibat adanya tuntutan yang melebihi kemampuan individu baik dalam keluarga ataupun pekerjaannya. Sehingga tuntutan pekerjaan dan kebutuhan peran dalam anggota keluarga yang tidak seimbang menimbulkan terjadinya *job stress*.

3. Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work-family conflict* dengan *burnout*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria pengujian hipotesis. Sehingga berdasarkan hasil tersebut, konflik peran yang dirasakan mengenai pertentangan tanggung jawab peran antara tuntutan pekerjaan dengan keluarga secara terus menerus menyebabkan munculnya kelelahan emosional, kehilangan motivasi, dan perasaan tidak berdaya dalam melakukan aktivitas yang merupakan gejala dari *burnout*.
4. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *job stress* dengan *turnover intention*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil tersebut, *job stress* yang terutama dikaitkan dengan banyaknya tuntutan pekerjaan membuat pekerja ritel memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi. Perasaan tertekan yang timbul dari beban pekerjaan membuat pekerja merasa terbuka terhadap peluang kerja lain, terutama jika pekerja lain memiliki penawaran yang lebih baik.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *burnout* dengan *turnover intention*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria sehingga dinyatakan terdapat pengaruh. Berdasarkan hasil tersebut, *emotional exhaustion* merupakan dimensi *burnout* yang paling mempengaruhi timbulnya perasaan kelelahan secara mental maupun fisik dalam menjalankan tugas atau perannya. Adanya perasaan lelah secara terus menerus membuat pekerja ritel memiliki keinginan untuk keluar dari

organisasi karena tidak memiliki energi untuk menjalankan pekerjaannya tersebut.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job stress* memediasi pengaruh antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria sehingga *job stress* berhasil memediasi hubungan tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, peran konflik pekerjaan dan keluarga yang dirasakan oleh para pekerja ritel tidak langsung menyebabkan keinginan untuk keluar melainkan konflik tersebut membuat munculnya tekanan psikologis karena tuntutan kedua peran yang diluar kemampuan individu. Pada akhirnya tekanan tersebut yang terjadi dan dirasakan saat menjalankan pekerjaannya membuat pekerja memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* juga memediasi pengaruh antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $\beta$ -*Coefficients*, *t-statistics*, dan *p-value* yang memenuhi kriteria sehingga *burnout* berhasil memediasi hubungan tersebut dan memberikan pengaruh yang lebih kuat dalam mediasi. Berdasarkan hasil tersebut, perasaan konflik dan ketidakseimbangan dalam menjalankan kedua perannya dalam jangka waktu yang lama membuat pekerja ritel merasa kelelahan emosional, depresiasi, dan pada akhirnya kehilangan motivasi. Ketika pekerja sudah merasakan kelelahan dan kehilangan motivasi dalam menjalankan tugasnya maka terdoronglah keinginan untuk keluar dari organisasi. Perasaan yang timbul tersebut merupakan hal fatal yang menyebabkan keluarnya pekerja pada suatu organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, keinginan keluarnya pekerja generasi Z di industri ritel sebagian besar didorong oleh adanya perasaan tekanan dan kelelahan akibat tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang dianggap melebihi batas kemampuan individual. Hal ini dikarenakan adanya karakteristik generasi dalam dunia kerja yang terlalu memperhatikan kesehatan mental, menuntut fleksibilitas, menghargai waktu pribadinya di luar tempat kerjanya, dan ingin memiliki pekerjaan yang sesuai dengan nilai pribadinya. Sehingga jika hal-hal

tersebut tidak terpenuhi maka mendorong terjadinya perasaan tekanan dalam dunia kerja. Hal tersebut tentunya harus bisa dikelola lebih baik lagi oleh generasi Z karena dalam menjalani dunia kerja di berbagai industri pastinya terdapat berbagai tantangan yang akan dihadapi oleh setiap pekerja di berbagai generasi. Perusahaan juga dapat menemukan pengganti pekerja yang terlalu menuntut dengan yang lebih mampu beradaptasi dan bahkan memberikan kinerja yang lebih kepada perusahaan. Oleh karena itu, pekerja generasi Z juga harus mampu mempertimbangkan untuk mengelola daya tahan serta mental yang lebih kuat terhadap berbagai tantangan yang terjadi dalam dunia kerja sehingga tidak mudah untuk memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi dalam waktu yang singkat ketika mulai merasa adanya ketidaksesuaian. Pekerja generasi Z juga dapat mulai beradaptasi dengan dunia pekerjaan dan meningkatkan kemampuannya sehingga tidak dipandang sebagai generasi yang mudah mengalami tekanan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah dilakukan oleh penulis, maka berikut merupakan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya *work-family conflict* yaitu konflik peran antara pekerjaan dan keluarga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya perasaan tertekan dan kelelahan emosional yang dapat memicu keinginan untuk keluar. Konflik peran tersebut merupakan dasar yang dapat menimbulkan konsekuensi yang lebih serius, sehingga perusahaan harus mempertimbangkan untuk menerapkan *work-life balance* seperti fleksibilitas dalam penentuan waktu kerja atau *shift* terutama bagi pekerja yang memiliki tanggung jawab besar terhadap kebutuhan keluarganya. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan untuk tidak memberikan pergantian jadwal *shift*

secara mendadak sehingga pekerja ritel dapat mengatur rencana jadwal kegiatan sebelumnya. Selain itu, perusahaan dapat memberikan jatah cuti atau izin kepada para pekerja yang tidak mampu masuk karena hal mendadak dan penting yang berkaitan dengan keluarganya.

2. Sebagai perusahaan ritel yang memiliki jam kerja padat, perusahaan dapat melakukan analisis mengenai pekerjaan yang harus dijalankan oleh setiap pekerja sesuai dengan waktu yang tersedia sehingga dapat mengurangi perasaan akan tuntutan pekerjaan dan beban kerja berlebih. Hal ini dikarenakan berdasarkan dengan data, faktor yang mempengaruhi keinginan untuk keluar diperkuat oleh perasaan akan *job stress* dan *burnout* yang dirasakan oleh para pekerja ketika terdapat konflik antara pemenuhan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Sehingga perusahaan atau atasan dapat memberikan dukungan kepada para pekerjanya dan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang baik sehingga perasaan akan tertekan dan kelelahan dalam bekerja tersebut dapat berkurang meskipun terdapat tanggung jawab yang harus dihadapi dalam keluarganya.
3. Pada saat ini, usia produktif mulai dimasuki oleh generasi Z dimana generasi ini memiliki perbedaan karakteristik dengan generasi sebelumnya. Salah satu karakteristik yang dapat merugikan perusahaan adalah generasi ini mudah berpindah pekerjaan dan jarang menetap dalam jangka panjang jika pekerjaan tersebut memberikan beban atau tidak sesuai dengan keinginan mereka. Sehingga untuk mempertahankan pekerja generasi Z, perusahaan dapat membangun budaya kerja yang sesuai dengan generasi tersebut yang menciptakan kenyamanan, perasaan diakui, dan penghargaan atas kerja keras mereka. Hal ini karena, peningkatan keluar masuknya karyawan di suatu perusahaan dapat menurunkan reputasi perusahaan dan memakan biaya lebih untuk melakukan perekrutan kembali.

### 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah dilakukan oleh penulis, maka berikut merupakan saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang berbeda untuk mengetahui dan memberikan pandangan luas mengenai faktor yang mendorong terjadinya konflik peran antara pekerjaan dan keluarga. Penggunaan variabel lain didasari oleh adanya variabel yang termasuk kategori rendah dalam R-square. Sehingga peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel seperti *social support* (Adjiputra, 2023) serta *workload* (Soegiono & Idulfilastri, 2024).
2. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian terhadap generasi lain yaitu generasi milenial yang memiliki konflik peran antara pekerjaan dan keluarga karena mayoritas sudah memiliki status perkawinan. Sehingga dapat memberikan pandangan dari perspektif generasi lain, bukan hanya dari generasi Z yang memasuki fase generasi *sandwich*.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian terhadap industri ritel, diharapkan dapat melakukan pengukuran dengan menggunakan variabel lain seperti *toxic workplace*, *work-life balance*, *role overload* atau variabel lainnya. Hal ini dikarenakan pekerja di industri ritel yang memiliki keinginan untuk keluar dari organisasinya disebabkan oleh rekan kerja yang tidak mendukung dan beban kerja yang berlebih termasuk jam kerja yang melebihi ketentuan.
4. Pada penelitian ini tidak memasukkan kriteria *screening* responden mengenai pekerja yang mengalami konflik dalam keluarga. Sehingga peneliti selanjutnya dalam pengumpulan data, diharapkan untuk menggunakan pertanyaan *screening* generasi *sandwich* yang mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga, serta masih bertanggung jawab terhadap keluarganya baik secara fisik maupun finansial.