

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *JOB STRESS*  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI MEDIASI  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN *RETAIL* DI  
TANGERANG SELATAN**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

SKRIPSI

**Salwa Aqilah Novianti**

**0000081841**

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

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *JOB STRESS*  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI MEDIASI  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN *RETAIL* DI  
TANGERANG SELATAN**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manjaemen

**Salwa Aqilah Novianti**

**0000081841**

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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Salwa Aqilah Novianti

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081841

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI MEDIASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN RETAIL DI TANGERANG SELATAN.

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

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

Tangerang, 9 Desember, 2025

  
Salwa Aqilah Novianti

NUSANTARA

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi  
*Employee Engagement* pada Karyawan Retail di Tangerang Selatan**

Oleh

Nama : SALWA AQILAH NOVIANTI  
NIM : 00000081841  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 9 Desember 2025

Pembimbing



**Dr. Mikaria Gultom, S.Pd., M.M.**

NIDN: 0405077509

Ketua Program Studi Manajemen



**Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O**  
NIDN: 0323047801

## HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : SALWA AQILAH NOVIANTI  
NIM : 00000081841  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Laporan : Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap  
*Turnover Intention* Melalui Mediasi *Employee Engagement* pada Karyawan  
Retail di Tangerang Selatan

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan  
Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut:

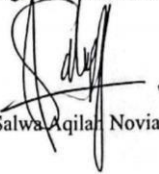
- Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan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

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI).
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi.

(3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri.

Tangerang, 9 Desember, 2025



Salwa Aqilah Novianti

NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah/Skripsi dengan judul

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *JOB STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI MEDIASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN *RETAIL* DI TANGERANG SELATAN**

Oleh

Nama : SALWA AQILAH NOVIANTI  
NIM : 00000081841  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : BISNIS

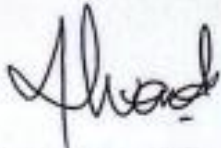
Telah diujikan pada hari Jumat, 19 Desember 2025

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.

NIDN: 0313089201

Penguji



Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.

NIDN: 0301056103

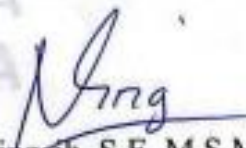
Pembimbing



Dr. Mikaria Gultom, S.Pd., M.M.

NIDN: 0405077509

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH


Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SALWA AQILAH NOVIANTI  
NIM : 00000081841  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Work Overload* Dan *Job Stress*  
Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi *Employee Engagement* Pada  
Karyawan Retail Di Tangerang Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa\* (pilih salah satu):

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

Tangerang, 9 Desember, 2025

  
Salwa Aqilah Novianti

\* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

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




## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas selesainya penulisan Karya Ilmiah 'dengan judul: 'Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi *Employee Engagement* pada Karyawan *Retail* di Tangerang Selatan' yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mensyukuri atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Mikaria Gultom, S.Pd., M.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Mamah, Ayah, dan Kakak saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Diri saya sendiri, Salwa Aqilah Novianti yang telah berusaha Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh member dan lagu EXO dan Seventeen, juga Adhyra Yudhi beserta Yovie&Nuno yang telah menemani penulis selama Menyusun skripsi.
8. Fernanda Coa Nata, selaku teman pertama penulis di kampus dan selalu menemani penulis saat menyusun skripsi.
9. Teman-teman Ningfam, Dhienda, Catarina, Tiara, Jason, Samuel, Tarra, yang selalu menemani dan memberikan support kepada penulis selama menyusun skripsi.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca, serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Tangerang, 9 Desember, 2025



Salwa Ajilah Novianti

**Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi *Employee Engagement* pada Karyawan *Retail* di Tangerang Selatan**

SALWA AQILAH NVIANTI

**ABSTRAK**

Tingkat *turnover intention* pada industri *retail* di Kota Tangerang Selatan masih tergolong tinggi dan menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menjaga stabilitas tenaga kerja. Penelitian ini mengkaji pengaruh *work overload* dan *job stress* terhadap *turnover intention* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan *retail* dan dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*, tetapi memiliki pengaruh sangat kecil terhadap *turnover intention*. *Job stress* juga menunjukkan pengaruh kecil terhadap *employee engagement* maupun *turnover intention*. Selain itu, *employee engagement* terbukti berpengaruh signifikan dalam menurunkan *turnover intention* serta memediasi sebagian hubungan antara *work overload* dan *job stress* terhadap *turnover intention*. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan *employee engagement* menjadi strategi penting dalam mengurangi *turnover intention* pada sektor *retail*.

**Kata kunci:** *Work Overload, Job Stress, Employee Engagement, Turnover Intention, Retail*

**Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* Melalui Mediasi *Employee Engagement* pada Karyawan Retail di Tangerang Selatan**

SALWA AQILAH NOVIANTI

***ABSTRACT***

*High turnover intention in the retail industry of South Tangerang remains a significant challenge for organizations. This study examines the effects of work overload and job stress on turnover intention, with employee engagement as a mediating variable. A quantitative method was employed using a questionnaire distributed to retail employees, and the data were analyzed using Structural Equation Modeling- Partial Least Squares (SEM- PLS). The results indicate that work overload significantly affects employee engagement but has a very small impact on turnover intention. Job stress also shows a minor effect on both employee engagement and turnover intention. Furthermore, employee engagement significantly reduces turnover intention and partially mediates the relationships of work overload and job stress with turnover intention. Overall, the findings suggest that strengthening employee engagement is essential to lowering turnover intention in the retail sector.*

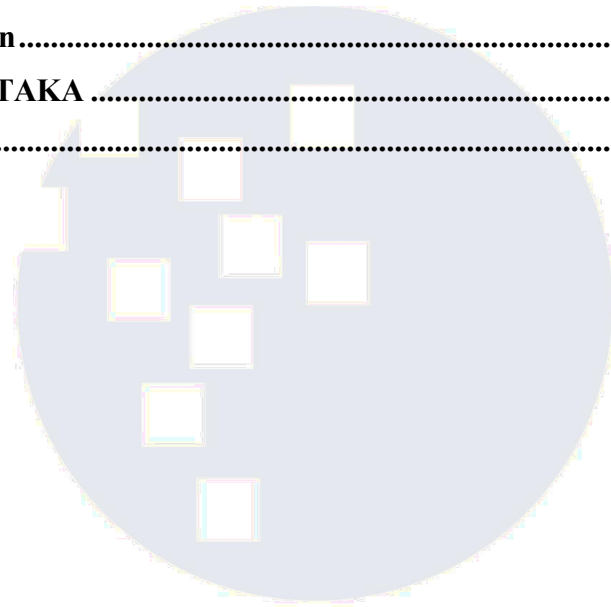
**Keywords:** *Work Overload, Job Stress, Employee engagement, Turnover Intention, Retail*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI) .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 <i>Work Overload</i> .....	10
2.1.2 <i>Employee Engagement</i> .....	11
2.1.3 <i>Job Stress</i> .....	13
2.1.4 <i>Turnover Intention</i> .....	15
2.2 Model Penelitian .....	17
2.3 Hipotesis .....	18
2.3.1 <i>Work Overload</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	18
2.3.2 <i>Job Stress</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	19
2.3.3 <i>Work Overload</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	20

2.3.4	<i>Job Stress</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	21
2.3.5	<i>Employee Engagement</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	21
2.3.6	<i>Employee Engagement</i> memediasi pengaruh antara <i>Work Overload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	22
2.3.7	<i>Employee Engagement</i> memediasi pengaruh antara <i>Job Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	23
	Penelitian Terdahulu.....	24
<b>BAB II</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
3.2.	Desain Penelitian .....	30
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.3.1	Populasi .....	32
3.3.2	Sampel .....	32
3.3.3	Teknik Sampling.....	33
3.3.4	<i>Sampling Size</i> .....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Sumber dan Cara Pengumpulan Data .....	34
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.	Tabel Operasionalisasi Variabel .....	35
3.6.	Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1	Analisis Data Penelitian .....	40
3.7.	Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	43
4.2	Analisis Deskriptif.....	46
4.3	Uji Instrumen <i>Main-Test</i> .....	55
4.3.1	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	55
4.3.2	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	60
4.4	Uji Hipotesis .....	63
4.4.1	Uji <i>Direct Effect</i> .....	64
4.4.2	Uji <i>Indirect Effect</i> .....	65

4.5	Pembahasan .....	66
4.5.1	Hasil Uji Pengaruh Variabel <i>Work Overload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	66
4.6	Implikasi Manajerial.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....		81
LAMPIRAN .....		88



**UMN**  
 UNIVERSITAS  
 MULTIMEDIA  
 NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Parameter Outer Model .....	39
Tabel 3.3 Parameter Inner Model .....	39
Tabel 3.4 Parameter Uji Hipotesis.....	40
Tabel 4. 1 Kategori Penilaian Responden.....	45
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Work Overload.....	45
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Terhadap Variabel Job Stress .....	47
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Employee Engagement .....	49
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Turnover Intention .....	51
Tabel 4. 6 Discriminant Validity & Reliability .....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Cross-Loading Factor.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) .....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji R-Square .....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Collinearity .....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji F-square.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Q <sup>2</sup> (Predictive Relevance).....	60
Tabel 4. 14 Hasil Model Fit.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Direct Effect.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Indirect Effect .....	62

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



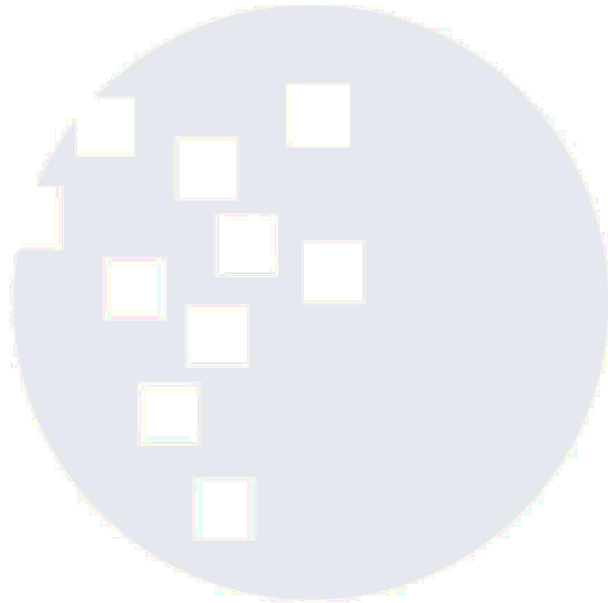
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan tingkat turnover di sektor ritel (Global vs Indonesia).....	1
Gambar 1.2 pertumbuhan penjualan ritel di Indonesia. ....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	17
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	46
Gambar 4.4 Hasil Uji Outer Model .....	55
Gambar 4. 5 Hasil Uji Path Coefficients .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Similarity & AI Turnitin.....	88
Lampiran B Formulir Bimbingan.....	91
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	88
Lampiran D Jurnal Utama.....	95



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA