

Pengaruh Workload Dan Work Stress Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Sektor Retail Di CV. XYZ

Azka Qisthiya Putri¹, Pras Rendy², Benny Bernadus³

^{1,2,3} Psikologi, Fakultas Psikologi dan Komunikasi, Universitas Indonesia Membangun
e-mail: ¹azkaqisthiyaputri@student.inaba.ac.id, ²pras.rendi@inaba.ac.id*,
³benny.bernadus@inaba.ac.id*

Abstrak

Tingginya angka perputaran karyawan di industri retail menjadi tantangan signifikan yang memengaruhi stabilitas operasional organisasi. Studi ini diarahkan untuk menganalisis sejauh mana dampak *workload* dan *work stress* terhadap keinginan keluar karyawan (*turnover intention*) di sektor retail. Penelitian ini menerapkan desain kuantitatif dengan berfokus pada populasi seluruh karyawan CV. XYZ. Melalui teknik penarikan sampel yang ditentukan, diperoleh sampel sebanyak 40 orang responden. Instrumen kuesioner digunakan sebagai perangkat utama untuk menjangkau data dari responden, yang kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *workload* tidak memiliki pengaruh nyata terhadap keinginan keluar karyawan ($t_{hitung} = -0,946$; $p = 0,350 > 0,05$). Fenomena ini mengindikasikan bahwa volume tugas yang padat dan ritme kerja yang cepat di industri retail cenderung dipandang sebagai konsekuensi logis dari profesi tersebut, sehingga tidak menjadi faktor pendorong mandiri bagi karyawan untuk mengundurkan diri. Sebaliknya, stres kerja secara parsial terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan yang kuat terhadap keinginan keluar karyawan ($t_{hitung} = 6,185$; $p = 0,000 < 0,05$), yang menegaskan bahwa ketegangan emosional dan tekanan psikologis menjadi pemicu utama munculnya niat penarikan diri dari organisasi. Melalui pengujian simultan, *workload* dan *work stress* terbukti berpengaruh secara nyata terhadap keinginan keluar karyawan ($F_{hitung} = 21,088$; $p = 0,000 < 0,05$), dengan kombinasi kedua variabel tersebut memberikan kontribusi besar (*R-Square* sebesar 53,3%) dalam menjelaskan fluktuasi intensi mengundurkan diri. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penanganan perputaran karyawan di sektor retail tidak dapat bertumpu pada pengurangan volume kerja semata, melainkan memerlukan intervensi manajemen stres yang komprehensif serta penciptaan iklim kerja yang suportif guna menjaga kesejahteraan mental karyawan.

Kata Kunci: Workload, Work Stress, Turnover Intention, Retail Industry

PENDAHULUAN

Industri retail merupakan salah satu sektor bisnis dinamis yang menuntut kapabilitas adaptasi tinggi terhadap fluktuasi pasar dan preferensi konsumen. Di balik kontribusi strategisnya dalam menggerakkan roda perekonomian, industri ini secara konsisten dihadapkan pada tantangan organisasi yang cukup pelik, yaitu tingginya angka perputaran karyawan (*turnover rate*). Fenomena munculnya keinginan keluar karyawan (*turnover intention*) yang tidak dimitigasi dengan baik berisiko mengganggu stabilitas operasional harian, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan beban finansial organisasi akibat tingginya intensitas rekrutmen dan pelatihan bagi staf baru (Mobley, 1977). Dalam lingkup psikologi

industri dan organisasi, intensi penarikan diri (*withdrawal behavior*) ini dipandang sebagai hasil akhir dari kalkulasi kognitif karyawan terhadap akumulasi ketidaknyamanan lingkungan kerja fisik serta tekanan psikologis yang mereka rasakan selama menjalankan peran profesionalnya.

Dua faktor krusial yang kerap diidentifikasi sebagai prediktor utama penggerak *turnover intention* adalah *workload* dan *work stress*. *Work load* dalam dimensi kuantitatif maupun kualitatif, merupakan konsekuensi logis dalam ekosistem retail yang ditandai dengan kepadatan volume tugas, target harian yang ketat, hingga kebutuhan akurasi tinggi dalam pengelolaan administrasi data, margin, dan sinkronisasi stok toko harian. Ketika tuntutan pekerjaan (*job demands*) tersebut berjalan secara konstan tanpa diimbangi oleh waktu pemulihan yang memadai, kondisi ini rentan tereskalasi menjadi stres kerja. Secara teoretis, *Conservation of Resources (COR) Theory* yang dikembangkan oleh Hobfoll (1989) menjelaskan bahwa individu memiliki motivasi mendasar untuk mempertahankan dan melindungi sumber daya (*resources*) psikologis maupun fisik mereka. Ketegangan emosional, kecemasan, dan kelelahan mental akibat stres kerja harian dipandang sebagai bentuk terkurasnya sumber daya tersebut, sehingga memicu karyawan untuk mengaktifkan keinginan keluar dari organisasi sebagai mekanisme pertahanan diri yang objektif guna menghindari kejenuhan ekstrem (*burnout*).

Meskipun secara teoretis *workload* dan *work stress* memiliki korelasi positif yang linier terhadap niat mengundurkan diri, beberapa literatur terdahulu justru memperlihatkan adanya kesenjangan temuan empiris (*research gap*). Penelitian oleh Pratama (2023) menunjukkan bahwa beban kerja tidak selalu berdampak destruktif, melainkan kerap dipersepsikan sebagai *challenge demands* (tuntutan tugas yang menantang dan memotivasi) oleh karyawan retail, sehingga tidak secara langsung meningkatkan intensi keluar. Sebaliknya, studi lain oleh Trijanuar dan Zulfebriges (2024) menegaskan bahwa akumulasi beban tugas yang melampaui kapasitas individu merupakan pemicu utama kelelahan emosional yang secara instan menggerakkan keputusan pengunduran diri. Inkonsistensi hasil ini mengindikasikan adanya urgensi untuk meneliti kembali bagaimana kedua variabel tersebut berinteraksi dalam memengaruhi keputusan psikologis karyawan.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, pemecahan masalah dalam penelitian dilakukan melalui pendekatan kuantitatif eksplanatori guna menguji kontribusi linier dari *workload* dan *work stress* terhadap *turnover intention*. Studi memiliki fokus utama untuk mengevaluasi secara nyata kontribusi dan keterkaitan secara parsial *work load* terhadap *turnover intention*, pengaruh parsial stres kerja terhadap *turnover intention*, serta kontribusi simultan dari interaksi beban kerja dan stres kerja dalam menggerakkan keinginan keluar karyawan di sektor retail. Berdasarkan landasan teori dan perumusan masalah tersebut, asumsi awal atau hipotesis yang diajukan dalam kajian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1:** *Workload* Memberikan Dampak Positif Dan Signifikan Terhadap Peningkatan Intensi Keluar Karyawan (*Turnover Intention*).
- H2:** *Work Stress* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Munculnya Keinginan Keluar Karyawan (*Turnover Intention*).
- H3:** Secara Kolektif, Beban Kerja Dan Stres Kerja Diprediksi Memberikan Kontribusi Positif Serta Nyata Terhadap *Turnover Intention*.

METODE PENELITIAN

Studi ini dijalankan dengan mengadopsi metode kuantitatif sebagai strategi analisisnya, dengan pendekatan asosiatif jenis kausal (*explanatory research*). Berdasarkan paradigma positivisme, pendekatan kuantitatif diterapkan untuk mengkaji populasi atau sampel spesifik. Proses pengumpulan datanya mengandalkan instrumen terukur, sementara teknik analisisnya memanfaatkan prosedur statistik guna membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2021). Untuk mempertegas desain arah hubungan antarvariabel,

peneliti menerapkan metode asosiatif dengan hubungan kausal, yaitu pertanyaan mengenai hubungan kausalitas (sebab-akibat) yang melibatkan dua atau beberapa variabel merupakan inti dari jenis rumusan masalah penelitian ini (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini berjalan selaras dengan konsep *explanatory research* dengan tujuan mengevaluasi hubungan kausal antarvariabel yang diamati melalui serangkaian prosedur pengujian hipotesis empiris secara terstruktur.

Untuk memberikan batasan yang jelas dan menghindari ambiguitas dalam pengukuran, definisi operasional dari variabel dijabarkan sebagai berikut:

1. **Beban Kerja (*Workload*) (X_1)**. Merupakan persepsi karyawan terhadap volume tugas, kapasitas waktu, dan tekanan mental yang dirasakan dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan retail harian (Gravetter & Forzano, 2019). Variabel ini diadaptasi berdasarkan dimensi pengukuran *NASA-TLX* yang memuat tekanan fisik, mental, waktu, kinerja, usaha, dan tingkat frustrasi (Hart & Staveland, 1988).
2. **Stres Kerja (*Work Stress*) (X_2)**. Merupakan bentuk ketegangan psikologis, kecemasan, atau distres emosional yang dialami karyawan sebagai respons adaptif terhadap tuntutan lingkungan kerja yang tidak menyenangkan (Parker & DeCotiis, 1983). Variabel ini diukur melalui dimensi gejala psikologis (seperti kecemasan dan kejenuhan harian) serta gejala fisiologis/perilaku di tempat kerja.
3. **Keinginan Keluar Karyawan (*Turnover Intention*) (Y)**. Merupakan derajat kekuatan motivasi sadar, rencana, atau niat kognitif karyawan untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja saat ini dalam jangka waktu tertentu (Mobley, 1977). Diukur mengacu pada instrumen *Turnover Intention Scale (TIS)* yang meliputi pemikiran untuk keluar (*thinking of quitting*), niat untuk mencari pekerjaan lain (*intent to search*), dan niat untuk mengundurkan diri (*intent to quit*) (Bo thma & Roodt, 2013).

Tabel 1. Definisi Operaional Variable

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi / Indikator
Beban Kerja (X_1) (<i>Workload</i>)	Persepsi karyawan terhadap volume, batasan waktu, dan kapasitas mental dalam menyelesaikan tugas retail harian (Gravetter & Forzano, 2019).	1. Tuntutan Mental (<i>Mental Demand</i>) 2. Tuntutan Fisik (<i>Physical Demand</i>) 3. Tuntutan Waktu (<i>Temporal Demand</i>) 4. Tingkat Usaha (<i>Effort</i>) 5. Performa (<i>Performance</i>) 6. Tingkat Frustrasi (<i>Frustration Level</i>) (Hart & Staveland, 1988)
Stres Kerja (X_2) (<i>Work Stress</i>)	Respons psikologis berupa ketegangan emosional dan kecemasan akibat tuntutan kerja harian yang tidak seimbang (Parker & DeCotiis, 1983).	1. Gejala Psikologis (Kecemasan, kejenuhan, frustrasi tugas harian) 2. Gejala Fisiologis / Perilaku (Penurunan konsentrasi, ketegangan fisik di tempat kerja)
Keinginan Keluar Karyawan (Y) (<i>Turnover Intention</i>)	Derajat intensitas niat kognitif dan rencana sadar karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan retail (Mobley, 1977).	1. Pemikiran untuk keluar (<i>Thinking of quitting</i>) 2. Niat untuk mencari alternatif kerja lain (<i>Intent to search</i>) 3. Niat untuk meninggalkan organisasi (<i>Intent to quit</i>)

Subjek Penelitian

Populasi yang dilibatkan dalam pengkajian ini adalah seluruh individu yang bekerja pada sektor retail di CV. XYZ sebanyak 40 responden. Pendekatan *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non-probability sampling* dipilih sebagai metode penentuan sampel. Strategi ini menetapkan kriteria seleksi yang spesifik demi menjawab tujuan penelitian, di mana subjek yang dilibatkan adalah tenaga kerja aktif di industri retail dengan beban target operasional harian.

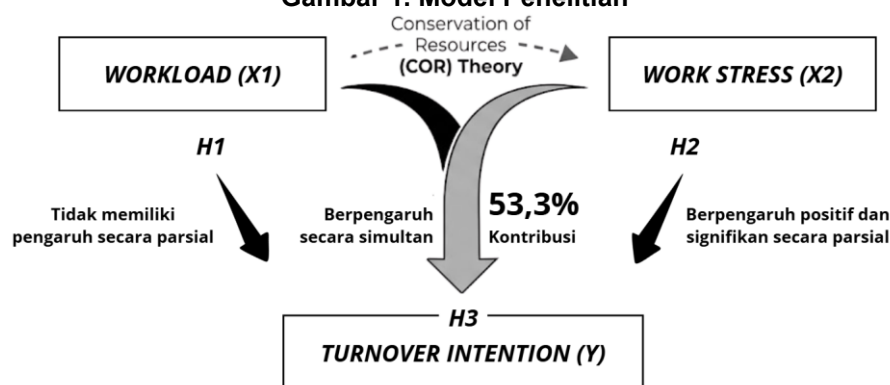
Instrumen Penelitian

Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan model Skala Likert lima poin, yang bergerak dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Secara rinci, variabel Beban Kerja (X_1) diukur menggunakan skala adopsi dari NASA-TLX oleh Hart dan Staveland (1988) sebanyak 6 butir pernyataan yang mencakup dimensi tekanan fisik, mental, waktu, kinerja, usaha, dan tingkat frustrasi. Selanjutnya, variabel Stres Kerja (X_2) diukur melalui skala adaptasi dari konsep Parker dan DeCotiis (1983) yang terdiri atas 8 butir pernyataan guna menjangkau manifestasi ketegangan psikologis serta gejala perilaku/fisiologis karyawan akibat tekanan target operasional retail yang menumpuk. Sementara itu, variabel Keinginan Keluar Karyawan (Y) dinilai menggunakan kuesioner adopsi versi singkat *Turnover Intention Scale (TIS)* oleh Bothma dan Roodt (2013) sebanyak 5 butir pernyataan yang merepresentasikan fase penarikan diri kognitif responden meliputi pemikiran untuk meninggalkan kerja (*thinking of quitting*), mencari peluang karier (*intent to search*), dan rencana pengunduran diri (*intent to quit*).

Secara keseluruhan, instrumen penelitian ini mengombinasikan total 19 butir pernyataan operasional harian yang telah dinyatakan valid dan reliabel secara akademis. Seluruh item dalam kuesioner ini dirancang sedemikian rupa menggunakan bahasa Indonesia baku yang kontekstual dengan ekosistem kerja retail seperti pengukuran tingkat ketelitian data administrasi dan tekanan ritme kerja harian agar mudah dipahami oleh responden tanpa mengubah esensi dari konstruk psikologis aslinya. Sebelum dilakukan analisis inferensial menggunakan regresi linear berganda pada tahap pengujian hipotesis, data mentah hasil penyebaran instrumen ini terlebih dahulu ditabulasi dan melewati serangkaian uji kualitas data guna menjamin bahwa alat ukur memiliki tingkat akurasi serta konsistensi yang tinggi.

MODEL PENELITIAN

Gambar 1. Model Penelitian



Kerangka konseptual ini memvisualisasikan model penelitian yang menguji pengaruh *workload* (X_1) dan *work stress* (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) pada seluruh karyawan CV. XYZ ($N = 40$). Berdasarkan pengujian empiris, beban kerja secara parsial ditemukan tidak memiliki pengaruh nyata terhadap keinginan keluar karyawan, yang mengindikasikan adanya adaptasi kognitif terhadap ritme industri retail. Sebaliknya, stres kerja secara parsial terbukti menjadi prediktor pemicu utama yang berpengaruh positif dan signifikan, mempertegas

relevansi *Conservation of Resources (COR) Theory* di mana beban tugas harian harus berinteraksi dan berkembang menjadi tekanan psikologis terlebih dahulu sebelum mengaktivasi intensi meninggalkan organisasi. Secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan nyata dengan kontribusi gabungan sebesar 53,3% dalam menjelaskan fluktuasi *turnover intention* pada objek studi ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Responden Karakteristik (N = 40)

Aspek Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	51%
	Perempuan	19	49%
Usia	< 30 Tahun	23	59%
	31 – 45 Tahun	15	37%
	> 45 Tahun	2	5%
Divisi Kerja	Administrasi / Kantor	22	56%
	Lapangan / Operasional	18	44%
Total		40	100%

Hasil verifikasi terhadap 40 responden, menunjukkan sebaran yang representatif ditinjau dari tiga aspek utama: jenis kelamin, usia, dan divisi kerja. Dari aspek jenis kelamin, sampel didominasi oleh laki-laki sebesar 51,2% (21 orang) dengan proporsi perempuan yang hampir seimbang yaitu 48,8% (19 orang), mengindikasikan keterwakilan gender yang merata dalam ekosistem retail yang inklusif ini. Berdasarkan kelompok usia, pekerja usia produktif awal di bawah 30 tahun mendominasi mayoritas sampel dengan angka mencapai 58,5% (23 orang), disusul kelompok usia 31–45 tahun sebesar 36,6% (15 orang), dan kelompok di atas 45 tahun sebesar 4,9% (2 orang); dominasi usia muda ini mencerminkan karakteristik industri retail yang mengandalkan tenaga kerja dengan mobilitas harian tinggi, walaupun secara psikologis kelompok usia ini memiliki dinamika *turnover intention* yang lebih rentan. Sementara itu, jika ditinjau dari pembagian divisi kerja, karyawan di posisi administrasi atau kantor memiliki porsi sedikit lebih besar yaitu 56,1% (22 orang) dibandingkan dengan posisi lapangan atau operasional yang mencakup 43,9% (18 orang). Distribusi divisi yang proporsional ini memberikan kontribusi penting bagi validitas penelitian, sebab data berhasil menangkap variasi dari dua pilar utama retail, yaitu tuntutan mental berbasis ketelitian data visual pada bagian administrasi serta tuntutan fisik-operasional yang dihadapi oleh staf lapangan.

Analisis Deskripsi Statistik

Berdasarkan pengujian statistik deskriptif terhadap data primer yang dikumpulkan dari 40 responden, diperoleh gambaran mengenai kecenderungan penyebaran skor instrumen untuk masing-masing variabel penelitian. Data ringkasan statistik deskriptif tersebut disajikan secara komprehensif pada Tabel 3:

Tabel 3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Workload (x1)	40	13	30	25.10	3.492
Workstress (x2)	40	20	65	52.05	11.022
Turnover Intention (y)	40	10	30	24.80	4.879
Valid N (listwise)	40				

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Variabel Beban Kerja (X_1) menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 25,10 dengan standar deviasi 3,492, di mana angka rata-rata tersebut cenderung mendekati nilai maksimumnya (30). Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara umum, baik karyawan operasional maupun administrasi dalam sampel penelitian ini mempersepsikan tugas harian mereka berada pada kategori yang relatif tinggi dan padat. Sementara itu, variabel Stres Kerja (X_2) menghasilkan nilai *mean* sebesar 52,05 dengan nilai standar deviasi yang cukup besar, yaitu 11,022. Jarak yang lebar antara nilai minimum (20) dan maksimum (65), ditambah deviasi standar yang tinggi, mengonfirmasi adanya variasi persepsi ketegangan psikologis yang cukup dinamis di antara karyawan; meskipun secara agregat, angka 52,05 merefleksikan bahwa tingkat stres kerja mayoritas subjek berada pada kategori tinggi yang memerlukan atensi manajemen organisasi. Sejalan dengan indikasi tekanan tersebut, variabel Keinginan Keluar Karyawan (Y) mencatatkan nilai *mean* yang juga tergolong tinggi sebesar 24,80 dengan standar deviasi 4,879. Mengingat rerata skor ini berada sangat dekat dengan batas maksimal instrumen (30), temuan deskriptif ini memberikan petunjuk awal yang kuat mengenai adanya penarikan diri kognitif, pemikiran eksplisit, serta kecenderungan sadar di kalangan staf retail untuk aktif mencari alternatif pekerjaan lain atau menyudahi hubungan kerja di masa mendatang.

UJI KUALITAS DATA

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan butir kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data primer. Nilai *Pearson Correlation* (r *hitung*) divalidasi dengan membandingkannya terhadap nilai r *tabel* sebesar 0,312 (kriteria untuk $N = 40$ responden pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$).

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	Signifikan	r <i>tabel</i>	Status
<i>Workload</i> (X_1)	0.442 - 0.853	0.000 - 0.004	0.312	Valid
<i>Workstress</i> (X_2)	0.427 - 0.744	0.000 - 0.006	0.312	Valid
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0.764 - 0.858	0.000 - 0.000	0.312	Valid

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Variabel Beban Kerja (X_1) memiliki rentang r *hitung* sebesar 0,442 - 0,853 (*Sig.* 0,000–0,004), Stres Kerja (X_2) berkisar antara 0,427 - 0,744 (*Sig.* 0,000 - 0,006), dan Keinginan Keluar Karyawan (Y) mencatatkan nilai tertinggi sebesar 0,764 - 0,858 (*Sig.* 0,000). Oleh karena seluruh butir pernyataan secara konsisten menghasilkan nilai r *hitung* > 0,312 dengan nilai di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian ini dinyatakan sepenuhnya valid dan memiliki ketepatan yang sah untuk mengukur variabel.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk memverifikasi konsistensi internal instrumen, sehingga dapat dipastikan performanya tetap stabil meski dilakukan pengukuran berkali-kal. Sebuah variabel dikatakan reliabel dan tepercaya secara empiris jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melampaui nilai batas kritis sebesar 0,60 (Sugiyono, 2021).

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Status
<i>Workload</i> (X_1)	0,754	Reliabel
<i>Workstress</i> (X_2)	0,938	Reliabel
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,908	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Workload (X_1), *work stress* (X_2) dan *turnover intention* (Y), terbukti memiliki konsistensi internal yang tinggi sehingga disimpulkan sepenuhnya reliabel. Secara keseluruhan, hasil uji kualitas data ini menegaskan bahwa seluruh kuesioner yang diaplikasikan dalam penelitian ini terbukti stabil, konsisten secara internal, dan bebas dari galat pengukuran, sehingga layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

UJI ASUMSI KLASIK

Tes Normalitas

Pengujian diaplikasikan melalui metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan syarat keputusan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,00E+00
	Std. Deviation	333.534.456
	Absolute	.149
Most Extreme Differences	Positive	.090
	Negative	-.149
Kolmogorov-Smirnov Z		.941
Asymp. Sig. (2-tailed)		.339

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Hasil analisis menunjukkan nilai statistik *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,941 dengan nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,339. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf yang disyaratkan ($0,339 > 0,05$), melalui hasil tersebut, sebaran data residual pada model regresi linear berganda yang diuji terbukti berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pemenuhan nilai koefisien *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10 serta perolehan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10 menjadi pembuktian empiris bahwa model regresi telah terbebas dari masalah gangguan multikolinearitas, yang mana merupakan syarat mutlak bagi model estimasi yang kokoh.

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Workload (X_1)	.806	1.240
Workstress (X_2)	.806	1.240

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Hasil analisis membuktikan variabel *workload* (X_1) dan *work stress* (X_2) memiliki nilai *Tolerance* yang identik sebesar 0,806 dan nilai VIF sebesar 1,240. Oleh karena nilai *Tolerance* kedua variabel bebas berada jauh di atas batas minimal ($0,806 > 0,10$) dan nilai VIF berada jauh di bawah ambang batas maksimal ($1,240 < 10$), dapat diartikan tidak terdapat gejala atau masalah multikolinearitas di antara variabel independen.

PENGARUH ANTAR VARIABEL

Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Tabel 7. Uji t

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	

(Constant)	11.114	4.090		2.717	.010
<i>Workload</i> (X_1)	-.165	.175	-.118	-.946	.350
<i>Workstress</i> (X_2)	.343	.055	.774	6.185	.000

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Pengaruh *Workload* (X_1) terhadap *Turnover Intention* (Y)

Pengujian hipotesis pertama (H_1) dinyatakan ditolak karena Beban Kerja secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Kesimpulan ini didasarkan pada perolehan angka *t hitung* sebesar -0,946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,350, yang mana angka tersebut telah melampaui ambang batas kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,05. Secara psikologis, karyawan retail melakukan adaptasi kognitif (*cognitive adaptation*) dengan mengatribusikan volume tugas yang padat dan ketelitian visual data administrasi sebagai konsekuensi logis dari profesi mereka. Temuan ini memperkuat studi Pratama (2023) yang menyatakan beban kerja sering kali dipersepsikan sebagai *challenge demands* (tuntutan yang memotivasi) alih-alih penghambat, serta sejalan dengan *Conservation of Resources* (COR) *Theory* (Hobfoll, 1989) bahwa pengeluaran sumber daya operasional harian baru akan memicu intensi penarikan diri (*withdrawal behavior*) jika telah bereskalasi menjadi distress emosional atau stres kerja yang kronis.

Ketidakesesuaian hasil uji empiris ini dengan hipotesis yang diajukan pada awalnya dapat ditinjau melalui interaksi antara keterbatasan statistik dan karakteristik kontekstual responden di lapangan. Secara statistik, perolehan nilai *t hitung* yang negatif (-0,946) dengan signifikansi yang jauh di atas ambang batas ($0,350 > 0,05$) menegaskan bahwa variasi beban kerja yang fluktuatif pada CV. XYZ secara matematis tidak linear dengan pergerakan angka *turnover intention*. Ditinjau dari kondisi riil responden, profil sampel yang didominasi oleh pekerja usia produktif dengan masa kerja yang dinamis di sektor retail cenderung memiliki tingkat resiliensi praktis yang tinggi terhadap ritme kerja cepat. Karakteristik operasional retail yang menuntut penanganan administrasi, ketelitian data, serta menjalankan operasional toko harian telah diinternalisasi oleh karyawan bukan sebagai beban yang mengancam (*hindrance stressors*), melainkan sebagai standar kompetensi kerja yang lumrah.

Kondisi ini dipertegas secara teoritis oleh pendekatan *Transactional Model of Stress and Coping* dari Lazarus dan Folkman, di mana responden melakukan *primary appraisal* (penilaian awal) yang positif terhadap volume kerja mereka. Karena tugas-tugas administratif dan target pasar tersebut dinilai sebagai tantangan (*challenge*) yang sebanding dengan pengembangan keterampilan profesional mereka, beban kerja tidak langsung diterjemahkan sebagai ancaman yang mengharuskan mereka keluar dari organisasi. Akibatnya, tingginya volume tugas harian di CV. XYZ terbukti menjadi variabel yang mandek dalam memprediksi *turnover intention*, kecuali jika di dalam lingkungan kerja tersebut mulai muncul gesekan interpersonal atau ketidakpastian peran yang memicu eskalasi stres kerja secara emosional.

Pengaruh *Work Stress* (X_2) terhadap *Turnover Intention* (Y)

Dalam pengujian parsial variabel Stres Kerja menampilkan nilai *t hitung* sebesar 6,185 dengan signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,000. Oleh karena nilai *Sig.* $< 0,05$ dan koefisien regresi (*B*) bernilai positif sebesar 0,343, maka H_2 diterima. Membuktikan secara empiris bahwa secara parsial, *work stress* memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap *Turnover Intention*. Tingginya ketegangan psikologis, kecemasan harian terhadap target operasional, dan kejenuhan mental di tempat kerja secara instan menguras sumber daya psikologis karyawan, sehingga mengaktifkan keinginan sadar untuk keluar dari organisasi sebagai mekanisme pertahanan diri guna menghindari kejenuhan ekstrem (*burnout*).

Hasil Penelitian Secara Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	494.544	2	247.272	21.088	.000 ^b
Residual	433.856	37	11.726		
Total	928.400	39			

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Pengujian ini membuktikan secara empiris bahwa secara simultan, variabel *workload* (X_1) dan *work stress* (X_2) memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap Keinginan Keluar Karyawan (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara tingginya akumulasi beban tugas operasional harian serta ketegangan psikologis yang dirasakan di lingkungan kerja secara serentak menjadi faktor prediktor yang sangat kuat dalam mendorong munculnya niat, pemikiran, atau keputusan sadar karyawan untuk menyudahi hubungan kerja di perusahaan retail.

Analisis Regresi Linear Berganda

Label 9. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	11.114	4.090	
<i>Workload</i> (X_1)	-.165	.175	-.118
<i>Workstress</i> (X_2)	.343	.055	.774

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Pendekatan regresi linear berganda diterapkan dalam studi ini dengan tujuan mengidentifikasi proyeksi arah hubungan beserta besaran pengaruh dari variabel Beban Kerja (X_1) dan Stres Kerja (X_2) atas Keinginan Keluar Karyawan (Y). Adapun model matematis yang dihasilkan dari estimasi statistik tersebut adalah:

$$Y = 11,114 - 0,165X_1 + 0,343X_2$$

1. Konstanta (α) sebesar 11,114 menunjukkan apabila variabel *workload* (X_1) dan *work stress* (X_2) bernilai konstan atau nol (0), diartikan skor rata-rata dari Keinginan Keluar Karyawan (Y) adalah sebesar 11,114.

2. Koefisien Regresi Variabel *Workload* (X_1) sebesar -0,165 mengindikasikan adanya arah hubungan negatif. Namun, mengingat nilai signifikansinya yang tidak signifikan ($0,350 > 0,05$), koefisien ini membuktikan bahwa perubahan atau fluktuasi pada Beban Kerja secara mandiri tidak memberikan dampak nyata atau prediktif terhadap naik turunnya tingkat *turnover intention* karyawan di lapangan.

3. Koefisien Regresi Variabel *Work Strss* (X_2) sebesar 0,343 menunjukkan arah hubungan yang positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$). Diartikan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor pada variabel Stres Kerja, maka skor Keinginan Keluar Karyawan (Y) diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,343 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Angka tersebut membuktikan bahwa eskalasi distres psikologis serta beban emosional yang dialami individu di tempat kerja, maka akan semakin kuat pula motivasi serta niat sadar mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

.730 ^a	.533	.507	3.424
-------------------	------	------	-------

Sumber : Data Primer diolah melalui SPSS

Hasi analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) 0,730, yang mengindikasikan hubungan pada kategori kuat antara *workload* (X_1) dan *work stress* (X_2) dengan *turnover intention* (Y).

Selanjutnya, kontribusi simultan dari kedua variabel bebas ditunjukkan melalui nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,533. Nilai koefisien determinasi ini mengindikasikan bahwa sebesar 53,3% variasi atau perubahan pada tingkat Keinginan Keluar Karyawan dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel Beban Kerja dan Stres Kerja. Sementara itu, sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar ruang lingkup model regresi yang diteliti, seperti sistem kompensasi finansial, tingkat kepuasan kerja, budaya organisasi, maupun kesempatan pengembangan karier eksternal.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* (H_1)

Berdasarkan pengujian secara parsial, hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif dan nyata terhadap *turnover intention* secara mandiri **ditolak** ($t = -0,946$; $Sig. = 0,350 > 0,05$). Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan hasil teoretis yang menarik, meskipun analisis deskriptif mencatat bahwa karyawan mempersepsikan beban kerja mereka pada kategori yang relatif tinggi (nilai *mean* 25,10 dari skor maksimal 30), kondisi tersebut tidak serta-merta meningkatkan keinginan mereka untuk mengundurkan diri.

Fenomena ini mengindikasikan terjadinya proses adaptasi kognitif (*cognitive adaptation*) di kalangan tenaga kerja retail. Karyawan pada posisi lapangan (operasional) maupun kantor (administrasi) cenderung mengatribusikan volume kerja yang padat serta tuntutan ketelitian harian sebagai konsekuensi logis yang melekat pada profesi mereka. Selama instruksi kerja bersifat transparan dan berada dalam ambang batas kapasitas individu, beban kerja dipandang sebagai *challenge demands* (tuntutan yang menantang dan memotivasi) alih-alih penghambat (*hindrance demands*). Temuan empiris ini memperkuat studi terdahulu oleh Pratama (2023) serta Afsar dan Shahjehan (2021) yang menyatakan bahwa akumulasi tugas fisik maupun mental tidak secara otomatis menggerakkan karyawan untuk mengundurkan diri secara langsung tanpa adanya faktor pemicu lain.

Pengaruh *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* (H_2)

Berbeda dengan variabel pertama, hasil pengujian statistik untuk hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* secara parsial **diterima** ($t = 6,185$; $Sig. = 0,000 < 0,05$). Nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,343 membuktikan bahwa setiap peningkatan ketegangan psikologis yang dirasakan karyawan akan diikuti oleh peningkatan intensi keluar yang sangat nyata.

Secara psikologis, stres kerja terbukti menjadi faktor pemicu utama (*trigger*) penarikan diri karyawan. Berbeda dengan beban kerja yang dinilai sebagai rutinitas tugas yang wajar, stres kerja yang berakar dari kecemasan terhadap target harian, tekanan emosional, dan kejenuhan mental secara instan menguras energi psikologis individu. Ketika ketegangan psikologis ini tidak mendapatkan intervensi atau mitigasi dari manajemen organisasi, karyawan akan secara sadar mengaktifkan keinginan keluar (*turnover intention*) sebagai mekanisme pertahanan diri (*coping mechanism*) untuk menghindari kondisi kejenuhan ekstrem (*burnout*).

Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja secara Simultan terhadap *Turnover Intention* (H_3)

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa *workload* dan *work stress* secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention*, hasil uji statistik menunjukkan bahwa hipotesis ini **diterima** ($F = 21,088$; $Sig. = 0,000 < 0,05$). Kontribusi linier secara bersama-sama ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,533, yang berarti sebesar 53,3% variasi pada tingkat *turnover intention* karyawan dapat dijelaskan secara serentak oleh variabel *workload* dan *work stress*. Sebesar 46,7% dipengaruhi oleh

faktor lain di luar model regresi, seperti kompensasi finansial, kepuasan kerja, atau kesempatan karier eksternal. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara tingginya akumulasi tugas harian dan manifestasi tekanan psikologis merupakan prediktor yang sangat kuat dalam mendorong munculnya keputusan sadar karyawan untuk menyudahi hubungan kerja.

KESIMPULAN

Merujuk pada serangkaian evaluasi data serta interpretasi teoritis yang telah dipaparkan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil dari studi ini adalah secara simultan, *workload* dan *work stress* memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap *turnover intention* karyawan di CV. XYZ, dengan kontribusi pengaruh sebesar 53,3%. Namun, secara parsial kedua variabel tersebut menunjukkan dinamika yang berbeda. Beban kerja secara mandiri ditemukan tidak memiliki pengaruh nyata terhadap keinginan keluar karyawan, yang mengindikasikan adanya adaptasi kognitif di mana karyawan mengatribusikan volume tugas yang padat sebagai bagian dari rutinitas dan konsekuensi profesi yang wajar. Temuan parsial ini sekaligus menjawab adanya *research gap* atau diskrepansi hasil dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan beban kerja berpengaruh langsung terhadap intensi keluar. Perbedaan hasil ini secara spesifik dipicu oleh karakteristik unik sektor retail dan budaya operasional pada objek studi ini. Berbeda dengan sektor korporat atau manufaktur statis, ekosistem industri retail menuntut fleksibilitas tinggi dan interaksi langsung yang dinamis sejak awal, sehingga karyawan telah menginternalisasi beban tugas harian yang padat sebagai bagian mutlak dari kompensasi peran mereka. Sebaliknya, stres kerja terbukti menjadi faktor pemicu utama yang berpengaruh positif dan nyata terhadap peningkatan *turnover intention* secara parsial. Fenomena ini mempertegas relevansi *Conservation of Resources (COR) Theory*, yang menjelaskan bahwa akumulasi beban tugas operasional harian di industri retail tidak serta-merta mendorong karyawan untuk mengundurkan diri, melainkan harus berinteraksi dan berkembang menjadi tekanan psikologis atau stres kerja kronis terlebih dahulu sebelum mengaktivasi intensi sadar karyawan untuk meninggalkan perusahaan demi melindungi sumber daya mental mereka.

REFERENCE

- Afsar, B., & Shahjehan, A. (2021). The Impact Of Workload On Turnover Intention: The Mediating Role Of Job Stress And The Moderating Role Of Perceived Organizational Support. *Journal Of Management & Organization*, 27(3), 561–580. <https://doi.org/10.1017/Jmo.2018.52>
- Apandi, N. A., Recky, R., Siddiq, A. M., Nazaruddin, N., & Akbar, R. F. (2025). Pengaruh Pelatihan Keterampilan, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pekerja Produksi Di Industri Boneka Obralanstore. *Jurnal Economica: Media Komunikasi Isei Riau*, 13(1), 80-89.
- Apriyani, N., Jaya, R. C., & Nuradina, K. (2023). The Impact That Work Environment, Work Motivation, And Work Discipline Have On The Performance Of Hammer Strong Bandung Employees. *Journal Of Business And Management Inaba*, 2(2), 111-130.
- Benny Bernadus, M. M. (2024). *Strategi Meraih Kesuksesan Bisnis Direct Selling*. Pt. Raja Grafindo Persada-Rajawali Pers.
- Bernadus, B., & Prasetyaningtyas, S. (2024). *Memimpin Melalui Perubahan Dan Disrupsi: Strategi Dan Keterampilan Untuk Bertahan Di Dunia Yang Berubah Dengan Cepat*. Deepublish.
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The Validation Of The Turnover Intention Scale. *Sa Journal Of Human Resource Management*, 11(1), 1–12.
- Ekanesia, P., Akbar, R. F., & Sastri, P. D. (2024). Profil Perceived Social Support Dan Hubungannya Dengan Kesehatan Mental Remaja Di Kota Makassar. *Jurnal Psikologi: Media Ilmiah Psikologi*, 22(01).

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glejser, H. (1969). A New Test For Heteroscedasticity. *Journal Of The American Statistical Association*, 64(325), 316–323.
- Gravetter, F. J., & Forzano, L. A. B. (2019). *Research Methods For The Behavioral Sciences* (6th Ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th Ed.). Cengage Learning.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development Of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. *Advances In Psychology*, 52, 139-183.
- Hidayat, M. (2020). Pengaruh Tuntutan Pekerjaan Terhadap Intensi Keluar Karyawan Pada Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 11(2), 145-158. <https://doi.org/10.29244/jmo.v11i2.31254>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation Of Resources: A General Theory Of Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Indriyani, E., Recky, R., Surjaatmadja, S., & Nuradina, K. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pkwt Pt. Puri Makmur Lestari. *Jurnal Economica: Media Komunikasi Isei Riau*, 13(1), 158-166.
- Lestari, A. (2024). Moderasi Dukungan Sosial Pada Hubungan Stres Kerja Dan Turnover Intention Karyawan Toko. *Jurnal Psikologi Organisasi*, 12(1), 45–59.
- Lutfi, A. K., Recky, R., Siddiq, A. M., & Akbar, R. F. (2025). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pabrik Teh Di Jawa Barat. *Jurnal Economica: Media Komunikasi Isei Riau*, 13(1), 105-114.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2016). *Maslach Burnout Inventory Manual* (4th Ed.). Mind Garden.
- Mercer Indonesia. (2023). *Indonesia Talent Trends 2023: Navigating The Future Of Work In A Competitive Market*. Mercer Consulting. <https://www.mercer.com/en-id/insights/talent-strategies/market-trends/>
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages In The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Turnover. *Journal Of Applied Psychology*, 62(2), 237–240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Nuradina, K., Ekanesia, P., Athallah, S. F., & Mukin, R. (2023). The Importance Of Personal Characteristic In Shaping Positive Perceptions Of Organizational Climate In Universities. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(9), 721-730.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants Of Job Stress. *Organizational Behavior And Human Performance*, 32(2), 160–177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- Pasaribu, S., & Siregar, R. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Turnover Intention Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Manajemen: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 210–225.
- Pratama, A., & Wibowo, S. (2021). Peran Kelelahan Emosional Sebagai Mediator Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Tenaga Penjualan Retail. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 22-35.
- Pratama, S. (2023). Beban Kerja Sebagai Tantangan Atau Hambatan? Studi Empiris Pada Karyawan Industri Jasa. *Jurnal Manajemen Perilaku*, 6(3), 201–214.
- Putri, D., Kusuma, W., & Wijaya, T. (2024). Tuntutan Pelayanan Prima Dan Risiko Burnout Pada Karyawan Operasional Retail Di Indonesia. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 13(1), 88-102.

- Risyandi, R., & Rendy, P. (2026). Pengaruh Stres Kerja Dan Persepsi Karyawan Tentang Kepemimpinan Terhadap Psychological Well Being Di Pt. X Cimahi. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(1), 355-364.
- Samillah, E., Nuradina, K., & Bernadus, B. (2026). The Role Of Emotional Regulation And Family Support On The Psychological Well-Being Of Working Mothers At Pt Xyz. *Ranah Research: Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 8(2), 1064-1078.
- Sari, R., Rahmawati, E., & Utomo, B. (2022). Analisis Beban Kerja Mental (Mental Workload) Menggunakan Metode Nasa-Tlx Terhadap Stres Kerja Karyawan Sektor Retail. *Jurnal Ergonomi Dan Kesehatan Kerja*, 4(2), 110-124.
- Spector, P. E. (2021). *Industrial And Organizational Psychology: Research And Practice* (8th Ed.). John Wiley & Sons.
- Trijanuar, A., & Zulfebriges, Z. (2024). Dampak Beban Kerja Berlebih Dan Stres Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Pada Karyawan Garda Terdepan Sektor Retail. *Psikologia: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 19(2), 134–148.
- Vanchai, S. (2020). *Workload Assessment: Methods And Case Studies In Service Industry*. Academic Press.
- Wijaya, K. (2023). Analisis Kuantitatif Faktor Prediktor Intensi Pengunduran Diri Staf Operasional. *Tinjauan Ilmiah Psikologi Kerja*, 15(2), 88–102.
- Yusup, P. D., Recky, R., Nuradina, K., & Wiryany, D. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Balimukti Shoes Factory. *Jurnal Economica: Media Komunikasi Isei Riau*, 12(2), 327-336.