

**PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN *OCCUPATIONAL STRESS*
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *JOB SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Skripsi

Oleh:

**Wahyu Ramdhani
2211011022**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN *OCCUPATIONAL STRESS*
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *JOB SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:

Wahyu Ramdhani
2211011022

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA MANAJEMEN

pada
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN *OCCUPATIONAL STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Turnover intention merupakan permasalahan penting dalam industri perbankan karena dapat meningkatkan biaya organisasi dan mengganggu stabilitas kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Quality of Work-Life* (QWL) dan *occupational stress* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei terhadap 157 karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Bandar Lampung menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling berbasis covariance* (SEM-AMOS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa QWL berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan *occupational stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *job satisfaction* terbukti memediasi secara parsial pengaruh QWL dan *occupational stress* terhadap *turnover intention*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan QWL serta pengelolaan *occupational stress* yang efektif dapat meningkatkan *job satisfaction* dan menurunkan *turnover intention* karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja, memberikan dukungan organisasi yang memadai, serta menerapkan pengelolaan stres kerja secara efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi niat karyawan keluar dari perusahaan.

Kata kunci: *Quality of Work Life, Occupational Stress, Turnover Intention, Job Satisfaction, Perbankan.*

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF WORK-LIFE AND OCCUPATIONAL STRESS ON TURNOVER INTENTION, WITH JOB SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE

Turnover intention is a critical issue in the banking industry as it increases organizational costs and disrupts workforce stability. This study aims to examine the effect of Quality of Work Life (QWL) and occupational stress on turnover intention with job satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach was employed using a survey of 157 employees of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Bandar Lampung with purposive sampling. Data were analyzed using Covariance-Based Structural Equation Modeling (SEM-AMOS). The results show that QWL has a significant negative effect, while occupational stress has a significant positive effect on turnover intention. Job satisfaction partially mediates these relationships. These findings highlight the importance of improving QWL and managing occupational stress to enhance job satisfaction and reduce turnover intention. Therefore, companies need to create a work environment that supports work-life balance, provide adequate organizational support, and implement effective occupational stress management to enhance job satisfaction and reduce turnover intention.

Keywords: *Quality of Work Life, Occupational Stress, Turnover Intention, Job Satisfaction, Banking.*

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work-Life* dan *Occupational Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

Nama : Wahyu Ramdhani

NPM : 2211011022

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP. 19680708 200212 1 003

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP. 19680708 200212 1 003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Dr. Ribhan, S.E., M.Si**

Penguji Utama : **Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.**

Sekretaris : **Luthfi Firdaus, S.E., M.M.**

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si
NIP. 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **7 Mei 2026**



PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Ramdhani

NPM : 2211011022

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work-Life* dan *Occupational Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini menyatakan penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti aslinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya akan menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 29 April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Wahyu Ramdhani

2211011022

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Wahyu Ramdhani, lahir di Pandeglang, Provinsi Banten, pada 22 Oktober 2004, sebagai anak kedua dari empat bersaudara, putra dari pasangan Bapak Ujang Holil dan Ibu Khaeriyati. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 1 Malingping Utara dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Malingping hingga lulus pada tahun 2019, serta menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri Cahaya Madani Banten *Boarding School* (CMBBS) pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dengan konsentrasi pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik, di antaranya melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 30 hari pada awal tahun 2025 di Desa Padasuka, Kecamatan Baros, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, mengikuti kegiatan voluntir bersama Gajahlah Kebersihan pada tahun 2024, serta menjalani program magang mandiri selama tiga bulan di PT Perkebunan Nusantara VII Bandar Lampung pada tahun 2025. Berbagai pengalaman pendidikan, organisasi, pengabdian masyarakat, dan magang tersebut menjadi bagian penting dalam membentuk wawasan, keterampilan, serta kesiapan penulis untuk terus berkembang secara akademik maupun profesional.

MOTTO

Khoirunnas anfa'uhum linnas

“Sebaik-baik nya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”

(HR Ath-Thabrani dan Daruquthni)

fa inna ma 'al- 'usri yusrâ

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah ayat 6)

Someone is sitting in the shade today because someone planted a tree
a long time ago

(Warren Buffett)

Hal tersulit bukanlah mencari cara, tapi berani memulai tanpa menunggu
sempurna.

(Wahyu Ramdhani)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin,

segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam setiap proses yang dilalui, baik saat penuh keyakinan maupun di titik lelah, selalu ada jalan yang Allah berikan untuk terus melangkah. Setiap kesulitan yang datang menjadi bagian dari pembelajaran, dan setiap kemudahan yang diberikan menjadi penguat untuk terus bertahan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu dan kebaikan.

Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ujang Holil dan Ibu Khaeriyati. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang selalu mengalir, serta dukungan yang tak pernah berhenti diberikan dalam setiap keadaan. Setiap pengorbanan, perhatian, dan kepercayaan yang kalian berikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menjalani proses ini. Tanpa kalian, perjalanan ini tidak akan sampai pada titik ini. Kalian adalah alasan penulis untuk tetap bertahan, berusaha, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara-saudara tercinta yang selalu hadir dengan cara masing-masing. Meskipun tidak selalu diungkapkan dengan kata-kata, perhatian, dukungan, dan kebersamaan yang diberikan memiliki arti yang sangat besar. Canda, cerita, dan momen kebersamaan yang sederhana menjadi penguat di tengah proses yang tidak selalu mudah. Kehadiran kalian membuat setiap langkah terasa lebih ringan dan mengingatkan bahwa penulis tidak pernah benar-benar sendiri. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari perjalanan menuju langkah yang lebih baik ke depannya.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, dengan judul “Pengaruh *Quality of Work-Life* dan *Occupational Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai *Variabel Mediasi*.” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari masa kegelapan menuju masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai kebaikan.

Selama menempuh proses perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa setiap tahapan yang dilalui tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Segala saran, kritik, dan perhatian yang diberikan sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan, serta membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Ayah Ujang Holil dan Ibu Khaeriyati. Dengan penuh rasa syukur dan kasih sayang, penulis mengucapkan terima kasih atas segala pengorbanan, ketulusan, dan cinta yang tidak pernah berhenti mengalir. Segala usaha yang Ayah dan Ibu berikan, mulai dari memenuhi kebutuhan yang menunjang perkuliahan hingga memastikan penulis dapat menjalani setiap proses dengan baik, menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah. Perhatian sederhana seperti menanyakan kabar, mengingatkan untuk tetap beribadah, serta sikap yang selalu memahami tanpa memberikan tekanan menghadirkan ketenangan tersendiri bagi penulis. Di setiap momen kepulangan, terutama di akhir semester, selalu ada kehangatan yang menanti dan menjadi tempat untuk kembali menguatkan diri. Dari setiap kebersamaan, penulis belajar tentang kesabaran, keteguhan, dan tanggung jawab. Ayah dan Ibu adalah penyemangat sekaligus tempat pulang ternyaman di tengah segala lelah dan ragu. Karya sederhana ini mungkin tidak sebanding dengan seluruh pengorbanan yang telah diberikan, namun penulis berharap dapat menjadi kebanggaan dan langkah awal untuk membalas setiap kebaikan yang telah diberikan.
6. Teruntuk Bibi Ida dan Om Ismal, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang telah diberikan. Kehadiran Bibi dan Om menjadi sosok orang tua kedua bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan di Bandar Lampung. Terima kasih atas tempat istirahat yang nyaman serta suasana hangat yang selalu diberikan, sehingga penulis memiliki ruang untuk beristirahat dan kembali menguatkan diri. Berbagai nasihat, perhatian, serta dukungan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap kegiatan dan proses selama perkuliahan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih yang tulus, semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu

kebahagiaan dan kebanggaan bagi Bibi dan Om yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis.

7. Teruntuk Eni dan Abah, Zainal Abidin dan Yayah Komariyah, beserta keluarga besar Pandeglang, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang telah diberikan. Kehadiran Eni dan Abah menjadi sosok orang tua kedua yang senantiasa menantikan kabar kepulangan penulis serta memberikan dukungan penuh selama menjalani perkuliahan. Setiap kepulangan ke tanah kelahiran selalu disambut dengan kehangatan, perhatian, serta kepedulian yang membuat penulis merasa kembali dikuatkan. Perhatian dalam mengurus dan menjaga penulis selama berada di rumah, serta dukungan yang terus diberikan, menjadi bagian penting dalam perjalanan yang penulis jalani hingga saat ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih yang tulus, semoga dapat menjadi kebahagiaan dan kebanggaan bagi Eni dan Abah serta keluarga besar Pandeglang yang telah memberikan begitu banyak arti dalam kehidupan penulis.
8. Skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri sebagai bentuk penghargaan atas seluruh proses yang telah dilalui hingga sampai pada titik ini. Perjalanan ini bukan sekadar proses akademik, melainkan rangkaian pengalaman yang penuh dengan tantangan, kelelahan, dan keraguan. Namun, di tengah berbagai keadaan tersebut, penulis berusaha untuk tetap konsisten, tidak menyerah, serta meyakini bahwa setiap permasalahan selalu memiliki jalan penyelesaian. Terima kasih atas keteguhan untuk tetap bertahan, kesabaran dalam menghadapi setiap proses, serta pendirian yang tetap kuat meskipun dihadapkan pada berbagai ujian. Tidak semua perjuangan terlihat, namun setiap usaha yang dilakukan menjadi bagian penting yang mengantarkan penulis hingga tahap ini. Semoga ke depannya penulis senantiasa mampu menjaga konsistensi, keteguhan, dan keyakinan dalam menghadapi setiap tantangan kehidupan. Pada akhirnya, pencapaian ini bukan hanya tentang gelar akademik, tetapi tentang proses menjadi pribadi yang lebih baik.

9. Teruntuk sahabat sekaligus teman seperjuangan yang penulis temui dalam perjalanan ini, Abel, Kiky, dan Wong Sangar. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan cerita yang telah dilalui bersama. Dalam setiap proses yang tidak selalu mudah, kehadiran kalian menjadi tempat untuk berbagi, saling menguatkan, dan saling mengingatkan untuk terus bertahan hingga sampai pada tahap ini. Setiap tawa, diskusi, serta momen kebersamaan menjadi bagian berharga yang mewarnai perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih karena telah berjalan bersama dalam suka maupun duka, hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Kebersamaan ini akan selalu menjadi kenangan yang bermakna dan tidak terlupakan.
10. Teruntuk sahabat-sahabat terbaik sejak masa sekolah, Reza Manggala (SD), serta Kepten, Hasan, Amay, dan Wildan (SMA), penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan persahabatan yang telah terjalin hingga saat ini. Meskipun waktu dan kesibukan seringkali membuat jarak, namun perhatian, doa, dan semangat yang diberikan tetap terasa dan menjadi penguat bagi penulis dalam menjalani setiap proses. Kenangan yang telah dilalui bersama sejak masa sekolah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis hingga sampai pada titik ini. Semoga pencapaian sederhana ini juga menjadi kebahagiaan bagi kita semua yang telah tumbuh dan berproses bersama dari masa sekolah hingga sekarang.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	10
2.1 <i>Quality of Work-Life</i>	10
2.1.1 Definisi <i>quality of work-life</i>	10
2.1.2 Dimensi <i>quality of work-life</i>	11
2.2 <i>Occupational Stress</i>	11
2.2.1 Definisi <i>occupational stress</i>	11
2.2.2 Dimensi <i>occupational stress</i>	13
2.3 <i>Job Satisfaction</i>	13
2.3.1 Definisi <i>job satisfaction</i>	13
2.3.2 Dimensi <i>job satisfaction</i>	14
2.4 <i>Turnover Intention</i>	15
2.4.1 Definisi <i>turnover intention</i>	15
2.4.2 Dimensi <i>turnover intention</i>	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	18
2.6.1 Pengaruh QWL terhadap <i>turnover intention</i>	18
2.6.2 Pengaruh <i>occupational stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>	19

2.6.3 Pengaruh QWL terhadap <i>turnover intention</i> yang di mediasi oleh <i>job satisfaction</i>	19
2.6.4 Pengaruh <i>occupational stress</i> terhadap <i>turnover intention</i> yang di mediasi oleh <i>job satisfaction</i>	20
2.7 Model Penelitian.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Sumber Data Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	24
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Korelasi	26
3.8 Uji Instrumen.....	27
3.9 Metode Analisis Data	29
3.10 Teknik Analisis Data.....	29
3.10.1 Structural Equation Modeling (SEM).....	29
3.10.2 Uji sobel.....	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Pengumpulan Data	33
4.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.2 Analisis Hasil Distribusi Kuesioner	36
4.3 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Korelasi	40
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.4.1 Uji Model Pengukuran (Measurement Model).....	44
4.4.2 Uji Model Struktural (<i>Structural Model</i>)	45
4.5 Uji Normalitas	47
4.6 Uji Hipotesis.....	48
4.7 Pembahasan	50

4.7.1 Pengaruh QWL terhadap <i>turnover intention</i>	50
4.7.2 Pengaruh <i>occupational stress</i> terhadap <i>turnover intention</i>	51
4.7.3 Pengaruh QWL terhadap <i>turnover intention</i> melalui mediasi <i>job satisfaction</i>	52
4.7.4 Pengaruh <i>occupational stress</i> terhadap <i>turnover intention</i> melalui mediasi <i>job satisfaction</i>	53
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian	56
5.3 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian.....	21
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat <i>turnover intention</i> karyawan BSI.....	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel	25
Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi	27
Tabel 4.1 Distribusi kuesioner penelitian.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik responden.....	34
Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap QWL	36
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap <i>occupational stress</i>	37
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap <i>turnover intention</i>	38
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap <i>job satisfaction</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel dan Korelasi.....	41
Tabel 4.8 Pengujian instrumen	43
Tabel 4.9 Validitas Diskriminan	45
Tabel 4.10 Hasil uji <i>goodness of fit</i>	46
Tabel 4.11 Hasil uji normalitas	47
Tabel 4.12 Hasil uji pengaruh langsung.....	48
Tabel 4.13 Hasil uji pengaruh tidak langsung.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian	67
Lampiran 2 Surat balasan izin penelitian	68
Lampiran 3 Surat pengantar penelitian	69
Lampiran 4 Pertanyaan kuesioner	70
Lampiran 5 Hasil uji analisis deskriptif	73
Lampiran 6 Hasil uji korelasi	73
Lampiran 7 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas	74
Lampiran 8 Hasil uji normalitas	75
Lampiran 9 Gambar hasil uji IBM SPSS AMOS	76
Lampiran 10 Hasil uji dengan software AMOS 30	77
Lampiran 11 Hasil Uji Sobel	95

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan di berbagai sektor di era globalisasi saat ini dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang berlangsung cepat dan penuh ketidakpastian. Persaingan yang semakin ketat di pasar global mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional guna mempertahankan eksistensi sekaligus menciptakan keunggulan kompetitif (Kaushalya dan Perera, 2018). Salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional adalah industri perbankan. Mala et al. (2021) menemukan adanya pengaruh jangka panjang antara intermediasi perbankan dan pertumbuhan ekonomi sektor riil di Indonesia dan menyatakan bahwa sektor perbankan dapat berperan sebagai *engine of growth*, yaitu memberikan dana yang diperlukan untuk mendukung pertumbuhan sektor riil sehingga kinerja perbankan sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja perbankan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, namun pada saat yang sama sektor ini sangat bergantung pada sumber daya manusia.

Chang (1999) menjelaskan bahwa penyedia jasa keuangan bergantung pada sumber daya manusia, sehingga menyebabkan biaya pergantian karyawan menjadi tinggi. Hal tersebut dapat menimbulkan kerugian yang signifikan bagi organisasi, mengingat investasi yang besar telah dialokasikan untuk kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan. Selain itu, tingginya tingkat *turnover* juga menimbulkan biaya peluang yang tinggi, terutama terkait dengan proses pelatihan ulang serta rekrutmen karyawan baru. Karyawan yang ada juga dapat terpengaruh, karena mereka mengalami penurunan moral akibat *turnover intention* staf yang tinggi. Oleh karena itu Industri perbankan perlu untuk mengelola fenomena *turnover intention* dengan baik karena berpotensi menurunkan efektivitas perusahaan dan menghambat pencapaian tujuan strategis (Surienty et al., 2014; Christopher et al., 2018).

Mathis dan Jackson (2011) mendefinisikan *turnover intention* sebagai suatu proses ketika seorang karyawan berencana untuk meninggalkan posisi dan organisasi, yang pada akhirnya menuntut posisi tersebut digantikan oleh orang lain. Menurut Scott *et al.* (1999) melalui kombinasi item dari kuesioner oleh Mobley (1977) dan Hom *et al.* (1984) dan dimodifikasi oleh Lin *et al.* (2024) *turnover intention* dipandang sebagai konstruk unidimensional, yang merefleksikan niat sadar individu untuk meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Turnover intention tidak diuraikan ke dalam dimensi pekerjaan tertentu, melainkan diukur melalui indikator kognitif dan afektif yang menggambarkan kecenderungan individu untuk keluar dari organisasi. Tingginya *turnover intention* berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti meningkatnya biaya rekrutmen, pelatihan karyawan baru, serta hilangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan yang keluar (Kaushalya dan Perera, 2018). Bahkan, pergantian karyawan dapat menimbulkan kerugian finansial dalam jumlah besar, dengan biaya yang dapat mencapai jutaan dolar (Scandura, 2017). Lin *et al.* (2024) juga menyebutkan *turnover intention* yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan biaya rekrutmen dan pelatihan sekaligus merusak efektivitas organisasi secara keseluruhan. Sheraz *et al.* (2014) menemukan bahwa tingginya *occupational stress* berpengaruh positif dengan *turnover intention*, hal ini dikarenakan jika karyawan yang merasa tertekan akan lebih cenderung memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaannya. Untuk menjaga *turnover intention*, perusahaan juga perlu untuk memperhatikan *Quality of Work-Life* (QWL) dari karyawannya. Hal ini terbukti dalam Jabeen *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa Perusahaan yang menawarkan QWL yang unggul dapat lebih mudah menarik dan mempertahankan tenaga kerja terampil.

QWL menurut Sirgy *et al.* (2001) didefinisikan sebagai tingkat kepuasan karyawan terhadap berbagai kebutuhan mereka yang dipenuhi melalui sumber daya, aktivitas, dan hasil yang diperoleh dari partisipasi mereka di tempat kerja. QWL mencerminkan bagaimana karyawan menilai pengalaman kerjanya secara keseluruhan, baik dari aspek organisasi, sosial, maupun individu. Chen dan Farh (2000) dalam Surienty *et al.* (2014) mengidentifikasi empat dimensi utama QWL yang mencakup berbagai dimensi kesejahteraan karyawan di tempat kerja seperti *work-life balance*, *job characteristics*, *supervisory behaviour*, dan *compensation*

and benefits. Chegini et al. (2019) dan Trabulsi et al. (2024) menemukan bahwa peningkatan QWL berpengaruh dengan peningkatan kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat mengurangi *turnover intention*. Selain itu, meningkatkan QWL pada karyawan sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka, serta mengurangi kelelahan, ketidakhadiran, dan perputaran karyawan (Srivastava et al., 2019). Organisasi dengan QWL yang tinggi dapat menghasilkan efisiensi, produktivitas, dan profitabilitas yang lebih berkelanjutan (Mebarki et al., 2019). Jabeen et al. (2018) menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, yang kemudian mengurangi *turnover intention*.

Selain QWL, faktor lain yang memengaruhi *turnover intention* adalah *occupational stress*. Adenuga (2015) menyatakan bahwa *occupational stress* dipandang sebagai salah satu ancaman kesehatan di tempat kerja yang bersifat global dan dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2003) *occupational stress* merupakan situasi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan pada kemungkinan-kemungkinan, tantangan, atau tuntutan yang berkaitan dengan tujuannya, tetapi hasilnya tidak pasti. Dimensi *occupational stress* menurut Cook (1981) dalam Giaouque et al. (2019) variabel stress (*stress perception*) diperlakukan sebagai konstruk unidimensional, sehingga stres tidak dibedakan ke dalam dimensi-dimensi tertentu, melainkan dipahami sebagai satu kesatuan konsep yang merepresentasikan persepsi tekanan kerja secara keseluruhan. Giaouque et al. (2016) menegaskan bahwa stres merupakan konsekuensi dari tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas adaptasi individu, sehingga berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan. Selain itu, stres diposisikan sebagai *undesirable work outcome* yang berkaitan dengan penurunan performa dan meningkatnya biaya organisasi, seperti kehilangan pengetahuan dan kompetensi akibat keluarnya karyawan. Karyawan yang stres juga memiliki kecenderungan mengalami gejala seperti kesulitan berkonsentrasi, nafsu makan berkurang, kurangnya kegembiraan, dan kesulitan berinteraksi dengan orang lain (Mofatteh, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan Duraisingam et al. (2009); Mosadeghrad et al. (2011); Sheraz et al. (2014); dan Salama et al. (2022) yang menemukan bahwa *occupational stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, di mana karyawan yang mengalami stres cenderung memiliki

niat untuk keluar dari Perusahaan. Temuan penelitian oleh Liu *et al.* (2019) menunjukkan bahwa *occupational stress* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, di mana *job satisfaction* berperan dalam memperlemah dampak negatif tersebut. Selanjutnya, penelitian oleh Maharani dan Tamara (2024) juga mengonfirmasi bahwa *occupational stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*. Dengan demikian, pengelolaan *occupational stress* yang efektif dapat mengurangi pengaruh negatifnya terhadap *turnover intention* melalui peran mediasi *job satisfaction*, yang membantu melemahkan dampak negatif dari *occupational stress* terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

Locke (1976) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaannya. Menurut Brayfield dan Rothe (1951) dalam Jabeen *et al.* (2018), *job satisfaction* dipahami sebagai sikap afektif karyawan secara keseluruhan terhadap pekerjaannya (*overall job satisfaction*). Kepuasan kerja tidak diukur berdasarkan aspek-aspek spesifik pekerjaan, melainkan berdasarkan evaluasi umum perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Judge *et al.* (2000) memodifikasi skala *job satisfaction* dengan menggunakan lima item pertanyaan yang mencakup tiga konsep utama, yaitu kepuasan terhadap pekerjaan saat ini (*satisfaction with the present job*), antusiasme dalam bekerja (*enthusiasm for work*), dan perasaan menikmati pekerjaan (*feelings of enjoyment about work*). Ketiga indikator tersebut secara bersama-sama menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Maharani dan Tamara (2024) yang meneliti pada industri jasa keuangan menemukan bahwa *job satisfaction* dapat memperlemah pengaruh *occupational stress* terhadap *turnover intention*, dengan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung lebih kecil kemungkinannya untuk berniat keluar meskipun mengalami stres. Oleh karena itu, *job satisfaction* berperan penting dalam mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap niat berpindah karyawan. Fenomena ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat menjadi faktor penyeimbang dalam menghadapi stress dan QWL pada industri jasa keuangan yang relevan untuk diteliti lebih lanjut pada industri perbankan di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan yang beroperasi pada sektor jasa keuangan syariah dan berstatus sebagai badan usaha milik negara. Bank ini menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Islam yang mencakup penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta penyediaan layanan keuangan lainnya bagi masyarakat dan pelaku usaha. BSI memperoleh pengakuan internasional melalui perolehan empat penghargaan dari Euromoney ESG Wealth Management. Penghargaan tersebut mencerminkan penerapan tata kelola, keberlanjutan, serta pengelolaan organisasi yang berorientasi pada nilai-nilai ESG. Capaian ini menggambarkan posisi Bank Syariah Indonesia sebagai institusi perbankan syariah dengan reputasi yang baik di tingkat global. Namun, dinamika sumber daya manusia di BSI menunjukkan adanya pergerakan karyawan yang terjadi dari waktu ke waktu. Data terkait tingkat *turnover intention* karyawan BSI dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Tingkat *turnover intention* karyawan BSI

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase
2021	604	2,64%
2022	762	4,57%
2023	606	3,77%

Sumber: https://ir.bankbsi.co.id/annual_reports.html

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat adanya fluktuasi tingkat *turnover intention* karyawan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut mencerminkan dinamika pergerakan tenaga kerja dalam sektor perbankan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, pengaruh antara QWL, *occupational stress*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* menjadi topik yang relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Penelitian terdahulu umumnya menunjukkan adanya pengaruh langsung antara *occupational stress* dan *turnover intention*, tetapi temuan terbaru oleh Maharani dan Tamara (2024) menunjukkan bahwa *occupational stress* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention*. Sebaliknya, *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh antara *occupational stress* dan *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* memediasi secara parsial antara pengaruh *occupational stress* dengan *turnover intention*. Namun, temuan ini kontradiksi dengan temuan

Ning et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *job satisfaction* memediasi secara parsial antara pengaruh *occupational stress* terhadap *turnover intention* dan temuan Mohammad Mosadeghrad, (2014); Chegini et al. (2019); Salama et al. (2022); Gautam dan Gautam (2024). Mosadeghrad (2014) dan Chegini et al. (2019) menemukan *occupational stress* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan dan suster di rumah sakit di negara Iran. Sejalan dengan penelitian Salama et al. (2022) yang meneliti karyawan hotel di Mesir dan Gautam dan Gautam (2024) yang meneliti karyawan perbankan bahwa *occupational stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil Lin et al. (2024) dan Maharani dan Tamara (2024) menyarankan untuk menambahkan variabel lain yang memiliki pengaruh erat dengan *turnover intention* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Dengan ini, peneliti menambahkan variabel QWL sebagai faktor tambahan yang perlu dieksplorasi, mengingat bahwa QWL juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan *turnover intention* (Chegini et al., 2019; Els et al., 2021). Lin et al. (2024) yang meneliti pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* dan *turnover intention* karyawan bank di *central* Taiwan selama pandemi COVID-19 juga menyarankan memperluas sampel untuk mencakup karyawan bank dari berbagai wilayah atau negara. Selain itu, Jabeen et al. (2018) menemukan bahwa *job satisfaction* memediasi pengaruh antara QWL dan *turnover intention*. Namun, hanya terbatas pada perempuan di sektor publik di UEA, sehingga perlu penelitian lebih lanjut yang melibatkan sampel pria di Perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada '**Pengaruh *Quality of Work-Life* dan *Occupational Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi**'.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diketahui bahwa fenomena tingginya *turnover intention* menjadi isu penting yang dihadapi oleh industri perbankan, khususnya di BSI. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa QWL dan *occupational stress* merupakan dua faktor utama yang dapat memengaruhi *turnover intention*, baik secara langsung maupun melalui *job satisfaction* sebagai variabel

mediasi. Fenomena tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan penelitian yang perlu dijawab lebih lanjut.

Pertama, Surienty et al. (2014); Chegini et al. (2019); Poku et al. (2022); dan Trabulsi et al. (2024) menjelaskan bahwa QWL memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention karena karyawan yang merasa puas terhadap keseimbangan kerja-kehidupan, kompensasi, serta dukungan atasan cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada sektor publik dan belum banyak dikaji pada konteks perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian pertama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah QWL berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?

Kedua, Duraisingam et al. (2009), Mosadeghrad et al. (2011), Sheraz et al. (2014), dan Salama et al. (2022) menemukan bahwa occupational stress berpengaruh positif terhadap turnover intention. Akan tetapi, hasil penelitian Maharani dan Tamara (2024) menunjukkan hasil yang kontradiktif, di mana *occupational stress* tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian kedua dalam penelitian ini adalah:

2. Apakah *occupational stress* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?

Ketiga, beberapa penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara QWL dan *turnover intention*. Jabeen et al. (2018), Chegini et al. (2019), dan Trabulsi et al. (2024) menemukan bahwa peningkatan QWL dapat meningkatkan *job satisfaction*, yang pada akhirnya menurunkan *turnover intention*. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian ketiga dalam penelitian ini adalah:

3. Apakah QWL berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*?

Keempat, Liu et al. (2019) serta Maharani dan Tamara (2024) menemukan bahwa *job satisfaction* dapat memperlemah pengaruh negatif *occupational stress* terhadap *turnover intention*. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung mampu bertahan di organisasi meskipun menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian keempat dalam penelitian ini adalah:

4. Apakah *occupational stress* berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*?

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah QWL berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *occupational stress* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
3. Apakah QWL berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*?
4. Apakah *occupational stress* berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh langsung QWL terhadap *turnover intention*.
2. Mengetahui pengaruh langsung *occupational stress* terhadap *turnover intention*.
3. Mengetahui pengaruh tidak langsung QWL terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*.
4. Mengetahui pengaruh tidak langsung *occupational stress* terhadap *turnover intention* dimediasi oleh *job satisfaction*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditargetkan dapat memberikan manfaat yaitu;

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengaruh Quality of Work-Life (QWL) dan *occupational stress* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperjelas pengaruh antarvariabel, mengurangi ketidakkonsistenan temuan sebelumnya, dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Organisasi: Penelitian ini memberikan wawasan bagi manajer dan pengambil keputusan tentang pentingnya QWL dan pengelolaan *occupational stress* dalam menekan *turnover intention*, sekaligus menjadi dasar dalam merancang kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan QWL dan pengurangan *occupational stress* untuk meningkatkan *job satisfaction* dalam pengaruhnya untuk mengurangi *turnover intention* karyawan.
- b) Bagi Karyawan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman pada karyawan mengenai pentingnya QWL dan pengelolaan *occupational stress* untuk meningkatkan *job satisfaction*, yang pada akhirnya berkontribusi pada *turnover intention*.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang mengkaji lebih jauh pengaruh QWL dan *occupational stress* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 *Quality of Work-Life*

2.1.1 Definisi *quality of work-life*

QWL merupakan suatu konsep yang mencakup berbagai dimensi kesejahteraan karyawan dalam lingkungan kerja, baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. QWL berfokus pada penciptaan lingkungan kerja yang mendukung karyawan untuk mencapai keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, serta meningkatkan kepuasan dan kinerja mereka (Lawler Iii, 1982). Menurut Suttle (1977), QWL dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar pribadi yang penting melalui pengalaman mereka dalam organisasi. Dalam konteks ini, QWL menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana organisasi mendukung kesejahteraan karyawan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi motivasi serta kinerja individu.

Menurut Sirgy *et al.* (2001), QWL dipahami sebagai tingkat terpenuhinya kebutuhan karyawan yang diperoleh melalui pengalaman kerja mereka, baik secara langsung di lingkungan kerja maupun melalui dampak tidak langsungnya terhadap kehidupan pribadi. QWL dalam perspektif ini didasarkan pada teori pemenuhan kebutuhan (*need satisfaction*) dan teori limpahan (*spillover theory*), yang menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dalam pekerjaan dapat memengaruhi kualitas kehidupan karyawan secara keseluruhan. Oleh karena itu, QWL tidak hanya berkaitan dengan kondisi kerja secara fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial yang memungkinkan karyawan merasakan makna kerja, keseimbangan hidup, serta kesejahteraan secara menyeluruh. Muskat dan Reitsamer (2020) menekankan bahwa QWL berperan sebagai faktor yang mendasari kepuasan kerja, yang mengarah pada peningkatan kinerja dan kesejahteraan organisasi. Dalam hal ini, peningkatan QWL dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan menurunkan tingkat kelelahan, ketidakhadiran, serta

perputaran karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan profitabilitas organisasi (Mebarki et al., 2019; Srivastava et al., 2019)

2.1.2 Dimensi *quality of work-life*

Chen dan Farh (2000) mengidentifikasi 4 dimensi utama QWL yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*)

Kemampuan individu dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Individu yang mampu mengatur dan membagi tanggung jawabnya sehingga tidak terjadi konflik antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan loyalitas terhadap pekerjaan.

b) Karakteristik pekerjaan (*job characteristics*)

Hal ini merujuk pada sifat dan tugas yang menggambarkan deskripsi suatu pekerjaan, seperti kejelasan tugas, kewenangan, tanggung jawab, prosedur, otonomi, dan umpan balik. Karakteristik ini berbeda-beda antara jenis pekerjaan, mencerminkan perbedaan dalam pelaksanaan setiap pekerjaan.

c) Perilaku pengawasan (*supervisor behaviour*)

Tindakan atau cara seorang atasan dalam memantau, membimbing, dan mengevaluasi kinerja pekerjaan karyawan. Hal ini mencakup pemberian arahan, umpan balik, serta dukungan untuk memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.

d) Kompensasi dan tunjangan (*compensation and benefit*)

Bentuk imbalan atau pendapatan secara keseluruhan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan sebagai penghargaan atas pekerjaan dan kontribusi mereka. Sedangkan, tunjangan adalah tambahan di luar gaji pokok, seperti asuransi kesehatan, tunjangan transportasi, tunjangan makan, pensiun, dan fasilitas lain yang mendukung kesejahteraan karyawan.

2.2 Occupational Stress

2.2.1 Definisi *occupational stress*

Occupational stress merujuk pada kondisi di mana individu mengalami tekanan atau tuntutan di tempat kerja yang tidak dapat diatasi dengan sumber daya atau

kemampuan mereka. Robbins dan Judge (2003) mendefinisikan *occupational stress* sebagai situasi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan pada kemungkinan-kemungkinan, tantangan, atau tuntutan yang berkaitan dengan tujuannya, tetapi hasilnya tidak pasti. *occupational stress* timbul dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasinya. Hurrell (1987) mendefinisikan *occupational stress* sebagai peristiwa atau situasi di mana satu atau lebih faktor stres di tempat kerja berinteraksi dengan pekerja, menyebabkan gangguan akut pada keseimbangan psikologis atau perilaku individu. *Occupational stress* tidak hanya terkait dengan pekerjaan itu sendiri, tetapi juga dengan respons individu terhadap lingkungan kerja yang penuh tekanan. Menurut Carayon et al. (2006), *occupational stress* timbul dalam proses interaksi antara individu dan lingkungan kerjanya, yang dapat mengancam homeostasis fisik, psikologis, dan fisiologisnya. Dengan kata lain, *occupational stress* terjadi ketika individu tidak dapat mengelola tuntutan yang ada, sehingga mengganggu keseimbangan fisik dan mentalnya.

Occupational stress memiliki pengaruh positif dengan niat untuk meninggalkan pekerjaan, yaitu kecenderungan karyawan untuk berniat meninggalkan pekerjaan mereka. Mosadeghrad et al. (2011) dan Salama et al. (2022) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *occupational stress*, semakin besar kemungkinan karyawan berniat meninggalkan perusahaan. Mofatteh (2021) mengungkapkan bahwa *occupational stress* dapat menyebabkan gejala fisik dan psikologis, seperti kesulitan berkonsentrasi, penurunan nafsu makan, penurunan rasa kesejahteraan, dan kesulitan berinteraksi dengan orang lain. Gejala-gejala ini sering dikaitkan dengan peningkatan niat untuk meninggalkan pekerjaan, karena karyawan yang mengalami stres tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka dan mencari peluang pekerjaan lain. Adenuga (2015) juga menyoroti bahwa *occupational stress* terkait dengan peningkatan emosi negatif di tempat kerja, yang dapat memperburuk kondisi mental dan fisik karyawan. Oleh karena itu, karyawan yang menghadapi *occupational stress* berlebihan lebih cenderung merasa tidak puas dan mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Selain itu, Liu et al. (2019) menunjukkan bahwa *occupational stress* memiliki dampak positif pada *turnover intention*, dengan kepuasan kerja berperan dalam mengurangi efek negatif

ini. Hal ini menyarankan bahwa meskipun karyawan mungkin menghadapi stres, tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat mengurangi keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan.

Penting bagi organisasi untuk mengelola *occupational stress* di tempat kerja, terutama mengingat dampaknya terhadap *turnover intention*. Maharani dan Tamara (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan stres yang efektif dapat mengurangi dampak negatif stres terhadap *turnover intention*. Intervensi seperti pelatihan pengelolaan stres, peningkatan dukungan sosial di tempat kerja, dan penataan beban kerja yang lebih realistis dapat membantu karyawan mengurangi stres, sehingga meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi niat untuk meninggalkan perusahaan.

2.2.2 Dimensi *occupational stress*

Scott et al. (1999) dalam Giauque et al. (2019) mengidentifikasi *occupational stress* sebagai konstruk unidimensional yang direpresentasikan melalui satu dimensi utama, yaitu;

a) *Stress perception*

Dalam penelitian Giauque *et al.* (2016), *occupational stress* dioperasionalkan melalui dimensi *stress perception*, yang diperlakukan sebagai konstruk unidimensional. Stress perception merefleksikan persepsi individu terhadap tekanan kerja yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas adaptasi personal. Dimensi ini menggambarkan kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketegangan dan tekanan akibat lingkungan kerja organisasi internasional yang kompleks dan menuntut. Giauque *et al.* (2016) memposisikan stress perception sebagai *undesirable work outcome* yang berkaitan erat dengan berbagai konsekuensi negatif dalam organisasi.

2.3 *Job Satisfaction*

2.3.1 Definisi *job satisfaction*

Job satisfaction merujuk pada sejauh mana individu merasa puas dengan pekerjaan mereka. Locke (1976) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaannya. Seseorang

dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara mereka yang memiliki kepuasan kerja rendah cenderung memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya. Spector (1997) menjelaskan lebih lanjut bahwa kepuasan kerja adalah perasaan individu terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk perasaan suka atau tidak suka terhadap pekerjaan tersebut. Dalam konteks ini, kepuasan kerja dipandang sebagai sikap yang mencerminkan evaluasi individu terhadap pekerjaan mereka secara keseluruhan, mulai dari positif hingga negatif. Robbins (2003) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya mencerminkan perasaan pribadi karyawan terhadap pekerjaan mereka, tetapi juga erat terkait dengan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak signifikan terhadap niat untuk meninggalkan pekerjaan. Salama et al. (2022) menunjukkan bahwa *job satisfaction* yang tinggi dapat mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan temuan Sheraz et al. (2014), yang menemukan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi dan kurang mungkin meninggalkan pekerjaan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja yang tinggi sering dikaitkan dengan peningkatan niat untuk meninggalkan pekerjaan, yang dapat meningkatkan biaya penggantian karyawan dan mengganggu stabilitas organisasi (Kaushalya dan Perera, 2018). Selain itu, Maharani dan Tamara (2024) menemukan bahwa kepuasan kerja juga bertindak sebagai mediator antara stres kerja dan niat untuk keluar, di mana karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih mampu mengatasi stres dan tetap tinggal di perusahaan meskipun menghadapi tekanan kerja. Studi-studi ini menyoroti pentingnya kepuasan kerja dalam mengurangi niat untuk keluar dan meningkatkan produktivitas serta keterlibatan karyawan dalam organisasi.

2.3.2 Dimensi *job satisfaction*

Dimensi *job satisfaction* dalam penelitian ini diukur menggunakan Brayfield dan Rothe (1951) *job satisfaction scale* dengan versi lima item yang dimodifikasi dari skala ini dan dikembangkan oleh Judge et al. (2000). Instrumen tersebut mencakup pengukuran terhadap kepuasan responden terhadap pekerjaan yang dijalani saat ini (*satisfaction with the present job*), antusiasme terhadap pekerjaan (*enthusiasm for*

work), dan perasaan senang atau menikmati pekerjaan (*feelings of enjoyment about work*).

a) Kepuasan kerja secara keseluruhan (*overall job satisfaction*)

Dimensi unidimensional job satisfaction memandang kepuasan kerja sebagai sikap afektif menyeluruh individu terhadap pekerjaannya, bukan sebagai kumpulan kepuasan terhadap aspek-aspek pekerjaan tertentu. Pendekatan ini menekankan bahwa karyawan membentuk evaluasi global berdasarkan pengalaman kerja secara keseluruhan, yang tercermin dalam perasaan, emosi, dan sikap positif atau negatif terhadap pekerjaan yang dijalani.

2.4 Turnover Intention

2.4.1 Definisi *turnover intention*

Turnover intention atau niat untuk keluar merujuk pada kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau organisasi tempat mereka bekerja. Mathis dan Jackson (2011) mendefinisikan *turnover intention* sebagai suatu proses di mana seorang karyawan berencana untuk meninggalkan suatu posisi dan organisasi, yang mengharuskan posisi tersebut digantikan oleh orang lain. Proses ini sering kali dipicu oleh berbagai faktor, termasuk ketidakpuasan terhadap pekerjaan, beban kerja yang berlebihan, atau ketidakcocokan antara harapan karyawan dan kenyataan yang dihadapi di tempat kerja. Tett dan Meyer (1993) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah sikap sadar untuk mencari peluang pekerjaan baru di organisasi lain, yang menunjukkan bahwa keputusan ini merupakan evaluasi yang matang, bukan sekadar reaksi spontan terhadap situasi tertentu. Branham (2005) dalam Asiedu-Appiah et al. (2008) lebih lanjut menjelaskan bahwa *turnover intention* menggambarkan suatu kecenderungan di mana karyawan mulai mencari peluang baru di luar organisasi mereka yang sekarang, yang sering kali disebabkan oleh ketidakpuasan atau kurangnya kesempatan yang ditawarkan oleh pekerjaan mereka saat ini.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara beberapa faktor internal organisasi dan *turnover intention*. *occupational stress* memiliki pengaruh positif dengan *turnover intention*, di mana karyawan yang mengalami stres lebih cenderung memiliki niat untuk keluar dari pekerjaan mereka

(Chegini et al., 2019; Mohammad Mosadeghrad, 2014; Salama et al., 2022). Namun, Maharani dan Tamara (2024) menemukan bahwa stres kerja tidak selalu berpengaruh terhadap *turnover intention*, melainkan faktor-faktor lain seperti *job satisfaction* dan QWL lebih berperan dalam memengaruhi niat keluar karyawan pada jasa keuangan. Sainju et al. (2021) dan Zeffane dan Bani Melhem (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi *turnover intention*, di mana karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar dari organisasi. Selain itu, Chegini et al. (2019) dan Trabulsi et al. (2024) menunjukkan bahwa meningkatkan QWL dapat mengurangi *turnover intention*, karena karyawan yang memiliki QWL yang baik merasa lebih puas dan kurang cenderung untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap *turnover intention* untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan kepuasan karyawan.

2.4.2 Dimensi *turnover intention*

Turnover intention menurut Scott et al. (1999) yang dimodifikasi oleh Lin et al. (2024) dipahami sebagai konstruk yang bersifat unidimensional, yaitu;

- a) Rata-rata keseluruhan niat berhenti kerja (*The overall average of turnover intention*)

Rata-rata *turnover intention* secara keseluruhan merujuk pada rata-rata tingkat keinginan dan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Menurut Scott et al. (1999) melalui kombinasi item kuesioner oleh Mobley (1977) and Hom et al. (1984) yang dimodifikasi oleh Lin et al. (2024), *turnover intention* diukur menggunakan *Intention to Leave Scale* (ILS) yang terdiri dari beberapa pernyataan langsung mengenai niat keluar kerja. Pernyataan-pernyataan tersebut mencerminkan pemikiran untuk berhenti bekerja, niat mencari pekerjaan lain, serta kemungkinan meninggalkan organisasi dalam waktu dekat. Skor yang diperoleh dari seluruh item kuesioner menggambarkan tingkat *turnover intention* responden secara keseluruhan. Semakin tinggi skor yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* yang dimiliki karyawan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Sampel	Metodologi	Hasil
1	Tamara dan Dewi (2024)	<i>The occupational stress and work-life balance on turnover intentions with job satisfaction as mediating</i>	Independen: <i>occupational stress, work-life balance</i> Dependen: <i>turnover intentions</i> Mediasi: <i>job satisfaction</i>	427 karyawan industri jasa keuangan Indonesia	Kuantitatif berbasis survei kuesioner, menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)	Tidak ada pengaruh langsung antara <i>occupational stress</i> dengan <i>turnover intention</i> , namun <i>job satisfaction</i> memediasi pengaruh antara <i>occupational stress</i> dan <i>turnover intention</i> .
2	Jabeen et al. (2018)	<i>Quality of work-life of emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention</i>	Independen: QWL Dependen: <i>turnover intention</i> Mediasi: <i>job satisfaction</i>	323 karyawan wanita Emirati sektor publik di Abu Dhabi	PLS-SEM	Job satisfaction signifikan memediasi parsial pengaruh QWL dan turnover intention.
3	Ning et al. (2023)	<i>The mediating role of job satisfaction and presenteeism on the relationship between job stress and turnover intention among primary health care workers</i>	Independen: <i>job stress</i> Dependen: <i>turnover intention</i> Mediasi: <i>job satisfaction</i> dan <i>Presenteeism</i>	703 tenaga kesehatan primer di China	PLS-SEM	<i>Job satisfaction</i> dan <i>presenteeism</i> signifikan memediasi parsial pengaruh <i>job stress</i> dan <i>turnover intention</i> . <i>Job stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , sementara <i>job satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

4	Gautam & Gautam (2024)	<i>Occupational stress and turnover intention in the banking industry: the mediating role of service climate and emotion regulation</i>	Independen: <i>occupational stress</i> Dependen: <i>turnover intentions</i> Mediasi: <i>service climate</i> dan <i>emotion regulation</i>	403 karyawan bank di Nepal	SEM - bootstrapping	<i>Occupational stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
5	Lin et al. (2024)	<i>The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic</i>	Independen: <i>job stress</i> dan <i>job satisfaction</i> Dependen: <i>turnover intentions</i>	352 karyawan bank di Taiwan	Kuantitatif dengan metode survei (kuesioner) dan analisis regresi	<i>Job stress</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>job satisfaction</i> , serta berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

2.6 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan pada teori dan kerangka konseptual pada penelitian ini, diperoleh dugaan sementara atas hasil penelitian yang akan menjadi pedoman untuk melakukan analisis hasil regresi akhir pada penelitian. Mengikuti dengan adanya acuan teoritis dari riset terdahulu dapat dirumuskan hipotesis penelitian pada riset ini.

2.6.1 Pengaruh QWL terhadap *turnover intention*

QWL banyak diteliti sebagai faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention*. Surienty et al. (2014); Chegini et al. (2019); Poku et al. (2022); dan Trabulsi et al. (2024) menemukan bahwa QWL berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti bahwa peningkatan QWL dapat menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Els et al. (2021), yang menyatakan bahwa karyawan dengan QWL yang baik lebih cenderung bertahan di perusahaan. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₁: QWL secara langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.6.2 Pengaruh *occupational stress* terhadap *turnover intention*

Occupational stress adalah faktor yang banyak dikaitkan dengan peningkatan *turnover intention*. Mosadeghrad et al. (2011); Chegini et al. (2019); Salama et al. (2022); Gautam dan Gautam (2024); dan Lin et al. (2024) mengungkapkan bahwa *occupational stress* yang tinggi berpengaruh positif dan signifikan dengan *turnover intention*. Karyawan yang mengalami stres lebih cenderung menunjukkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Sebaliknya, Maharani dan Tamara (2024) menunjukkan bahwa stres kerja tidak selalu berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*, melainkan melalui faktor mediasi seperti *job satisfaction*. Berdasarkan temuan ini, hipotesis kedua yang diajukan adalah:

H₂: *occupational stress* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.6.3 Pengaruh QWL terhadap *turnover intention* yang di mediasi oleh *job satisfaction*

QWL yang tinggi, seperti lingkungan kerja yang mendukung, kompensasi yang adil, serta keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, membuat karyawan merasa dihargai dan puas terhadap pekerjaannya (Wan dan Chan, 2012; Sirgy et al., 2001). Kepuasan kerja tersebut pada akhirnya mengurangi kecenderungan untuk berpindah kerja karena individu merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi (Daud, 2010; Havlovic, 1991). Jabeen et al. (2018) menjelaskan bahwa *job satisfaction* memediasi secara signifikan pengaruh QWL terhadap *turnover intention* dengan nilai $p = 0,002$, yang berarti bahwa QWL memengaruhi niat keluar secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan kerja. Dengan demikian, semakin tinggi QWL yang dirasakan karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja yang terbentuk dan semakin rendah keinginan untuk meninggalkan organisasi. Berdasarkan temuan ini, hipotesis ketiga yang diajukan adalah:

H₃: QWL secara tidak langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*.

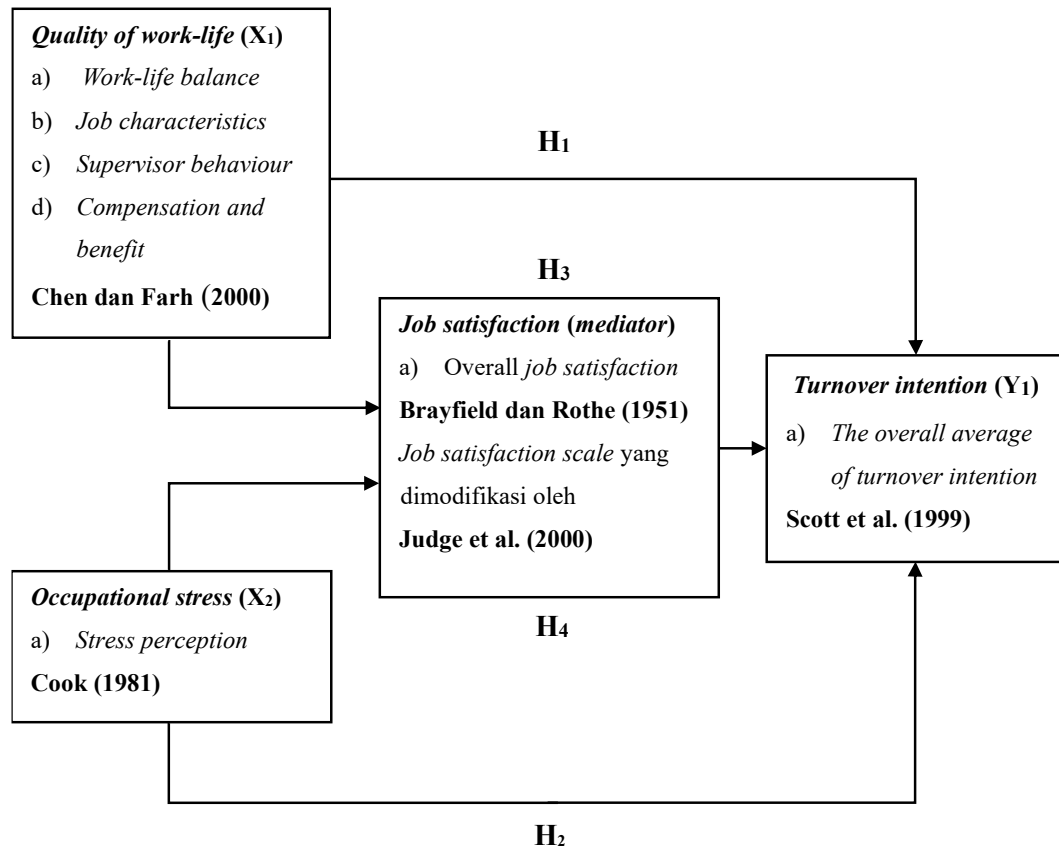
2.6.4 Pengaruh *occupational stress* terhadap *turnover intention* yang di mediasi oleh *job satisfaction*

Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menimbulkan tekanan psikologis yang berujung pada penurunan kepuasan kerja, karena individu yang mengalami stres cenderung merasa terbebani dan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang kompleks (Ning *et al.*, 2023). Penurunan kepuasan kerja ini pada akhirnya meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi sebagai bentuk pelarian dari kondisi kerja yang dianggap menekan (Maharani dan Tamara, 2024). Hasil penelitian Ning *et al.* (2023) terhadap tenaga kesehatan di China menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat keluar, dan kepuasan kerja berperan sebagai mediator yang menurunkan pengaruh tersebut. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang mampu meredam dampak negatif stres kerja terhadap perilaku intensi keluar (Ning *et al.*, 2023). Dengan demikian, ketika individu merasa puas dengan aspek-aspek pekerjaan seperti penghargaan, hubungan rekan kerja, dan lingkungan kerja, maka efek stres terhadap niat berpindah pekerjaan akan berkurang (Maharani dan Tamara, 2024; Ning *et al.*, 2023). Berdasarkan temuan ini, hipotesis keempat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai:

H₄: *occupational stress* secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan *turnover intention* melalui mediasi *job satisfaction*.

2.7 Model Penelitian

model pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Model penelitian

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal dengan teknik kuantitatif dan menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Sekaran dan Bougie (2016) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diproses dan di analisis dengan menggunakan sistematika matematika dan statistika. Penelitian kausal adalah pengaruh yang bersifat sebab akibat sehingga terdapat variabel dependen dan variabel independen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, mengetahui pengaruh QWL dan *occupational stress* terhadap *turnover intention* dengan mediasi *job satisfaction*.

3.2 Objek Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), objek penelitian merupakan aspek atau fenomena utama yang menjadi fokus penelitian untuk dianalisis dan diinterpretasikan. Objek penelitian dapat berupa konsep, variabel, atau entitas yang ingin dipahami lebih dalam melalui proses penelitian yang sistematis. Objek penelitian ini merupakan karyawan BSI di Bandar Lampung.

Menurut Sekaran dan Bougie (2016) Variabel independen (bebas) adalah variabel yang memengaruhi variabel terikat baik secara negatif maupun positif. Penelitian ini terdiri dari dua variabel independen, Variabel independen pertama (X_1) dalam penelitian ini adalah QWL dan Variabel independen kedua (X_2) dalam penelitian ini adalah *occupational stress*. Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *turnover intention*. Variabel mediasi (*intervening*) adalah variabel yang muncul di antara waktu ketika variabel independen mulai berpengaruh terhadap variabel dependen hingga saat dampak dari variabel independen tersebut dirasakan pada variabel dependen. Variabel ini berfungsi untuk membantu memodelkan suatu proses, serta membantu menjelaskan bagaimana dan mengapa variabel independen

dapat memengaruhi variabel dependen. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*.

3.3 Sumber Data Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), data penelitian dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan tujuan khusus untuk menjawab permasalahan penelitian yang sedang dilakukan. Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Data ini bersifat orisinal karena sebelumnya belum pernah dihimpun dan dirancang secara khusus untuk kebutuhan penelitian. Data sekunder adalah data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan selain penelitian yang sedang berlangsung. Sumber data sekunder diperoleh dari literatur, web perusahaan, dan internet. Oleh karena itu, sebelum digunakan, peneliti perlu melakukan evaluasi terhadap validitas, reliabilitas, dan kesesuaian data sekunder agar tetap relevan dengan tujuan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), populasi dan sampel merupakan dua elemen penting dalam penelitian kuantitatif. Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok yang menjadi fokus penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis guna memperoleh kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

3.4.1 Populasi

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), populasi merupakan keseluruhan kelompok individu, objek, atau fenomena yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi mencakup berbagai entitas yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam praktik penelitian, pengumpulan data dari seluruh populasi sering kali tidak dapat dilakukan karena keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya yang dimiliki peneliti. Kondisi tersebut mendorong peneliti untuk menggunakan sebagian dari populasi yang disebut sebagai sampel agar tetap dapat memperoleh informasi dapat digeneralisir. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada BSI di Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Ukuran sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi (Sekaran, 2016). Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel mengacu pada pendapat P. M. Bentler dan Chih-Ping Chou (1987) yang menyatakan bahwa jumlah responden ideal disesuaikan dengan jumlah indikator dalam kuesioner, yaitu berkisar antara 5 hingga 10 kali jumlah indikator. Dengan total 29 butir pernyataan dalam kuesioner yang mengukur tiga variabel, maka jumlah minimal responden yang dibutuhkan adalah $29 \times 5 = 145$ responden. Dengan demikian, jumlah sampel minimum penelitian ini adalah 145 karyawan BSI.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2016), sampel merupakan bagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi. Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang relatif besar, penelitian terhadap seluruh elemen populasi menjadi kurang memungkinkan untuk dilakukan. Oleh karena itu, peneliti menetapkan sampel sebagai representasi dari populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan aktif yang bekerja pada BSI di Bandar Lampung, baik yang berstatus sebagai karyawan tetap maupun kontrak. Responden juga merupakan karyawan yang bekerja di lingkungan kantor (struktural maupun administratif), serta tidak sedang menjalani cuti panjang atau masa percobaan kerja, sehingga persepsi yang diberikan dinilai lebih stabil dan mencerminkan kondisi organisasi secara aktual. Penetapan kriteria tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang relevan serta representatif dalam menggambarkan kondisi populasi secara keseluruhan.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional diperlukan agar setiap variabel penelitian yang bersifat abstrak dapat dijelaskan dalam bentuk yang lebih konkret sehingga dapat diukur secara empiris. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), definisi operasional adalah cara peneliti menjabarkan suatu konstruk atau konsep ke dalam dimensi, elemen, atau

indikator tertentu yang dapat diamati dan diukur melalui instrumen penelitian. Dengan demikian, definisi operasional bertujuan untuk memastikan bahwa konsep teoretis dapat diuji secara kuantitatif menggunakan data lapangan. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang digunakan yaitu QWL (X_1), *occupational stress* (X_2), *job satisfaction* (Z), dan *turnover intention* (Y). Definisi operasional variabel pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 3.1 Definisi operasional berikut ini.

Tabel 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator dan Pengukuran Variabel	Skala
1	<i>Quality of work-life</i> (Chen dan Farh, 2000)	QWL adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap berbagai kebutuhan yang terpenuhi melalui sumber daya, aktivitas, serta hasil yang diperoleh dari keterlibatan mereka dalam lingkungan kerja. (Sirgy et al., 2001).	Keseimbangan kehidupan kerja (<i>work life balance</i>)	Likert
			Karakteristik pekerjaan (<i>job characteristics</i>)	Likert
			Perilaku pengawasan (<i>supervisor behavior</i>)	Likert
			Kompensasi dan tunjangan (<i>compensation and benefit</i>)	Likert
2	<i>Occupational stress</i> (Cook, 1981)	<i>occupational stress</i> adalah “situasi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan pada kemungkinan-kemungkinan, tantangan, atau tuntutan yang berkaitan dengan tujuannya, tetapi hasilnya tidak pasti” (Robbins dan Judge, 2003).	Persepsi stres (<i>stress perception</i>)	Likert
3	<i>Job satisfaction</i> (Brayfield dan Rothe, 1951)	kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaannya (Locke, 1976).	Kepuasan kerja secara keseluruhan (<i>overall job satisfaction</i>)	Likert
4	<i>Turnover intention</i> (Scott et al., 1999)	<i>turnover intention</i> merupakan sebagai suatu proses di mana seorang karyawan berencana untuk meninggalkan suatu posisi dan organisasi, yang mengharuskan posisi tersebut digantikan oleh orang lain (Mathis dan Jackson, 2011).	Rata-rata keseluruhan niat berhenti kerja (<i>the overall average of turnover intention</i>)	Likert

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data Menurut Sekaran dan Bougie (2016) teknik pengumpulan data adalah teknik atau pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber untuk mencapai tujuan penelitian. Kuesioner merupakan instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dari responden. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden mengenai variabel penelitian, dengan tujuan agar data yang diperoleh dapat diolah secara kuantitatif. Metode ini efektif untuk mengumpulkan data dari kelompok besar dengan waktu dan biaya yang lebih efisien.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui media elektronik menggunakan *Google Form*. Proses distribusi kuesioner dilakukan dengan bantuan pihak *Human Resource* (HR) Bank Syariah Indonesia (BSI) Bandar Lampung sehingga penyebaran kuesioner dapat dilakukan secara lebih terarah kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Selain itu, penyebaran kuesioner juga dibantu melalui media komunikasi daring yaitu *WhatsApp* (WA) untuk mempermudah proses pengumpulan data. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah QWL berisi 13 butir pertanyaan yang diadopsi dari Chen dan Farh (2000), *occupational stress* yang berisi 7 butir pertanyaan yang diadopsi dari Cook, (1981), *turnover intention* yang berisi 4 pertanyaan yang diadopsi dari Scott *et al.* (1999), dan *job satisfaction* yang berisi 5 pertanyaan yang diadopsi dari Brayfield dan Rothe (1951).

3.7 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Korelasi

Statistik deskriptif seperti nilai maksimum, minimum, rata-rata (*mean*), standar deviasi, dan varians dapat dihitung baik untuk variabel independen maupun dependen yang diukur dengan skala interval dan terdiri atas beberapa item (Sekaran dan Bougie, 2016).

Korelasi merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel, yaitu ketika peningkatan pada suatu variabel diikuti dengan peningkatan ataupun penurunan pada variabel lainnya

Schober dan Schwarte (2018), Salah satu teknik yang digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel adalah koefisien korelasi Pearson Product Moment, yang dapat digunakan apabila data penelitian berdistribusi normal secara simultan. Pengujian korelasi antarvariabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Pearson Product Moment dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 30.

Menurut Schober dan Schwarte (2018), interpretasi koefisien korelasi didasarkan pada nilai absolut koefisien korelasi, sedangkan tanda positif (+) dan negatif (-) menunjukkan arah hubungan antarvariabel. Tanda positif menunjukkan hubungan searah, artinya peningkatan pada satu variabel diikuti peningkatan pada variabel lainnya. Sebaliknya, tanda negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan arah, artinya peningkatan pada satu variabel diikuti penurunan pada variabel lainnya. Interpretasi nilai koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi

Koefisien Korelasi	Penjelasan
0,00–0,10	Korelasi dapat diabaikan
0,10–0,39	Korelasi lemah
0,40–0,69	Korelasi sedang
0,70–0,89	Korelasi kuat
0,90–1,00	Korelasi sangat kuat

Sumber: Schober dan Schwarte (2018)

3.8 Uji Instrumen

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Agar instrumen dapat digunakan secara tepat, diperlukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), uji instrumen bertujuan memastikan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga dinyatakan valid, memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan kembali sehingga dinyatakan reliabel, serta data yang diperoleh memenuhi asumsi statistik yang sesuai.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur secara tepat. Instrumen penelitian

dinyatakan valid apabila indikator-indikatornya benar-benar mencerminkan konsep teoretis yang diteliti (Sekaran dan Bougie, 2016).

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS AMOS versi 30, karena model penelitian telah disusun berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu. CFA digunakan untuk mengonfirmasi kesesuaian indikator terhadap konstruk laten yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Jöreskog (1993) CFA merupakan bagian dari model pengukuran dalam *Structural Equation Modeling* yang bertujuan menguji hubungan antara indikator dan konstruk laten.

Validitas indikator dalam CFA dievaluasi melalui nilai *standardized factor loading* sebagai indikator validitas konvergen. Hair et al. (2018) menyatakan bahwa suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *factor loading* $\geq 0,50$. Indikator dengan nilai *factor loading* di bawah 0,50 dipertimbangkan untuk dieliminasi karena menunjukkan kontribusi yang rendah terhadap konstruk laten (Collier, 2020). Dengan demikian, indikator-indikator yang memenuhi kriteria *factor loading* dipertahankan dalam model pengukuran, sedangkan indikator yang tidak memenuhi kriteria tersebut dikeluarkan agar model layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

2. Reliabilitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen mampu menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pernyataan dalam kuesioner relatif tetap atau tidak berubah dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas mengacu pada Hair et al. (2010) serta (Fornell Claes dan Larcker (1981), di mana validitas indikator ditentukan melalui nilai *factor loading* dengan batas minimum $\geq 0,50$. Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *Composite Reliability* (CR), dengan nilai $\geq 0,70$ yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Selanjutnya, validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), di mana konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE $\geq 0,50$, yang berarti mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Selain itu,

validitas diskriminan dinilai dengan membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk, sehingga suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar AVE lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *covariance* dengan bantuan IBM SPSS AMOS. Sebelum dilakukan pengujian model, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian SEM penting dilakukan karena distribusi data yang normal menjadi salah satu asumsi dalam analisis SEM berbasis *covariance*. Menurut Fornell dan Larcker (1981), pemenuhan asumsi normalitas diperlukan agar estimasi parameter dan interpretasi model dapat menghasilkan pengujian yang lebih akurat. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai *critical ratio* (*c.r.*) pada *skewness* dan *kurtosis*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai *critical ratio* berada pada rentang $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,01. Sebaliknya, apabila nilai *critical ratio* berada di luar rentang tersebut, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

3.10 Teknik Analisis Data

Uji data penelitian merupakan proses penting yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden dapat diolah dan dianalisis secara akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), pengujian data dilakukan untuk memeriksa validitas, reliabilitas, serta kesesuaian model yang dibangun sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.10.1 Structural Equation Modeling (SEM)

Metode Structural Equation Modeling (SEM) yang digunakan dalam penelitian ini berbasis *Covariance-Based SEM* (CB-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *Analysis of Moment Structures* (AMOS) versi 30. SEM merupakan teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan kausalitas antara variabel laten melalui sejumlah indikator. Pemilihan metode CB-SEM AMOS didasarkan pada kemampuannya untuk menguji dan mengonfirmasi model teoretis secara

menyeluruh melalui perbandingan *observed* dan *estimated covariance matrix*. Menurut Collier (2020), CB-SEM memerlukan ukuran sampel yang relatif besar agar estimasi parameter stabil dan akurat, karena analisis ini berbasis matriks kovarians. Selain itu, AMOS memiliki antarmuka grafis yang intuitif, terintegrasi dengan SPSS, serta menyediakan berbagai ukuran kelayakan model (*goodness-of-fit indices*) yang memudahkan peneliti dalam menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian. Dengan demikian, metode CB-SEM AMOS dipandang paling sesuai untuk penelitian ini yang berfokus pada pengujian model teoretis dengan jumlah sampel yang memadai.

Pengujian dengan SEM AMOS dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu uji model pengukuran (*measurement model*) dan uji model struktural (*structural model*).

1. Uji Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Uji model pengukuran bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator yang digunakan dapat merefleksikan konstruk laten secara valid dan reliabel. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Hair et al. (2010) dan Fornell Claes dan Larcker (1981), yaitu sebagai berikut.

- a) Validitas indikator ditentukan melalui nilai *factor loading*. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai loading $\geq 0,50$.
- b) Reliabilitas konstruk diuji melalui nilai *Composite Reliability (CR)*. Nilai CR $\geq 0,70$ menunjukkan bahwa konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.
- c) Validitas konvergen dievaluasi dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, di mana nilai AVE $\geq 0,50$ menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.
- d) Validitas diskriminan dinilai dengan membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk. Validitas diskriminan terpenuhi apabila nilai akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk.

2. Uji model struktural (*structural model*)

Uji model struktural bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar konstruk laten sesuai dengan kerangka konseptual penelitian. Pengujian dilakukan dengan melihat koefisien jalur serta berbagai indeks kesesuaian model. Pengaruh antar konstruk dinilai melalui nilai *path coefficient* yang menunjukkan arah (positif atau negatif)

dan besarnya hubungan antar variabel laten. Signifikansi pengaruh diuji menggunakan nilai *Critical Ratio (CR)*, yaitu perbandingan antara estimasi parameter dan standard error dalam estimasi *maximum likelihood*. Suatu pengaruh dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai absolut $CR \geq 1,96$ atau $p\text{-value} < 0,05$ pada tingkat signifikansi 5 persen. Kriteria ini digunakan untuk menentukan apakah hipotesis struktural diterima atau ditolak.

Kesesuaian model secara keseluruhan dinilai menggunakan beberapa indeks *goodness of fit*, yaitu:

- a) Nilai Chi-Square (χ^2) diharapkan tidak signifikan, meskipun sensitif terhadap ukuran sampel (Collier, 2020).
- b) Nilai $CMIN/DF \leq 3,00$ menunjukkan tingkat kesesuaian model yang dapat diterima (Carmines dan McIver, 1981).
- c) Nilai $RMSEA \leq 0,08$ menunjukkan Kecocokan model yang memadai, nilai $RMSEA \leq 0,05$ menunjukkan kecocokan yang baik dan nilai $RMSEA \leq 0,10$ menunjukkan kecocokan yang buruk (Maccallum et al., 1996).
- d) Nilai $CFI \geq 0,90$ dan $TLI \geq 0,90$ menunjukkan kesesuaian model yang baik (Bentler dan Bonett, 1980).
- e) Nilai GFI dan $AGFI \geq 0,90$ menunjukkan model memiliki tingkat kesesuaian yang dapat diterima (Hair et al., 2018)

Model struktural dinyatakan layak dan dapat diterima apabila didukung oleh tiga hingga empat indeks *goodness of fit* yang menunjukkan hasil memadai. Tidak terdapat satu nilai batas (*cut-off value*) tunggal yang secara mutlak dapat membedakan model yang baik dan yang buruk, sehingga evaluasi kesesuaian model tidak didasarkan pada satu indeks saja maupun pada satu standar kriteria yang berlaku untuk semua jenis model SEM (Hair et al., 2018).

3.10.2 Uji sobel

Uji Sobel digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh mediasi atau efek tidak langsung antar variabel dalam model struktural. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), variabel mediasi berfungsi menjelaskan bagaimana dan mengapa variabel independen memengaruhi variabel dependen. Baron dan Kenny (1986) menyatakan

bahwa pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel mediasi menyalurkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan. Uji ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap mekanisme hubungan kausal antar variabel laten dalam model penelitian. Dengan demikian, uji Sobel digunakan untuk memastikan keberadaan dan kekuatan pengaruh tidak langsung yang terjadi dalam model struktural.

Menurut Collier (2020, hlm. 170–180), uji Sobel merupakan metode konvensional yang sesuai diterapkan dalam CB-SEM ketika data berdistribusi normal dan model teridentifikasi dengan baik. Uji ini menghitung nilai z berdasarkan estimasi koefisien jalur dan kesalahan standarnya, sehingga dapat menunjukkan signifikansi efek mediasi secara matematis. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Z = \frac{(a \times b)}{\sqrt{(b^2 \times Sa^2) + (a^2 \times Sb^2)}}$$

Keterangan:

a = koefisien jalur dari variabel independen ke variabel mediasi

b = koefisien jalur dari variabel mediasi ke variabel dependen

Sa = standar error koefisien a

Sb = standar error koefisien b

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai $Z > 1,96$ pada tingkat signifikansi 5 persen, maka variabel mediasi dinyatakan berperan signifikan.
2. Jika nilai $Z \leq 1,96$, maka variabel mediasi tidak berperan signifikan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian yang mengkaji pengaruh QWL dan *occupational stress* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, maka kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a) QWL berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik QWL yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Karyawan yang merasa beban kerja masih dalam batas yang wajar, memperoleh dukungan dari atasan, serta merasa nyaman dalam bekerja cenderung memiliki keinginan yang lebih rendah untuk keluar dari organisasi. Kondisi tersebut membuat karyawan merasa kebutuhan kerjanya lebih terpenuhi dan lebih nyaman dalam menjalankan pekerjaan. Namun, sebagian karyawan masih merasakan bahwa pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi dan keluarga. Oleh karena itu, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi perlu menjadi perhatian agar *turnover intention* karyawan dapat semakin ditekan.

- b) *Occupational stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin besar kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Karyawan yang mengalami tekanan kerja berlebih cenderung merasakan gangguan psikologis, seperti rasa gelisah dan terganggunya waktu istirahat akibat pekerjaan. Selain itu, sebagian karyawan juga merasakan tekanan kerja yang besar dan merasa pekerjaan memengaruhi kondisi kesehatan mereka. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja sehingga mendorong munculnya keinginan untuk mencari pekerjaan lain

yang dianggap memiliki lingkungan kerja lebih kondusif dan tingkat tekanan kerja yang lebih rendah.

c) QWL berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* mampu memediasi hubungan antara QWL dan *turnover intention* secara parsial. QWL yang baik terbukti meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang selanjutnya menurunkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Karyawan yang merasa beban kerja masih dalam batas yang wajar, memperoleh dukungan dari atasan, serta merasa nyaman dalam bekerja cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih baik. Kondisi tersebut membuat karyawan merasa lebih nyaman dan lebih menikmati pekerjaannya sehingga keinginan untuk meninggalkan organisasi menjadi lebih rendah. Namun, sebagian karyawan masih merasakan bahwa pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi dan keluarga. Hal tersebut menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi masih perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, QWL tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan kerja.

d) *Occupational stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *occupational stress* memengaruhi *turnover intention* secara tidak langsung melalui mediasi *job satisfaction*. Karyawan yang merasakan tekanan kerja berlebih cenderung mengalami gangguan psikologis, seperti rasa gelisah dan terganggunya waktu istirahat akibat pekerjaan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja serta menurunkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dijalani. Penurunan kepuasan kerja tersebut kemudian mendorong munculnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Meskipun pengaruh langsung *occupational stress* terhadap *turnover intention* tetap signifikan, kepuasan kerja terbukti berperan sebagai mediator parsial. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi variabel perantara dalam menjelaskan pengaruh *occupational stress* terhadap *turnover intention*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

a) Keterbatasan waktu pengumpulan data

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu yang relatif singkat, khususnya pada tahap penyebaran kuesioner, sehingga kesempatan untuk menjangkau responden secara lebih luas masih terbatas.

b) Jumlah responden yang relatif terbatas

Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini masih terbatas, yang berpotensi memengaruhi kekuatan analisis statistik serta tingkat generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas.

c) Ruang lingkup variabel yang terbatas

Penelitian ini hanya memfokuskan pada QWL dan *occupational stress* sebagai variabel independen, *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, serta *turnover intention* sebagai variabel dependen, sehingga belum mencerminkan seluruh faktor yang memengaruhi niat keluar karyawan.

d) Variabel lain yang belum dimasukkan dalam model penelitian

Penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang berpotensi berpengaruh terhadap *turnover intention*, seperti komitmen organisasi, budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja sehingga model penelitian masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan fenomena secara menyeluruh.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi / Organisasi

- a) Organisasi disarankan untuk meningkatkan QWL karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, pemberian dukungan dari atasan, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini penting karena sebagian karyawan masih merasakan bahwa pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi dan keluarga. Dengan meningkatnya kenyamanan kerja,

kepuasan kerja karyawan diharapkan dapat meningkat sehingga *turnover intention* dapat ditekan.

- b) Manajemen perlu memperhatikan pengelolaan *occupational stress* dengan mengatur beban kerja secara proporsional, menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif, serta memberikan dukungan kepada karyawan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Karyawan yang mengalami tekanan kerja berlebih cenderung merasa gelisah dan mengalami terganggunya waktu istirahat akibat pekerjaan. Oleh karena itu, pengelolaan stres kerja perlu dilakukan agar karyawan merasa lebih nyaman dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi.
- c) Peningkatan kepuasan kerja juga perlu menjadi perhatian organisasi melalui penciptaan suasana kerja yang lebih nyaman, hubungan kerja yang baik, serta pemberian apresiasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini penting karena masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya merasakan kenyamanan dan kesenangan dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi diharapkan dapat menurun.
- d) Organisasi disarankan untuk menerapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi dengan mengombinasikan peningkatan QWL, pengendalian *occupational stress*, dan peningkatan kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja terbukti berperan sebagai variabel perantara dalam menjelaskan pengaruh QWL dan *occupational stress* terhadap *turnover intention*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a) Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperpanjang durasi pengumpulan data agar responden memiliki waktu yang dalam memberikan jawaban yang lebih akurat dan objektif.
- b) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas.
- c) Penelitian mendatang dianjurkan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *turnover intention*, seperti komitmen organisasi,

budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja guna memperkaya model penelitian.

- d) penggunaan metode penelitian kualitatif atau pendekatan *mixed methods* disarankan agar peneliti dapat menggali fenomena secara lebih mendalam yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Adenuga, O. A. (2015). Impact of Occupational Stress on Job Satisfaction and Mental Health of First Bank Employees: Implication for Personnel Psychologists. In *American Journal of Psychology and Cognitive Science* (Vol. 1, Number 1). <http://www.publicscienceframework.org/journal/ajpcshttp://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Asiedu-Appiah, F., Mehmood, A., & Bamfo, B. A. (2015). Work-Life Balance Practices, Job Performance and Turnover Intentions. *International Journal of Arts & Sciences*.
- Azmy, A., & Wiadi, I. (2022). *The effect of job satisfaction and organizational culture on employee performance in autofinance business: the mediating role of organizational commitment*. 26(2). <https://doi.org/10.58691/manment-2023-000B>
- Bagozzi, R. R., & Yi, Y. (1988). *On the Evaluation of Structural Equation Models*.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588–606.
- Branham, L. (2005). *The 7 hidden reasons employees leave: How to recognize the subtle signs and act before it's too late*.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307–311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Carayon, P., Schoepke, J., Hoonakker, P. L. T., Haims, M. C., & Brunette, M. (2006). Evaluating causes and consequences of turnover intention among IT workers: The development of a questionnaire survey. *Behaviour and Information Technology*, 25(5), 381–397. <https://doi.org/10.1080/01449290500102144>

- Chang, E. M. I. (1999). Career Commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover Intention. *Human Relations*.
- Chegini, Z., Asghari Jafarabadi, M., & Kakemam, E. (2019). Occupational stress, quality of working life and turnover intention amongst nurses. *Nursing in Critical Care*, 24(5), 283–289. <https://doi.org/10.1111/nicc.12419>
- Chen, C. S., & Farh, J. L. (2000). Quality of work life in Taiwan: An exploratory study. *Management Review*, 19(1), 31–79.
- Christopher, S. A., Fethney, J., Chiarella, M., & Waters, D. (2018). Factors influencing turnover in GenX nurses: Results of an Australian survey. *Collegian*, 25(2), 217–225. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2017.06.003>
- Collier, J. E. (2020). *Applied Structural Equation Modeling Using AMOS: Basic to Advanced Techniques* (Routledge, Tran.).
- Cook, J. D. (1981). *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. Academic Press.
- Duraisingam, V., Pidd, K., & Roche, A. M. (2009). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, 16(3), 217–231. <https://doi.org/10.1080/09687630902876171>
- Els, V., Brouwers, M., & Lodewyk, R. B. (2021). *SA Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Fornell Claes, & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*.
- Gautam, D. K., & Gautam, P. K. (2024). Occupational stress for employee turnover intention: mediation effect of service climate and emotion regulation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 16(2), 233–255. <https://doi.org/10.1108/APJBA-02-2021-0056>
- Giauque, D., Anderfuhren-Biget, S., & Varone, F. (2019). Stress and turnover intents in international organizations: social support and work–life balance as

- resources. *International Journal of Human Resource Management*, 30(5), 879–901. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1254105>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Edition). Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hom, P. W., Griffeth, R. W., & Sellaro, C. L. (1984). The validity of mobley's (1977) model of employee turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34(2), 141–174. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(84\)90001-1](https://doi.org/10.1016/0030-5073(84)90001-1)
- Hurrell Jr, J. J. (1987). *An overview of organizational stress and health. In Stress management in work settings.*
- Jabeen, F., Friesen, H. L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 352–370. <https://doi.org/10.1108/JOCM-01-2017-0016>
- Jöreskog, K. G. (1993). Testing structural equation models. *Sage Focus Editions*, 154, 294–294.
- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237–249. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.237>
- Kaushalya, & Perera. (2018). The Impact of Work Life Balance on Employee Turnover Intention in Selected Private Banks in Colombo District, Sri Lanka. *HRM Scintilla Human Resource Management Journal*, 6(1).
- Lawler Iii, E. E. (1982). *Strategies for Improving the Quality of Work Life.*
- Lin, M. H., Yen, Y. H., Chuang, T. F., Yang, P. Sen, & Chuang, M. Da. (2024). The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1482968>

- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0904-0>
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *The Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 31.
- Maccallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. In *Psychological Methods* (Vol. 2).
- Maharani, A., & Tamara, D. (2024). *SA Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Mala, C. M. F., Sofyan, J. F., Adhikara, M. F. A., & Jumono, S. (2021). THE RELATIONSHIP BETWEEN BANKING INTERMEDIATION AND REAL ECONOMIC GROWTH (A CASE STUDY OF INDONESIA FOR THE PERIOD 2007–2019). *Journal of Southwest Jiaotong University*, 56(6), 551–563. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.6.48>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Mebarki, B., Ahmed Fouatih, M. E. A., & Mokdad, M. (2019). Quality of Work Life and differences in demographic characteristics among managerial staff in Algerian tertiary sector. *Work*, 62(3), 435–442. <https://doi.org/10.3233/WOR-192879>
- 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>
- Mofatteh, M. (2021). Risk factors associated with stress, anxiety, and depression among university undergraduate students. *AIMS Public Health*, 8(1), 36–65. <https://doi.org/10.3934/publichealth.2021004>

- Mohammad Mosadeghrad, A. (2014). Occupational stress and its consequences: Implications for health policy and management. *Leadership in Health Services*, 27(3), 224–239. <https://doi.org/10.1108/LHS-07-2013-0032>
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170–181. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011009>
- Muskat, B., & Reitsamer, B. F. (2020). Quality of work life and Generation Y: How gender and organizational type moderate job satisfaction. *Personnel Review*, 49(1), 265–283. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0448>
- Ning, L., Jia, H., Gao, S., Liu, M., Xu, J., Ge, S., Li, M., & Yu, X. (2023). The mediating role of job satisfaction and presenteeism on the relationship between job stress and turnover intention among primary health care workers. *International Journal for Equity in Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01971-x>
- P. M. Bentler, & Chih-Ping Chou. (1987). Practical Issues in Structural Equation Modeling. In *Sociological Methods & Research: 16 No. 1* (pp. 78–117). Sage Publications, Inc.
- Poku, C. A., Alem, J. N., Poku, R. O., Osei, S. A., Amoah, E. O., & Ofei, A. M. A. (2022). Quality of work-life and turnover intentions among the Ghanaian nursing workforce: A multicentre study. *PLoS ONE*, 17(9 September). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272597>
- Robbins, S. P. (2003). *Organisational Behavior* (6th ed.). PT Index of Gramedia Group.
- Sainju, B., Hartwell, C., & Edwards, J. (2021). Job satisfaction and employee turnover determinants in Fortune 50 companies: Insights from employee reviews from Indeed.com. *Decision Support Systems*, 148. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2021.113582>
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees.

- International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15).
<https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Scandura, T. A. (2017). *Essentials of organizational behavior: An evidence-based approach*. Sage publications.
- Schober, P., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia*, 126(5), 1763–1768.
<https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Scott, C. R., Connaughton, S. L., Diaz-Saenz, H. R., Maguire, K., Ramirez, R., Richardson, B., Pride, S., & Morgan, S. D. (1999). The Impacts of Communication and Multiple Identifications on Intent to Leave a Multimethodological Exploration. In *COMMUNICATION AND INTENT Management Communication Quarterly* (Vol. 12, Number 3).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2).
<https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6098>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (Qwl) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. In *Social Indicators Research* (Vol. 55).
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- Srivastava, S., Misra, R., & Madan, P. (2019). 'The Savors Are Also Humans': Understanding the Role of Quality of Work Life on Job Burnout and Job Satisfaction Relationship of Indian Doctors. *Journal of Health Management*, 21(2), 210–229. <https://doi.org/10.1177/0972063419835099>
- Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M. C., & Tarmizi, A. N. (2014). Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach. *Social*

- Indicators Research*, 119(1), 405–420. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>
- Suttle, J. L. (1977). *Improving life at work: problems and prospects*. Goodyear Publishing Company.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings. In *PERSONNEL PSYCHOLOGY*.
- Trabulsi, F. A., Talaq Alqurashi, M., Alharbi, R. A., Saleh, A., Alghamdi, S., Kinsara, A. F., Khairy, A. M., Salem, A., Alghamdi, Z., Kateb, A. Y., Hassan, A., Issa, A., & Faden, A. A. (2024). *JOURNAL OF INTERNATIONAL CRISIS AND RISK COMMUNICATION RESEARCH The Relationship between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Physician in Saudi Arabia 2024*.
- Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 39(12), 1663–1694. <https://doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Zeffane, R., & Bani Melhem, S. J. (2017). Trust, job satisfaction, perceived organizational performance and turnover intention: A public-private sector comparison in the United Arab Emirates. *Employee Relations*, 39(7), 1148–1167. <https://doi.org/10.1108/ER-06-2017-0135>