

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Skripsi)

Oleh:

**ZETIRA MARSHANDA PUTRI
NPM. 2261011002**



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

ABSTRAK

PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

**Oleh
Zetira Marshanda Putri**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* dengan *psychological distress* sebagai variabel mediasi pada karyawan Alfamart di Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 130 karyawan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode *bootstrapping* menggunakan *Macro Process* versi 4.2 pada program SPSS untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *psychological distress* terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *job demands* dan *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi tuntutan kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula tingkat tekanan psikologis yang dialami, yang pada akhirnya meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini memberikan implikasi teoretis dalam pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dinamika tuntutan kerja dan kesehatan psikologis karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif guna menekan tingkat *turnover intention*.

Kata Kunci: *Job Demands, Psychological Distress, Turnover Intention.*

ABSTRACT

THE EFFECT OF JOB DEMANDS ON TURNOVER INTENTION WITH PSYCHOLOGICAL DISTRESS AS A MEDIATING VARIABLE

By
Zetira Marshanda Putri

This study aims to examine the effect of job demands on turnover intention, with psychological distress serving as a mediating variable among Alfamart employees in Bandar Lampung City. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 130 employees selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the bootstrapping method with PROCESS Macro version 4.2 in SPSS to test both direct and indirect effects among variables. The results indicate that job demands have a positive and significant effect on turnover intention. Furthermore, psychological distress was found to significantly mediate the relationship between job demands and turnover intention. This suggests that higher job demands increase employees' psychological distress, which in turn elevates their intention to leave the organization. The findings provide theoretical implications for the development of human resource management literature, particularly concerning work demands and employees' psychological well-being. Practically, this study offers insights for organizations in managing workload and fostering a more supportive work environment to reduce turnover intention.

Keywords: Job Demands, Psychological Distress, Turnover Intention.

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:

**ZETIRA MARSHANDA PUTRI
NPM. 2261011002**

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**

2026

Judul Laporan Akhir : **PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN
PSYCHOLOGICAL DISTRESS SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Nama Mahasiswa : ***Zetira Marshanda Putri***

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261011002

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



1. **Komisi Pemimbing**

Lis Andriani HR, S.E., M.Si
NIP 197502182000032001

2. **Ketua Jurusan Manajemen**

Dr. Ribhan, S.E., M.Si
NIP 196807082002121003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Lis Andriani HR, S.E., M.Si

Penguji Utama : Dr. H. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.

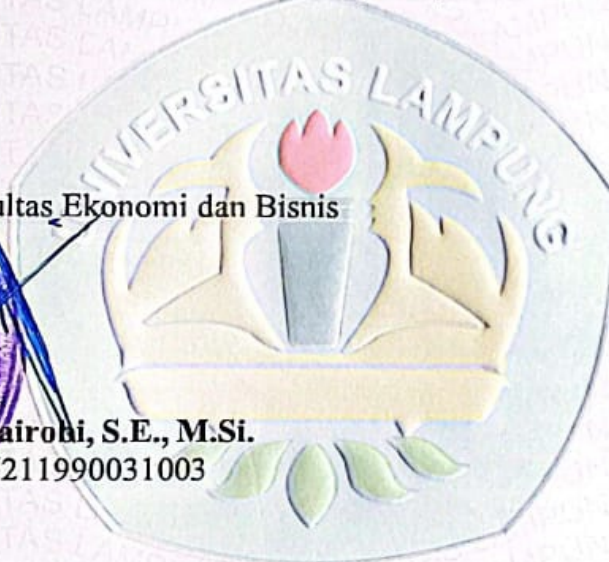
Sekretaris : Luthfi Firdaus, S.E., MM.


.....
.....
.....

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Februari 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Zetira Marshanda Putri

NPM : 2261011002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul : “ **PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**”.

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

Bandar Lampung, 11 Februari 2026

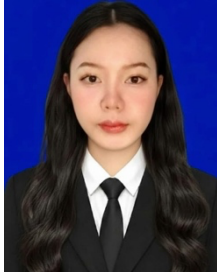
Memberi Pernyataan,



Zetira Marshanda Putri

NPM. 2261011002

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Tebakak pada tanggal 24 Desember 2004. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Rahman dan almarhumah Ibu Mutia, serta berdomisili di Jalan Jaya Wijaya, Krui, Kecamatan Pesisir Tengah, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD Negeri 3 Way Sindi dan diselesaikan pada tahun 2016. Pendidikan menengah pertama dilanjutkan di SMP Negeri 2 Pesisir Tengah dan diselesaikan pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Pesisir Tengah pada tahun 2022.

Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tinggi sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen, Peminatan Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2025 yang dilaksanakan di Desa Sukajaya, Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu, penulis juga memperoleh pengalaman melalui kegiatan internship di Pegadaian Bandar Jaya, Kabupaten Lampung Tengah.

Pada tahun 2025, penulis melaksanakan penelitian skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(QS. Al-Baqarah: 216)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya.

Dengan penuh rasa syukur, karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk bakti dan cinta kasih kepada:

Orang tua penulis, **Bapak Rahman** dan **almarhumah Ibu Mutia**, serta adik tercinta **Raysa**, atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti selama penulis menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

Ibu Firtia, selaku ibu sambung penulis, atas perhatian, dukungan, dan doa yang senantiasa diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan 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.
3. Ibu Lis Andriani, H.R., S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Joni Putra, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku dosen pembimbing akademik, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Bapak Dr. H. Habibullah Jimad, S.E., M.Si., selaku dosen penguji I, yang telah memberikan saran, masukan, dan evaluasi yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Luthfi Firdaus, S.E., M.M., selaku dosen penguji II, yang telah memberikan kritik dan saran yang bermanfaat bagi penyempurnaan skripsi ini.
7. Orang tua penulis, Bapak Rahman dan almarhumah Ibu Mutia, serta adik tercinta Raysa. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada ayah penulis yang telah membiayai dan mendukung pendidikan penulis dengan sepenuh hati dari awal hingga akhir. Kepada almarhumah ibu penulis yang sangat penulis cintai, skripsi ini dipersembahkan sebagai

bentuk penghormatan dan ungkapan kasih sayang. Kepada adik tercinta yang sangat penulis sayangi, karya ini merupakan bentuk hadiah sederhana yang dapat penulis persembahkan.

8. Ibu Firtia, selaku ibu sambung penulis, atas perhatian, dukungan, dan doa yang senantiasa diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen sekaligus teman-teman kos, khususnya Widya, Anggi, Novi, Indah, Meilina, dan Resti yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Widya yang senantiasa menemani, membantu, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, serta kepada Indah yang telah menemani penulis pada hari pertama pelaksanaan penyebaran kuesioner.
11. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, sebagai tempat penulis menimba ilmu dan membentuk karakter akademik.
12. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Bandar lampung, 11 Februari 2026

Penulis,

Zetira Marshanda Putri

NPM. 2261011002

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
SANWACANA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Teoritis.....	5
1.4.2 Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 <i>Job Demands</i>	7
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Demands</i>	7
2.1.2 Indikator <i>Job Demands</i>	8
2.1 <i>Turnover Intention</i>	9
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	9
2.2.2 Indikator <i>Turnover Intention</i>	10

2.3 <i>Psychological Distress</i>	10
2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Psychological Distress</i>	11
2.3.2 Indikator <i>Psychological Distress</i>	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	16
2.5.1 Pengaruh <i>Job Demands</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	16
2.5.2 <i>Psychological Distress</i> sebagai Variabel Mediasi antara <i>Job Demands</i> dan <i>Turnover Intention</i>	17
2.6 Model Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	21
3.2.3 Jumlah Sampel	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
3.4 Skala Pengukuran	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Uji Instrumen Penelitian	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.7 Metode Analisis Data	26
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.8 Uji Hipotesis.....	27
3.8.1 Metode <i>Bootstrapping</i> dengan <i>Macro Process</i>	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Karakteristik Responden	29
4.2 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	31

4.2.1 Uji Validitas	31
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.3 Analisis Kualitatif.....	36
4.3.1 Tabulasi Frekuensi Variabel <i>Job Demands</i> (X_1)	37
4.3.2 Tabulasi Frekuensi Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y_1).....	37
4.3.3 Tabulasi Frekuensi Variabel <i>Psychological Distress</i> (Z).....	39
4.4 Analisis Kuantitatif.....	40
4.4.1 Pengaruh Langsung	41
4.4.2 Pengaruh Tidak Langsung	42
4.6 Pembahasan	42
4.5.1 Pengaruh <i>Job Demands</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	42
4.5.2 <i>Psychological Distress</i> sebagai Variabel Mediasi antara <i>Job Demands</i> dan <i>Turnover Intention</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Indikator.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden PT Sumber Alfaria Trijaya TBK.....	29
Tabel 4.2 Tabel Statistik Deskriptif Responden PT Sumber Alfaria Trijaya TBK	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.5 Nilai Indeks Three Box Method.....	37
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel <i>Job Demand</i> (X1).....	37
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y1).....	38
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel <i>Psychological Distress</i> (Z).....	39
Tabel 4.9 Analisis Pengaruh Langsung <i>Job Demands</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	41
Tabel 4.10 Analisis Pengaruh Tidak Langsung <i>Job Demands</i> (X) terhadap <i>Turnover Intentions</i> (Y) Melalui <i>Psychological Distress</i> (Z)	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan lingkungan bisnis global yang semakin kompetitif menuntut organisasi menjaga kualitas dan stabilitas tenaga kerja. Sumber daya manusia tidak lagi hanya dipandang sebagai faktor pendukung, tetapi merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam jangka panjang. Dalam era globalisasi, perkembangan teknologi, perubahan pola konsumsi masyarakat, serta ketidakpastian ekonomi global menimbulkan tantangan baru bagi perusahaan.

Organisasi di seluruh dunia dituntut untuk lebih adaptif dalam mengelola tenaga kerja. Karyawan yang tidak mampu menahan tekanan kerja berisiko mengalami penurunan kinerja hingga keluar dari pekerjaannya. Kondisi ini menjadikan isu kesejahteraan karyawan dan pengelolaan beban kerja sebagai perhatian penting bagi manajemen modern.

Secara nasional, fenomena serupa juga terlihat di Indonesia. Sektor perdagangan, khususnya ritel modern, dikenal sebagai salah satu sektor yang banyak menyerap tenaga kerja karena kebutuhan operasional yang tinggi dan jumlah gerai yang tersebar luas. Namun, sektor ini juga kerap menghadapi tantangan berupa tingginya dinamika keluar-masuk karyawan. Jam kerja yang panjang, target operasional yang ketat, serta tuntutan pelayanan konsumen yang intensif membuat pekerjaan di ritel modern identik dengan tekanan kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa isu mengenai beban kerja, tekanan psikologis, dan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan merupakan masalah nyata yang relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Penulis melakukan wawancara awal dengan dua orang karyawan Alfamart yang bekerja di salah satu gerai yang berlokasi di Jalan Budi Anggun, Kampung Baru, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung. Kedua karyawan tersebut memiliki posisi sebagai *crew store* dan kasir. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi, seperti bekerja dengan ritme cepat, menangani beberapa tugas secara bersamaan, serta tetap dituntut untuk teliti dan ramah dalam melayani pelanggan. Selain itu, jam kerja yang relatif panjang serta target operasional yang ketat menuntut karyawan untuk selalu fokus dan siap menghadapi berbagai kondisi kerja. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan kerap merasakan kelelahan, baik secara fisik maupun psikologis. Temuan awal ini mengindikasikan bahwa *job demands* yang tinggi merupakan fenomena nyata yang dialami oleh karyawan Alfamart dan berpotensi memengaruhi kondisi psikologis serta niat untuk keluar dari pekerjaan.

Salah satu konsep utama yang menjelaskan beban kerja adalah *job demands*. *Job demands* didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha fisik, emosional, maupun kognitif, yang jika berlangsung terus-menerus dapat menimbulkan konsekuensi psikologis maupun fisiologis Sarwar *et al.* (2021). Dalam kerangka *Job Demands–Resources Model (JD-R)*, *job demands* dipandang sebagai aspek pekerjaan yang membutuhkan energi dan berpotensi menimbulkan kelelahan apabila tidak diseimbangkan dengan sumber daya kerja yang memadai.

Terdapat tiga faktor utama yang membentuk *job demands*, yaitu tuntutan kuantitatif, tuntutan emosional, serta tuntutan kognitif. Ketiga faktor ini dalam penelitian dioperasionalkan melalui indikator bekerja sangat cepat, tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan bekerja dengan sangat teliti. Tekanan dari *job demands* yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi pemicu utama menurunnya kesejahteraan psikologis karyawan.

Kondisi psikologis yang menurun akibat *job demands* tersebut pada akhirnya berhubungan erat dengan *turnover intention*, yaitu kecenderungan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela (Singh & Srivastava, 2021). *Turnover intention* mendapat perhatian luas dalam literatur manajemen karena menjadi prediktor paling kuat dari perilaku keluar yang sesungguhnya.

Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* antara lain *workplace ostracism*, *openness to experience*, *neuroticism*, serta *resilience*. Faktor-faktor tersebut kemudian tercermin dalam pengukuran *turnover intention* yang dilakukan melalui tiga indikator utama, yaitu sering memikirkan untuk berhenti bekerja, memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain, serta berencana meninggalkan pekerjaan dalam waktu dekat. Dengan demikian, *turnover intention* dapat dipahami sebagai konsekuensi logis dari tuntutan kerja yang tinggi dan berkelanjutan.

Meski demikian, *turnover intention* tidak hanya muncul secara langsung akibat *job demands*. Kondisi psikologis karyawan dapat menjadi mekanisme yang menjembatani hubungan keduanya, khususnya melalui *psychological distress*. *Psychological distress* adalah keadaan psikologis negatif yang ditandai dengan perasaan gugup, putus asa, gelisah, depresi berat, merasa terbebani, hingga merasa tidak berharga (Tomitaka & Furukawa, 2021). Faktor-faktor yang memengaruhi *psychological distress* antara lain usia, jenis kelamin, dan perbedaan antarnegara.

Faktor-faktor tersebut dapat tercermin dalam pengukuran *psychological distress* yang dilakukan melalui enam indikator, yaitu merasa gugup, putus asa, gelisah atau tidak bisa diam, sangat tertekan hingga tidak ada yang bisa menghibur, merasa bahwa segala sesuatu terasa sebagai beban, dan merasa tidak berharga. Kondisi ini menggambarkan bagaimana tekanan kerja yang berkepanjangan dapat melemahkan kondisi psikologis karyawan. Jika dibiarkan, *psychological distress* berpotensi menurunkan motivasi dan kepuasan kerja, hingga akhirnya mendorong munculnya niat untuk keluar dari pekerjaan.

Tekanan kerja yang tinggi sering dikaitkan dengan *turnover intention*, karena *job demands* yang berlebihan tidak hanya menurunkan performa tetapi juga meningkatkan *psychological distress*. Penelitian terdahulu mendukung keterkaitan antara *job demands*, *psychological distress*, dan *turnover intention*. Penelitian terdahulu oleh Zeng *et al.*, (2023), menemukan bahwa *job demands* meningkatkan *psychological distress* yang kemudian memicu *turnover intention*. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Wong *et al.* (2024) dan Jamal *et al.* (2024), di mana *psychological distress* terbukti memediasi hubungan *job demands* terhadap *turnover intention*. Tan *et al.* (2024) serta Hoare & Vandenberghe. (2024),

menegaskan bahwa *job demands* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui peningkatan *distress* karyawan.

Penelitian Üngüren *et al.* (2024), Labrague & de los Santos. (2021), Lee *et al.* (2024), Ding & Wu. (2023), dan Shao *et al.* (2022) memperkuat bukti bahwa *psychological distress* berperan penting sebagai mekanisme mediasi. Secara konsisten, seluruh penelitian terdahulu menegaskan bahwa semakin tinggi *job demands*, semakin besar *psychological distress* yang dirasakan, sehingga mendorong peningkatan *turnover intention*. Meskipun temuan-temuan tersebut konsisten, sebagian besar penelitian dilakukan pada sektor kesehatan dan konteks luar negeri, sehingga masih terdapat gap untuk diuji pada sektor ritel modern di Indonesia.

Fenomena tingginya beban kerja juga terlihat jelas pada industri ritel di Indonesia. Minimarket seperti Alfamart menuntut karyawan untuk bekerja dengan ritme cepat, menjaga ketelitian dalam mengelola barang, serta tetap bersikap ramah kepada pelanggan dalam berbagai situasi. Jam kerja yang panjang, target penjualan yang ketat, serta dinamika persaingan pasar menambah kompleksitas pekerjaan karyawan ritel. Alfamart menjadi salah satu jaringan ritel yang cukup dominan dan menghadapi persaingan ketat dengan toko modern lainnya. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menjaga stabilitas tenaga kerja, sebab tingginya keluar-masuk karyawan dapat mengganggu keberlangsungan operasional, menurunkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan biaya rekrutmen serta pelatihan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* dengan *psychological distress* sebagai variabel mediasi pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung. Dari sisi akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengisi celah literatur, karena sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak dilakukan di luar negeri dan pada sektor yang berbeda. Dengan menempatkan *psychological distress* sebagai variabel mediasi, penelitian ini memperkaya pemahaman teoretis mengenai mekanisme hubungan antara *job demands* dan *turnover intention*.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen Alfamart dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia

yang lebih efektif, termasuk pengaturan beban kerja, penyediaan dukungan organisasi, serta program kesejahteraan karyawan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini secara khusus mengkaji sektor ritel modern Indonesia dengan menempatkan *psychological distress* sebagai variabel mediasi, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih relevan dengan kondisi kerja karyawan minimarket.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job demands* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung?
2. Apakah *psychological distress* memediasi pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan proposal ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui peran *psychological distress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *job demands* dan *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan memberikan kontribusi baik bagi praktisi maupun akademisi. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1.4.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *job demands*, *psychological distress*, dan *turnover*

intention. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi atau dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji variabel-variabel tersebut dalam konteks kerja ritel modern.

1.4.2 Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat keluar karyawan. Dengan mengetahui pengaruh *job demands* dan peran *psychological distress*, perusahaan dapat mengambil langkah preventif atau strategis untuk mengurangi tingkat *turnover*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Job Demands

Job demands merupakan tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha fisik, emosional, maupun kognitif yang tinggi dari individu. Apabila berlangsung secara terus-menerus, *job demands* dapat menimbulkan konsekuensi psikologis maupun fisiologis yang merugikan bagi karyawan. Menurut Sarwar *et al.* (2021), *job demands* dipandang sebagai faktor eksternal dalam pekerjaan yang berhubungan dengan tekanan, sehingga memengaruhi kesejahteraan dan kinerja individu.

Menurut *Job Demands–Resources Model (JD-R Model)* yang dikembangkan oleh Demerouti *et al.* (2001), *job demands* merupakan aspek pekerjaan yang menyerap energi karyawan. Apabila tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan, tekanan psikologis, hingga *burnout* yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap *outcome* pekerjaan.

2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Job Demands

Menurut Sarwar *et al.* (2021), *job demands* dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain:

1. Tuntutan Kuantitatif (*Quantitative Demands*)

Pekerjaan dengan beban tugas yang tinggi, waktu kerja yang padat, serta target yang ketat dapat meningkatkan tekanan kuantitatif yang dirasakan karyawan.

2. Tuntutan Emosional (*Emotional Demands*)

Karyawan yang dituntut untuk menghadapi pelanggan dengan berbagai karakteristik sering kali mengalami beban emosional, terutama ketika harus tetap sabar dan profesional meskipun menghadapi situasi sulit.

3. Tuntutan Kognitif (*Cognitive Demands*)

Pekerjaan yang menuntut ketelitian, konsentrasi tinggi, serta kemampuan berpikir mendalam dapat menjadi faktor yang menambah beban kerja secara kognitif.

Ketiga faktor tersebut menunjukkan bahwa *job demands* tidak hanya terkait dengan kuantitas pekerjaan, tetapi juga mencakup dimensi emosional dan kognitif yang memengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan.

2.1.2 Indikator *Job Demands*

Dalam penelitian ini, *job demands* diukur menggunakan tiga indikator utama yang diadaptasi dari Van Veldhoven & Meijman (1994) sebagaimana digunakan pula oleh Sarwar *et al.* (2021). Indikator tersebut adalah:

1. Bekerja sangat cepat

Menggambarkan seberapa sering karyawan menghadapi tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin tinggi intensitas kecepatan kerja yang dituntut, semakin besar pula risiko stres yang dialami karyawan.

2. Tuntutan emosional dalam pekerjaan

Menunjukkan tingkat keterlibatan emosional yang dibutuhkan, misalnya dalam menghadapi pelanggan, menjaga sikap ramah, serta mengelola emosi ketika menghadapi situasi sulit.

3. Bekerja dengan sangat teliti

Mengacu pada tuntutan kognitif yang memerlukan konsentrasi dan ketelitian tinggi. Pekerjaan dengan presisi tinggi dapat meningkatkan beban mental apabila berlangsung dalam jangka panjang.

Ketiga indikator tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai beban pekerjaan yang dialami karyawan, baik dari segi kuantitatif, emosional, maupun kognitif. Pemahaman atas indikator ini penting untuk menilai sejauh mana tuntutan pekerjaan dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan dan pada akhirnya berhubungan dengan *turnover intention*.

2.1 *Turnover Intention*

Turnover intention adalah kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela. Konsep ini dianggap sebagai prediktor terkuat dari *actual turnover*, karena perilaku meninggalkan organisasi umumnya diawali oleh niat yang terbentuk sebelumnya. Singh & Srivastava. (2021) menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kondisi kerja, dukungan organisasi, hingga faktor psikologis individu.

Turnover intention menjadi isu penting dalam manajemen sumber daya manusia karena tingginya tingkat perputaran karyawan dapat menimbulkan konsekuensi serius, seperti meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, serta terganggunya stabilitas operasional perusahaan. Selain itu, *turnover intention* juga dapat mencerminkan tingkat kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Singh & Srivastava. (2021), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *turnover intention*, antara lain:

1. *Workplace Ostracism (WO)*

Perasaan dikucilkan atau diabaikan di tempat kerja meningkatkan stres psikologis karyawan dan memicu munculnya niat untuk meninggalkan organisasi.

2. *Openness to Experience (OE)*

Karyawan dengan tingkat keterbukaan yang tinggi lebih mampu menoleransi tekanan sosial di tempat kerja, sehingga dapat memperlemah pengaruh negatif ostracism terhadap niat keluar.

3. *Neuroticism*

Individu dengan tingkat *neurotisisme* tinggi cenderung lebih rentan mengalami kecemasan, stres, dan ketidakpuasan, sehingga lebih mudah membentuk *turnover intention*.

4. *Resilience*

Resiliensi berperan sebagai moderator yang dapat mengurangi dampak negatif *ostracism* maupun sifat kepribadian terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi

resiliensi, semakin kecil kemungkinan karyawan memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaan.

2.2.2 Indikator *Turnover Intention*

Turnover intention dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator yang diadaptasi dari Singh & Srivastava. (2021) yang mengacu pada instrumen Beehr dan O'Driscoll (1990). Indikator tersebut meliputi:

1. Sering memikirkan untuk berhenti bekerja

Mencerminkan seberapa sering karyawan menimbang kemungkinan untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini. Pemikiran yang berulang mengenai *resign* menandakan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan terhadap pekerjaan.

2. Memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain

Menunjukkan dorongan internal karyawan untuk mengeksplorasi alternatif pekerjaan di luar organisasi. Indikator ini menggambarkan adanya niat aktif untuk berpindah kerja, baik melalui pencarian informasi lowongan maupun minat pada kesempatan karier yang lebih baik.

3. Berencana meninggalkan pekerjaan dalam waktu dekat

Menggambarkan adanya niat konkret dan lebih pasti untuk keluar dari organisasi, bukan sekadar wacana atau pemikiran. Indikator ini sering kali mencerminkan kesiapan karyawan dalam mengambil langkah nyata untuk meninggalkan pekerjaannya, seperti mempersiapkan lamaran kerja baru atau merencanakan waktu pengunduran diri.

Dengan ketiga indikator tersebut, *turnover intention* dapat diukur secara lebih komprehensif, mulai dari pemikiran awal, niat aktif mencari alternatif, hingga rencana konkret untuk meninggalkan pekerjaan.

2.3 *Psychological Distress*

Psychological distress adalah kondisi psikologis negatif yang mencakup gejala kecemasan, depresi, dan tekanan emosional yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan maupun faktor eksternal lainnya. Tomitaka & Furukawa. (2021) menjelaskan bahwa *psychological distress* dapat dipahami sebagai respons emosional yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, tegang, dan kehilangan

motivasi. Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk menilai *distress* adalah *Kessler Psychological Distress Scale (K6)* yang dikembangkan oleh Kessler (2002), yang bertujuan untuk mengukur tingkat distress baik pada populasi umum maupun kelompok pekerja.

Psychological distress penting diperhatikan karena dapat memengaruhi performa kerja, kepuasan kerja, serta niat karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. *Distress* yang berkepanjangan berpotensi menimbulkan kelelahan psikologis, *burnout*, bahkan risiko kesehatan mental yang lebih serius.

2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi *Psychological Distress*

Menurut Tomitaka & Furukawa. (2021), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat *psychological distress*, antara lain:

1. Usia

Individu yang berada pada kelompok usia muda cenderung memiliki tingkat distress yang lebih tinggi dibandingkan individu yang lebih tua.

2. Jenis kelamin

Perempuan menunjukkan skor distress yang lebih tinggi daripada laki-laki, baik di Amerika Serikat maupun di Jepang.

3. Perbedaan antarnegara

Variasi skor *distress* juga dipengaruhi oleh faktor budaya dan etnisitas, sebagaimana terlihat dari perbedaan distribusi *distress* antara responden di Amerika Serikat dan Jepang.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa *psychological distress* tidak hanya bergantung pada kondisi psikologis individu, melainkan juga dipengaruhi oleh aspek demografis dan sosial budaya.

2.3.2 Indikator *Psychological Distress*

Psychological distress dalam penelitian ini diukur menggunakan enam indikator yang diadaptasi dari *Kessler Psychological Distress Scale (K6)* (Kessler, 2002; Tomitaka & Furukawa, 2021), yaitu:

1. Merasa gugup atau gelisah (*nervous*)

Menggambarkan tingkat kecemasan dan ketegangan yang muncul dalam

kehidupan sehari-hari, terutama ketika menghadapi tekanan kerja.

2. Merasa putus asa (*hopeless*)

Menunjukkan perasaan kehilangan harapan dan keyakinan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

3. Merasa gelisah atau tidak bisa diam (*restless or fidgety*)

Mengindikasikan adanya kegelisahan mental yang membuat individu sulit merasa tenang atau fokus.

4. Merasa sangat tertekan hingga tidak ada yang bisa menghibur (*so depressed that nothing could cheer you up*)

Menggambarkan kondisi depresi berat di mana individu kehilangan kemampuan untuk merasakan kebahagiaan meskipun ada hal-hal positif di sekitarnya.

5. Merasa bahwa segala sesuatu terasa sebagai beban

(*everything was an effort*)

Menunjukkan perasaan kewalahan dan kelelahan ketika melakukan tugas-tugas sehari-hari, baik pekerjaan maupun aktivitas pribadi.

6. Merasa tidak berharga (*worthless*)

Menggambarkan hilangnya rasa percaya diri dan harga diri, sehingga individu merasa keberadaannya tidak berarti.

Keenam indikator ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai berbagai dimensi *distress*, mulai dari kecemasan, depresi, kegelisahan, hingga perasaan tidak berharga. Dengan menggunakan K6, kondisi *psychological distress* dapat diidentifikasi secara ringkas namun mendalam, sehingga memudahkan peneliti maupun praktisi organisasi dalam memahami kesejahteraan psikologis karyawan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disini akan memaparkan beberapa kajian terdahulu atau penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti maksud adalah:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Utama
1	Zeng <i>et al.</i> (2023)	<i>The Relationship between Job demands and Turnover Intention among Chinese Prison Officers during the COVID-19 Pandemic: A Moderated Mediation Model</i>	<i>X: Job demands</i> <i>Z: Job Burnout</i> <i>Y: Turnover Intention</i>	<i>Job demands</i> meningkatkan <i>burnout</i> , yang kemudian meningkatkan <i>turnover intention</i> . Efikasi diri dalam menghadapi pandemi memoderasi hubungan ini.
2	Wong <i>et al.</i> (2024)	<i>Impacts of Job Demands on Turnover Intention Among Registered Nurses in Hong Kong Public Hospitals: Exploring the Mediating Role of Burnout and Moderating Effect of Pay Level Satisfaction</i>	<i>X: Job demands</i> <i>Z: Burnout</i> <i>Y: Turnover Intention</i>	<i>Job demands</i> meningkatkan <i>burnout</i> , yang kemudian meningkatkan <i>turnover intention</i> . Kepuasan terhadap tingkat gaji memoderasi hubungan ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Utama
3	Jamal <i>et al.</i> (2024)	<i>How Do Teleworkers Escape Burnout? A Moderated Mediation Model Of The Job Demands And Turnover Intention</i>	X: Job demands Z: Burnout Y: Turnover Intention	Burnout memediasi pengaruh job demands terhadap turnover intention.
4	Tan <i>et al.</i> (2024)	<i>Influence of Perceived Job demands on Professional Quality of Life and Turnover Intentions of Haematology Nurses: A CrossSectional Study</i>	X: Job demands Z: Compassion Fatigue Y: Turnover Intention	Job demands meningkatkan compassion fatigue, yang kemudian meningkatkan turnover intention.
5	Hoare & Van- denberghe. (2024)	<i>Are They Created Equal? A Relative Weights Analysis of the Contributions of Job demands and Resources to Well-Being and Turnover Intention</i>	X: Job demands, Job Resources Z: Well-Being Y: Turnover Intention	Job demands memiliki kontribusi signifikan terhadap niat keluar, sementara job resources berkontribusi pada kesejahteraan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Utama
6	Üngüren <i>et al.</i> (2024)	<i>The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and Financial Dependency</i>	X: Job stress/job demands Z: Burnout (emotional exhaustion) Y: Turnover intention	Job stress meningkatkan burnout; burnout kemudian meningkatkan turnover intention (efek mediasi burnout signifikan).
7	Labrague & de los Santos. (2021)	<i>Fear of COVID-19, Psychological Distress, Work Satisfaction And Turnover Intention Among Front-line Nurses</i>	X: Fear of COVID-19 (job demand situasional) Z: Psychological distress Y: Turnover intention	Fear of COVID-19 meningkatkan psychological distress yang kemudian memengaruhi turnover intention.
8	Lee <i>et al.</i> (2024)	<i>Moral Distress, Burnout, Turnover Intention, and Coping Strategies among Korean Nurses during the Late Stage of the COVID-19 Pandemic: A Mixed-Method Study</i>	X: Moral distress (job demands) Z: Burnout Y: Turnover intention	Moral distress meningkatkan turnover intention melalui burnout sebagai mediator.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Utama
9	Ding & Wu (2023)	<i>The Mediating Role Of Job Satisfaction And Emotional Exhaustion On The Relationship Between Psychological Empowerment And Turnover Intention Among Chinese Nurses During The COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study</i>	<i>X: Work demands / job factors</i> <i>Z: Emotional exhaustion (burnout)</i> <i>Y: Turnover intention</i>	<i>Emotional exhaustion mediates</i> pengaruh <i>job demands</i> terhadap <i>turnover intention</i> (melalui penurunan <i>job satisfaction</i> pada beberapa jalur).
10	Shao et al. (2022)	<i>Psychological Contract, Self-Efficacy, Job Stress, And Turnover Intention: A View Of Job Demand-Control-Support Model</i>	<i>X: Job demands / job stress</i> <i>Z: Job stress (psychological distress)</i> <i>Y: Turnover intention</i>	<i>Job demands</i> memicu <i>job stress</i> ; <i>job stress</i> meningkatkan <i>turnover intention</i> .

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh *Job Demands* terhadap *Turnover Intention*

Job demands yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis sehingga memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Tekanan kerja yang berlangsung terus-menerus, seperti beban kerja berlebih, tekanan waktu, serta tuntutan emosional, membuat individu merasa tidak mampu mengelola

pekerjaan dengan baik. Kondisi ini menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan *turnover intention*.

Hasil sepuluh penelitian terdahulu secara konsisten mendukung hubungan positif ini. Salah satu penelitian tersebut yaitu Zeng *et al.* (2023) menemukan bahwa *job demands* meningkatkan *burnout*, yang kemudian memicu *turnover intention*. *Burnout* sendiri merupakan bentuk khusus dari *psychological distress* yang muncul akibat tekanan kerja berlebihan.

Penelitian lain oleh Wong *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa *job demands* yang tinggi meningkatkan *burnout*, yang pada akhirnya memperkuat *turnover intention*, dengan kepuasan terhadap tingkat gaji sebagai faktor yang memperlemah hubungan tersebut. Jamal *et al.* (2024) menemukan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *job demands* dan *turnover intention*. Sementara itu, Tan *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa *job demands* berkontribusi terhadap *compassion fatigue*, yang kemudian meningkatkan *turnover intention*. Hoare dan Vandenberghe (2024) turut memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa *job demands* memiliki kontribusi signifikan terhadap niat keluar karyawan, sedangkan *job resources* berperan dalam meningkatkan kesejahteraan kerja.

Hasil-hasil penelitian ini menegaskan bahwa semakin tinggi *job demands*, semakin tinggi pula *turnover intention*, baik secara langsung maupun melalui mediator tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingginya *job demands* mendorong peningkatan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Berdasarkan hasil empiris ini, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H1: *Job demands* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung.

2.5.2 *Psychological Distress* sebagai Variabel Mediasi antara *Job Demands* dan *Turnover Intention*

Psychological distress merupakan respons psikologis negatif yang timbul ketika individu merasa tidak mampu menghadapi tekanan dari lingkungan kerja. *Distress*

mencakup berbagai reaksi negatif, seperti stres, kecemasan, depresi, maupun *burnout*. *Burnout* dalam hal ini dipandang sebagai salah satu manifestasi paling menonjol dari *psychological distress* yang muncul akibat tekanan kerja berkepanjangan.

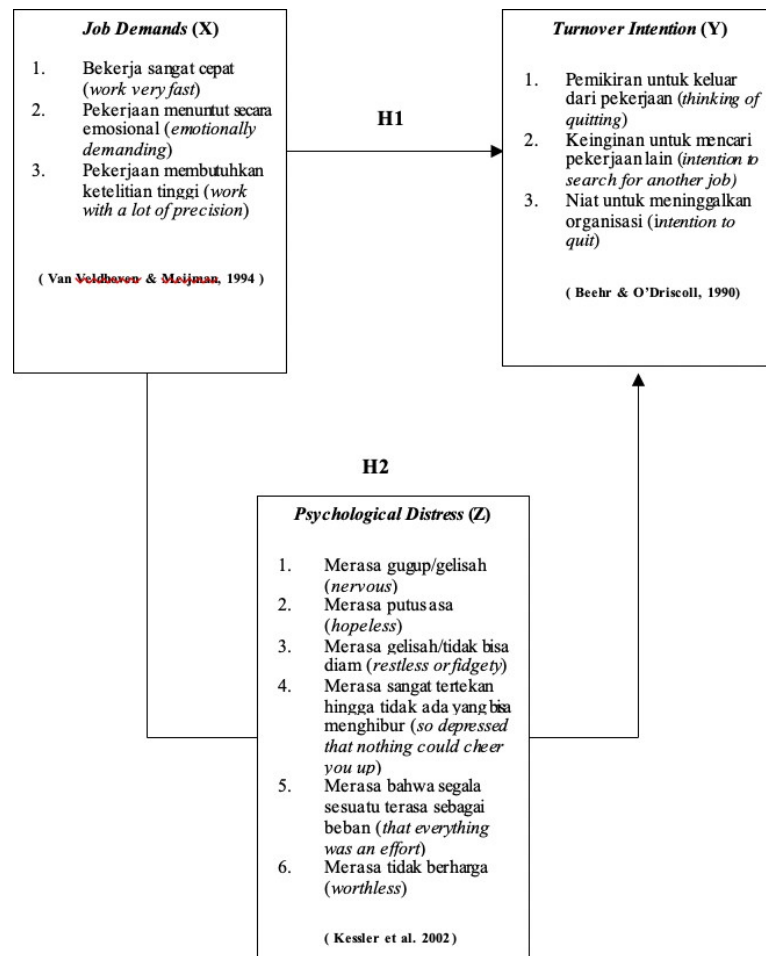
Sejumlah penelitian menegaskan bahwa *distress* berperan sebagai mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara *job demands* dengan *turnover intention*. Wong *et al.* (2024), Tan *et al.* (2024), Üngüren *et al.* (2024), Lee *et al.* (2024) dan Ding & Wu (2023) menunjukkan bahwa *burnout* atau *emotional exhaustion* memediasi hubungan tersebut dan menjadi jalur penting yang menjelaskan bagaimana *job demands* mendorong *turnover intention*. Dengan dasar temuan empiris tersebut, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: *Psychological distress* memediasi pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* pada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung.

2.6 Model Penelitian

Model Penelitian merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian berdasarkan teori, konsep ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Tujuan dari penyusunan kerangka ini adalah untuk menjelaskan keterkaitan antara *job demands* sebagai variabel independen, *psychological distress* sebagai variabel mediasi, dan *turnover intention* sebagai variabel dependen. Penelitian ini memandang bahwa tingginya tingkat tekanan kerja pada karyawan dapat menyebabkan tekanan psikologis (*psychological distress*) yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya niat untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*). Selain itu, *job demands* juga diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention* tanpa melalui *distress psikologis*.

Atas dasar hipotesis tersebut, model penelitian kemudian disusun untuk menggambarkan hubungan antarvariabel.



Gambar 2.1 Model Penelitian

Keterangan Kerangka Penelitian :

Variabel Independent (X)	: <i>Job Demands</i>
Variabel Dependent (Y)	: <i>Turnover Intention</i>
Variabel Mediasi (Z)	: <i>Psychological distress</i>
—————→	: Garis panah ini merupakan garis pengaruh langsung antar variabel

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan cara sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi, memilih, memproses, dan menganalisis informasi tentang suatu topik guna menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2021). Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif dan terukur, terutama dalam menilai pengaruh *job demands* (X) terhadap *turnover intention* (Y) dengan *psychological distress* (Z) sebagai variabel mediasi.

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara statistik. Data yang dikumpulkan bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel *job demands*, *psychological distress*, dan *turnover intention*.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung. Data ini digunakan untuk mengetahui persepsi karyawan terkait *job demands*, *turnover intention* dan *psychological distress*.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur, jurnal internasional, buku teks serta dokumen internal yang relevan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung hasil penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Hair *et al.* (2019), populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang menjadi perhatian peneliti untuk diteliti. Sejalan dengan hal tersebut, Sekaran dan Bougie (2016) menjelaskan bahwa populasi mencakup seluruh elemen yang memiliki kesamaan karakteristik dan menjadi fokus penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung. Pemilihan populasi ini didasarkan pada relevansi lokasi dengan intensitas kerja yang tinggi serta potensi munculnya tekanan psikologis yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian internasional oleh Park *et al.* (2021) menunjukkan bahwa tuntutan kerja (*job demands*) yang tinggi berhubungan dengan meningkatnya kelelahan emosional dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Temuan terkait pada konteks *frontline* juga dilaporkan oleh Raza *et al.* (2021), yang menemukan bahwa tekanan lapangan seperti agresi konsumen dan beban kerja langsung berkaitan dengan peningkatan stres psikologis dan *turnover intention* pada karyawan *frontline*.

Dengan demikian, populasi penelitian ini mencakup seluruh individu yang bekerja sebagai karyawan Alfamart di wilayah Kota Bandar Lampung.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk menjadi objek penelitian. Sekaran dan Bougie (2016) menjelaskan bahwa sampel merupakan *subset* dari populasi yang diambil berdasarkan prosedur tertentu untuk mewakili karakteristik populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Teknik ini dipilih karena tidak semua populasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.2.3 Jumlah Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, penentuan jumlah sampel dapat mengacu pada pedoman yang dikemukakan oleh Hair *et al.* (2019). Ukuran sampel minimal adalah 5 sampai 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Artinya, jumlah sampel dihitung berdasarkan banyaknya item pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur variabel.

Pada penelitian ini terdapat 12 indikator, yaitu:

- *Job Demands* = 3 indikator
- *Psychological Distress* = 3 indikator
- *Turnover Intention* = 6 indikator

Sehingga jumlah sampel minimum yang diperlukan dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 10 \\ &= 12 \times 10 = 120 \text{ Sampel}\end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan penelitian ini adalah 120 responden. Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam penentuan sampel adalah sebagai berikut:

1. Merupakan karyawan aktif Alfamart yang bekerja di wilayah Kota Bandar Lampung.
2. Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dan memahami isi pernyataan yang diajukan.
3. Tidak sedang dalam masa cuti panjang atau pelatihan di luar toko, agar persepsi terhadap pekerjaan tetap relevan.

Berdasarkan kriteria tersebut, responden penelitian ditentukan dari karyawan yang memenuhi syarat di atas hingga mencapai jumlah minimal 120 orang.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), definisi operasional adalah proses yang menjelaskan bagaimana suatu konsep abstrak diubah menjadi variabel yang dapat diukur secara empiris. Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi perilaku atau properti yang diwakili oleh konsep tersebut, kemudian menerjemahkannya ke dalam elemen-elemen yang dapat diamati dan diukur.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan variabel-variabel, definisi, dan indikator yang digunakan:

Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator/Item Pernyataan	Skala Pengukuran
<i>Job demands</i>	Tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan dalam bentuk kuantitatif, emosional, dan kognitif yang menuntut usaha ekstra dalam melaksanakan pekerjaan. (Van Veldhoven & Meijman, 1994)	1. Bekerja sangat cepat (<i>work very fast</i>) 2. Pekerjaan menuntut secara emosional (<i>emotionally demanding</i>) 3. Pekerjaan membutuhkan ketelitian tinggi (<i>work with a lot of precision</i>) (Van Veldhoven & Meijman, 1994)	Likert
<i>Turnover Intention</i>	Kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela. (Beehr & O'Driscoll, 1990)	1. Pemikiran untuk keluar dari pekerjaan (<i>thinking of quitting</i>) 2. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (<i>intention to search for another job</i>) 3. Niat untuk meninggalkan organisasi (<i>intention to quit</i>) (Beehr & O'Driscoll, 1990)	Likert

Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Indikator (Lanjutan)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator/Item Pernyataan	Skala Pengukuran
<i>Psychological Distress</i>	Kondisi psikologis negatif berupa kecemasan (<i>nervous</i>), keputusasaan (<i>hopeless</i>), ketidaktenangan (<i>restless or fidgety</i>), depresi berat (<i>so depressed that nothing could cheer you up</i>), kelelahan mental (<i>that everything was an effort</i>), dan rendahnya harga diri (<i>worthless</i>) (Kessler <i>et al.</i> 2002)	1. Merasa gugup/gelisah (<i>nervous</i>) 2. Merasa putus asa (<i>hopeless</i>) 3. Merasa gelisah/tidak bisa diam (<i>restless or fidgety</i>) 4. Merasa sangat tertekan hingga tidak ada yang bisa menghibur (<i>so depressed that nothing could cheer you up</i>) 5. Merasa bahwa segala sesuatu terasa sebagai beban (<i>that everything was an effort</i>) 6. Merasa tidak berharga (<i>worthless</i>) (Kessler <i>et al.</i> 2002)	Likert

3.4 Skala Pengukuran

Menurut Uma Sekaran dan Bougie (2016), skala pengukuran adalah alat untuk mengklasifikasikan dan mengukur atribut atau karakteristik objek penelitian secara sistematis dalam bentuk angka. Dalam konteks penelitian ini, skala pengukuran yang dipilih adalah skala interval. Dengan menggunakan skala ini, responden

diminta untuk memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner dengan memilih salah satu dari lima pilihan jawaban yang disediakan, sesuai dengan perasaan dan pandangan mereka.

Setiap pertanyaan yang disusun dalam kuesioner akan dinilai dengan sistem pengkodean. Pemberian skor dilakukan dari angka 1 hingga 5, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) mendapatkan nilai = 5
- b. Setuju (S) mendapatkan nilai = 4
- c. Netral (N) mendapatkan nilai = 3
- d. Tidak Setuju (TS) mendapatkan nilai = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) mendapatkan nilai = 1

Item pernyataan negatif diolah dengan melakukan *reverse scoring* menggunakan IBM SPSS pada tahap pengolahan data untuk menyamakan arah interpretasi skor.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. *Face to face* (langsung), yaitu peneliti mendatangi karyawan di tempat kerja untuk membagikan kuesioner dan mendampingi pengisiannya.
2. Melalui saluran digital, seperti WhatsApp dan platform daring lainnya, untuk menjangkau responden yang sulit ditemui secara langsung.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas penting untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), instrumen yang valid adalah alat ukur yang tepat untuk mendapatkan data yang diinginkan. Dalam penelitian ini, validitas kuesioner akan diuji melalui analisis faktor, yang mengukur seberapa baik indikator-indikator dalam kuesioner mewakili variabel yang diteliti. Kriteria untuk menentukan valid adalah nilai *KMO* (*Kaiser-Meyer-Olkin*) dan nilai loading faktor yang harus $\geq 0,5$. Suatu indikator dinyatakan

valid apabila memiliki nilai faktor loading $\geq 0,50$. Indikator dengan nilai loading $< 0,50$ akan dieliminasi dari model karena dianggap tidak mampu merepresentasikan konstruk secara memadai.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh dari instrumen yang sama. Seperti yang dijelaskan oleh Sekaran dan Bougie (2016), reliabilitas menunjukkan seberapa stabil dan konsisten hasil pengukuran jika dilakukan lebih dari sekali. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Menurut Hair *et al.* (2019), instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan untuk penelitian eksploratori nilai $\geq 0,60$ masih dapat diterima.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menyajikan serta merangkum karakteristik data yang diperoleh dalam penelitian. Teknik ini meliputi penggunaan ukuran pemusatan, seperti *mean*, *median*, dan *modus*, serta ukuran penyebaran, antara lain rentang, varians, dan standar deviasi. Melalui statistik deskriptif, peneliti dapat memperoleh gambaran umum mengenai data yang dimiliki, sehingga lebih mudah memahami pola maupun kecenderungan yang muncul tanpa melakukan inferensi atau generalisasi lebih lanjut.

Sementara itu, *Three Box Method* adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengelompokkan data ke dalam tiga kategori utama, yaitu masa lalu, masa kini, dan masa depan. Metode ini berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan strategi dengan mempertimbangkan pengalaman sebelumnya, kondisi saat ini, serta proyeksi ke depan (Sekaran & Bougie, 2016).

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Metode *Bootstrapping* dengan *Macro Process*

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *macro process* versi 4.2 yang dikembangkan oleh Hayes (2018) dan dioperasikan melalui perangkat lunak SPSS. Model yang diterapkan adalah Model 4, yaitu model mediasi sederhana yang melibatkan satu variabel independen, satu variabel mediator, serta satu variabel dependen. Melalui *macro process*, peneliti dapat menghitung efek langsung, efek tidak langsung melalui mediator, maupun efek total (gabungan keduanya), sekaligus memperoleh interval kepercayaan untuk menilai signifikansi efek mediasi dengan teknik *bootstrapping* (Hayes, 2018).

Untuk menguji efek tidak langsung, *macro process* menggunakan prosedur *bootstrapping* sebanyak 5.000 kali. Proses ini dilakukan dengan cara mengambil sampel ulang secara acak dari data penelitian dengan penggantian sebanyak 5.000 kali. Dari prosedur tersebut diperoleh estimasi efek tidak langsung (hasil perkalian koefisien jalur dari variabel independen ke mediator dan dari mediator ke variabel dependen), beserta *standard error* yang menunjukkan tingkat ketepatan dari estimasi tersebut. Selain itu, *macro process* juga menghasilkan *95% confidence interval*, yaitu rentang estimasi efek tidak langsung dengan tingkat keyakinan 95% (Hayes, 2018).

Penentuan signifikansi dilakukan berdasarkan *confidence interval*. Apabila nilai interval tidak memuat angka nol, maka efek tidak langsung dianggap signifikan pada taraf kepercayaan 95% ($p < 0,05$). Sebaliknya, jika angka nol masih termasuk dalam *confidence interval*, maka efek tidak langsung dinyatakan tidak signifikan, yang berarti tidak terdapat hubungan mediasi dalam model (Hayes, 2018).

Selain itu, hasil analisis *macro process* juga memungkinkan peneliti untuk menilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Efek langsung menunjukkan hubungan antara *job demands* terhadap *turnover intention* tanpa melalui variabel mediator (*psychological distress*). Artinya, seberapa besar tekanan pekerjaan dapat secara langsung meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

Sementara itu, efek tidak langsung menggambarkan pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* melalui *psychological distress* sebagai variabel mediasi. Dengan kata lain, tuntutan kerja yang tinggi dapat menyebabkan tekanan psikologis terlebih dahulu, yang pada gilirannya meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Apabila efek tidak langsung terbukti signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa *psychological distress* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *job demands* dan *turnover intention*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *job demands* terhadap *turnover intention* dengan *psychological distress* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Alfaria Trijaya Tbk di Kota Bandar Lampung, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Job demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Signifikansi hasil penelitian memperkuat bahwa pengaruh langsung antara *job demands* dan *turnover intention* benar-benar terjadi dan bukan sekadar kebetulan secara statistik.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* secara tidak langsung melalui *psychological distress*. Pengaruh tidak langsung tersebut dinyatakan signifikan, yang berarti tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat meningkatkan tekanan psikologis karyawan, dan tekanan psikologis tersebut selanjutnya mendorong meningkatnya *turnover intention*. Dengan demikian, *psychological distress* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *job demands* dan *turnover intention*.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan *psychological distress*. Oleh karena itu, kondisi psikologis karyawan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya menekan *turnover intention*.

5.2 Saran

1. Saran bagi Perusahaan PT Alfaria Trijaya Tbk di Wilayah Kota Bandar Lampung

Berdasarkan temuan penelitian, PT Alfaria Trijaya Tbk di Wilayah Kota Bandar Lampung disarankan untuk memberikan perhatian lebih terhadap pengelolaan *job demands* karyawan. Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi beban kerja secara berkala, misalnya setiap tiga bulan, melalui audit pembagian shift, rasio jumlah personel per gerai, serta pemerataan distribusi tugas harian oleh kepala toko atau supervisor area. Evaluasi tersebut dapat didukung dengan penggunaan checklist beban kerja atau survei internal singkat untuk mengidentifikasi gerai dengan tingkat tekanan kerja yang tinggi.

Selain itu, perusahaan dapat mengimplementasikan program manajemen stres secara terstruktur, seperti sesi sharing bulanan yang difasilitasi oleh atasan langsung, pelatihan *coping stress* berbasis praktik, serta penyediaan layanan konseling internal yang bersifat rahasia dan mudah diakses. Efektivitas program dapat dipantau melalui penurunan keluhan kerja, absensi karena kelelahan, serta kecenderungan *turnover intention* dalam survei internal berikutnya.

Upaya-upaya ini diharapkan mampu menurunkan tingkat *psychological distress* sehingga dapat meminimalkan *turnover intention* dan meningkatkan keberlangsungan tenaga kerja di PT Alfaria Trijaya Tbk di Wilayah Kota Bandar Lampung.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain, seperti *job resources* atau dukungan organisasi, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*. Selain itu, peneliti mendatang juga dapat memperluas objek penelitian ke sektor atau perusahaan lain agar hasil penelitian dapat dibandingkan secara lebih luas. Namun demikian, hasil penelitian ini telah memberikan pemahaman yang kuat mengenai mekanisme hubungan antara *job demands*, *psychological distress*, dan *turnover intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Beehr, T. A., & O'Driscoll, M. P. (1990). Turnover. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 5, pp. 49–81). John Wiley & Sons.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Ding, J., & Wu, Y. (2023). *The mediating effect of job satisfaction and emotional exhaustion on the relationship between psychological empowerment and turnover intention among Chinese nurses during the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study*. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01357-y>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.
- Hoare, C., & Vandenberghe, C. (2024). Are They Created Equal? A Relative Weights Analysis of the Contributions of Job Demands and Resources to Well-Being and Turnover Intention. *Psychological Reports*, 127(1), 392–418. <https://doi.org/10.1177/00332941221103536>
- Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., & Ahmad, G. (2024). How do teleworkers escape burnout? A moderated-mediation model of the job demands and turnover intention. *International Journal of Manpower*, 45(1), 169–199. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2022-0628>
- Kessler, R. C., Andrews, G., Colpe, L. J., Hiripi, E., Mroczek, D. K., Normand, S.-L. T., Walters, E. E., & Zaslavsky, A. M. (2002). Short screening scales to

monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress. *Psychological Medicine*, 32(6), 959–976.

<https://doi.org/10.1017/S0033291702006074>

Labrague, L. J., & de los Santos, J. A. A. (2021). Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 395–403.

<https://doi.org/10.1111/jonm.13168>

Lee, J. J., Ji, H., Lee, S., Lee, S. E., & Squires, A. (2024). Moral Distress, Burnout, Turnover Intention, and Coping Strategies among Korean Nurses during the Late Stage of the COVID-19 Pandemic: A Mixed-Method Study. *Journal of Nursing Management*, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/5579322>

Park, J., Han, S., & Kim, H. (2021). The effects of job demands and resources on turnover intention: The mediating roles of emotional exhaustion and depersonalization. *Work*, 68(2), 507–515. <https://doi.org/10.3233/WOR-205108>

Raza, B., Ali, M., Naseem, K., & Moeed, A. (2021). Consumer aggression and frontline employees' turnover intention: Examining the roles of job stress and emotional exhaustion. *International Journal of Conflict Management*, 32(2), 317–336. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-08-2020-0145>

Sarwar, F., Panatik, S. A., Sukor, M. S. M., & Rusbadrol, N. (2021). A Job Demand–Resource Model of Satisfaction With Work–Family Balance Among Academic Faculty: Mediating Roles of Psychological Capital, Work-to-Family Conflict, and Enrichment. *SAGE Open*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/21582440211006142>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.

Shao, L., Guo, H., Yue, X., & Zhang, Z. (2022). Psychological Contract, Self-Efficacy, Job Stress, and Turnover Intention: A View of Job Demand-Control-Support Model. *Frontiers in Psychology*, 13.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.868692>

Singh, L. B., & Srivastava, S. (2021). Linking workplace ostracism to turnover intention: A moderated mediation approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 244–256.

<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.12.012>

Tan, S. L., Zhou, H., Thian, H. J., & Della, P. R. (2024). Influence of Perceived Job Demands on Professional Quality of Life and Turnover Intentions of Haematology Nurses: A Cross-Sectional Study. *Journal of Nursing Management*, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/6626516>

Tomitaka, S., & Furukawa, T. A. (2021). Mathematical pattern of Kessler psychological distress distribution in the general population of the U.S. and Japan. *BMC Psychiatry*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-021-03198-y>

Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and Financial Dependency. *Behavioral Sciences*, 14(4).

<https://doi.org/10.3390/bs14040322>

Van Veldhoven, M., & Meijman, T. F. (1994). *Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: De vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (VBBA)*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA).

Wong, K. P., Zhang, B., Xie, Y. J., Wong, F. K. Y., Lai, C. K. Y., Chen, S. C., & Qin, J. (2024). Impacts of Job Demands on Turnover Intention Among Registered Nurses in Hong Kong Public Hospitals: Exploring the Mediating Role of Burnout and Moderating Effect of Pay Level Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/3534750>

Zeng, Y., Zhang, Q., Xiao, J., Qi, K., Ma, A., & Liu, X. (2023). The Relationship between Job Demands and Turnover Intention among Chinese Prison Officers during the COVID-19 Pandemic: A Moderated Mediation Model. *Behavioral Sciences*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/bs13070558>

A. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda Checklist (√) pada jawaban yang saudara pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Setiap pernyataan dimohon dijawab dan tidak dikosongkan.
3. Kerahasiaan jawaban dan jati diri saudara akan terjamin, karena data penelitian hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak dipublikasikan.
4. Kriteria jawaban yang tertulis pada jawaban adalah sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju (5)
 - S = Setuju (4)
 - N = Netral (3)
 - TS = Tidak Setuju (2)
 - STS = Sangat Tidak Setuju (1)

B. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : () Laki-Laki
() Perempuan
2. Usia : () < 25 Tahun
() 25–30 Tahun
() 30–35 Tahun
() > 35 Tahun
3. Lama Bekerja : () < 1 Tahun
() 1-3 Tahun
() 4-6 Tahun
() > 6 Tahun
4. Status Kepegawaian : () Karyawan tetap
() Karyawan kontrak
() Karyawan magang/harian

5. Posisi pekerjaan : ☐ *Crew store*/kasir/pramuniaga
☐ Asisten kepala toko
☐ Kepala toko/*store leader*
☐ Lainnya