

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN
WORK STRESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN
“BUDIMAN SWALAYAN ULAK KARANG” PADANG**

PROPOSAL SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

S.ZILFA AZURA

2021 / 21059045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention*
dengan *Work Stress* sebagai Variabel Mediasi pada
Karyawan "Budiman Swalayan Ulak Karang" Padang

Nama : S.Zilfa Azura

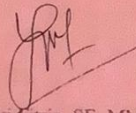
NIM : 21059045

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Bisnis

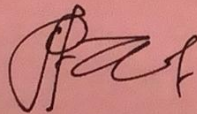
Padang, 25 September 2025

Disetujui oleh:
Pembimbing



Yuki Pitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002

Diketahui oleh:
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 19720902 1998021001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : S.Zilfa Azura
TM / NIM : 2021 / 21059045
Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru / 20 Juni 2003
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jl. Tanjung Berok, Kec. Nanggalo, Kota Padang
No. Telp / HP : 085763497563
Judul Skripsi : **Pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* dengan *Work Stress* sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh pembimbing, penguji, dan Ketua Prodi.

Padang, 25 September 2025

Yang membuat pernyataan,

S.Zilfa Azura
21059045

ABSTRAK

**S.Zilfa Azura
(2021/21059045)** : **Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Work Stress* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang**

Dosen Pembimbing : **Yuki Fitria, S.E., M.M**

Tingkat *turnover* karyawan yang berfluktuasi di Budiman Swalayan Ulak Karang selama periode 2022 hingga 2024 menunjukkan kondisi kerja yang dinamis dan dapat mencerminkan adanya permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja (*workload*) terhadap niat keluar (*turnover intention*) dengan stres kerja (*work stress*) sebagai variabel mediasi pada karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang, Padang. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap sebanyak 57 orang, dengan teknik pengambilan sampel *proportionate random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan statistik deskriptif serta *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Namun, *workload* berpengaruh positif signifikan terhadap *work stress*, dan *work stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa *work stress* berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*) dalam hubungan antara *workload* dan *turnover intention*. Penelitian ini menyarankan bahwa organisasi sebaiknya memprioritaskan strategi pengurangan stress, seperti penyeimbangan beban kerja dan sistem dukungan bagi karyawan untuk meningkatkan retensi karyawan.

Kata Kunci: *Workload, Work Stress, Turnover Intention*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Work Stress* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang. Dan shalawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah SAW sebagai figure yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menuju Ridha Allah SWT. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuki Fitria, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis terhadap penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Okki Trinanda, S.E., M.M selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik.
3. Bapak Dr. Syahrizal, SE., M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Vidyarini Dwita, SE., MM., Ph.D selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dalam menjalankan perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis

melaksanakan perkuliahan, serta karyawan dan karyawan staf yang telah membantu dibidang administrasi.

7. Karyawan Swalayan Budiman Ulak Karang Kota Padang yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penulis sehingga penelitian dapat terselesaikan.
8. Teristimewa buat kedua Orangtua tercinta, pintu surgaku juga panutanku Ibu Elisdawati dan cinta pertamaku Ayah M.Baihaki. Terimakasih atas segala sumber inspirasi dan kekuatan utama dalam hidup penulis yang terus mendorong untuk tidak pernah menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Selalu merayakan dan mengapresiasi pencapaian penulis juga memberikan dukungan, kasih sayang, cinta, doa, dan pengorbanan kalian menjadi semangat yang tak tergantikan dalam setiap langkah perjuangan menyelesaikan pendidikan ini. Sehat-sehat dan panjang umur ibu dan ayah, episode melihat perkembanganku masih panjang, tunggu aku pulang.
9. Kepada M.Angga dan Fadilla; abang dan kakak penulis yang terkasih dan tersayang meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan, terkadang penuh canda, perdebatan kecil, dan sikap saling menguji kesabaran, namun semua itu justru mempererat ikatan kita sebagai saudara. Terimakasih telah menjadi garda terdepan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menjalani masa perkuliahan.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Muhammad Faiz Hakimi. Terima kasih atas waktu, materi, dukungan, semangat serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan. Meskipun menjalani hubungan jarak jauh yang tidak mudah, kehadiranmu yang sering

menyusul selalu memberikan motivasi dan kekuatan untuk penulis melangkah lebih jauh.

11. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis berikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pendewasaan, sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk penempatan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini.
12. Adelia Ranova Tasya, Imelda desisca, Larassuana, Yulia Hamira; sahabat terbaik penulis sampai sekarang. Terimakasih telah menjadi telinga dan tangan lembut atas segala cerita penulis baik suka maupun duka. Kehadiran kalian memberikan semangat, tawa, dan kekuatan yang sangat berarti bagi penulis.
13. Aidilia Syafitri, Annisa Nashwa Natania, Jes Ligandy, Mutia Musalina, Nur Azlin Syafika, , Yulia Zahra; teman seperjuangan dimasa perkuliahan dan diperantauan. Terimakasih untuk kalian yang selalu menjaga dan merawat penulis disaat sakit, tidak sedarah namun searah, yang menjadi peneduh dikala derita tumbuh, yang sama berlari dalam mewujudkan impian, dan selalu memberikan semangat walaupun hidup masing-masing berat.
14. Terimakasih kepada Nyik, Abang, Adek, Kakak, Ciput selaku kucing kesayangan penulis yang selalu menemani hari-hari penulis selama di kos dan dirumah. Kehadiran kalian memberikan kebahagiaan dan ketenangan di tengah tekanan penyelesaian skripsi ini. Setiap detik bersama kalian menjadi pengingat bahwa waktu istirahat juga penting untuk diperhatikan.

15. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada seluruh keluarga besar dan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan support, doa, dan semangatnya kepada penulis.

16. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Saya menyadari keterbatasan pengetahuan yang saya miliki, dan dengan rendah hati meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi para pembaca.

Padang, 25 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. Teori Job Demands-Resources (JD-R) Theory	16
2. Turnover Intention	18
3. Workload.....	23
4. Work Stress	27
B. Hubungan Antar Variabel	31
1. Pengaruh Workload terhadap Turnover Intention.....	31
2. Pengaruh Work Stress terhadap Turnover Intention.....	32
3. Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Work Stress</i>	32
4. Pengaruh <i>Work Stress</i> sebagai Mediasi antara <i>Workload</i> dan <i>Turnover Intention</i>	33
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Kerangka Konseptual	37

E. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Definisi Operasional dan Variabel	40
D. Variabel Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel	42
F. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Sejarah “Budiman Swalayan”	51
2. Visi dan Misi.....	53
3. Struktur Organisasi	54
4. Uraian Tugas/ Job Description.....	55
B. Hasil Penelitian	58
1. Karakteristik Responden	59
2. Analisis Statistik Deskriptif	64
3. Uji Outer Model Partial Least Square (PLS)	72
4. Uji Inner Model (Structural Model).....	85
5. Hasil Uji Hipotesis	86
C. Pembahasan.....	89
1. Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.....	89
2. Pengaruh <i>Work Stress</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang	90
3. Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Work Stress</i> Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.....	92
4. Peran <i>Work Stress</i> Sebagai Variabel Mediasi Dalam Hubungan Antara <i>Workload</i> Dan <i>Turnover Intention</i>	93

BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Turnover Karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang Periode 2022 s/d 2024.....	4
Tabel 2. Sistem Operasional dan Distribusi Workload karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang.....	8
Tabel 3. Hasil Survei Awal <i>Work Stress</i> pada 15 Karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang	10
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	40
Tabel 6. Populasi Penelitian.....	42
Tabel 7. Skala Pengukuran.....	44
Tabel 8. Interval Tingkat Jawaban Responden	46
Tabel 9. <i>Respon Rate Responden</i>	59
Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Usia	60
Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Divisi Kerja	61
Tabel 13. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 14. Karakteristik Berdasarkan Lama Masa Kerja	63
Tabel 15. <i>Statistik Deskriptif Turnover Intention</i>	65
Tabel 16. <i>Statistik Deskriptif Work Stress</i>	67
Tabel 17. <i>Statistik Deskriptif Workload</i>	70
Tabel 18. Hasil <i>Outer Loading Turnover Intention</i>	73
Tabel 19. Hasil <i>Outer Loading Work Stress</i> (Tahap I)	75
Tabel 20. Hasil <i>Outer Loading Work Stress</i> (Tahap II).....	77
Tabel 21. Hasil <i>Outer Loading Workload</i> (Tahap I).....	79
Tabel 22. Hasil <i>Outer Loading Workload</i> (Tahap II)	80
Tabel 23. Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>)	81
Tabel 24. Hasil Nilai Reliabilitas	82
Tabel 25. Hasil Nilai <i>R Square</i>	84
Tabel 26. Hasil Nilai <i>Q Square</i>	85

Tabel 27. Hasil <i>Nilai Path Coefficients (Direct Effect)</i>	87
Tabel 28. Hasil <i>Nilai Path Coefficients (Indirect Effect)</i>	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 2. Logo Budiman Swalayan	52
Gambar 3. Struktur Organisasi Budiman Swalayan	55
Gambar 4. <i>Outer Loading Turnover Intention</i>	73
Gambar 5. <i>Outer Loading Work Stress</i> (Tahap I)	75
Gambar 6. <i>Outer Loading Work Stress</i> (Tahap II).....	77
Gambar 7. <i>Outer Loading Workload</i> (Tahap I)	78
Gambar 8. <i>Outer Loading Workload</i> (Tahap II)	80
Gambar 9. Persamaan <i>Outer Loading</i>	83
Gambar 10. <i>Inner Model (Structural Model)</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner	110
Lampiran 4. Hasil <i>Output SPSS</i> Deskriptif Karakteristik Responden	114
Lampiran 5. Hasil <i>Output SPSS</i> Deskriptif <i>Turnover Intention</i>	116
Lampiran 6. Hasil <i>Output SPSS</i> Deskriptif <i>Work Stress</i>	119
Lampiran 7. Hasil <i>Output SPSS</i> Deskriptif <i>WorkLoad</i>	123
Lampiran 8. <i>Output SmartPLS</i> Nilai <i>Outer Loading</i> Tahap I.....	126
Lampiran 9. <i>Output SmartPLS</i> Nilai <i>Outer Loading</i> Tahap II.....	129
Lampiran 10. <i>Output SmartPLS</i> Nilai <i>Construct Reliability</i>	132
Lampiran 11. <i>Output SmartPLS</i> Evaluasi Nilai <i>R Square & Q Square</i>	133
Lampiran 12. <i>Output SmartPLS Inner Model (Structural Model)</i>	134
Lampiran 13. <i>Output SmartPLS</i> Pengujian Hipotesis.....	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri ritel di Indonesia merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perkembangan ini didorong oleh pertumbuhan ekonomi, peningkatan daya beli masyarakat, serta perubahan gaya hidup yang semakin konsumtif. Ritel modern, seperti minimarket, supermarket, dan swalayan, terus berkembang dan menawarkan berbagai kemudahan bagi konsumen. Peran industri ritel menjadi sangat krusial dalam perekonomian nasional, baik dalam menciptakan lapangan kerja maupun dalam mendorong pertumbuhan sektor perdagangan dan jasa (ekon.go.id, 2021).

Dalam industri ritel, sumber daya manusia merupakan komponen krusial yang secara langsung memengaruhi kinerja operasional dan kepuasan pelanggan. Karyawan di sektor ini umumnya berada di garis depan pelayanan, sehingga dituntut untuk memiliki ketangguhan fisik, keterampilan komunikasi yang baik, serta kemampuan beradaptasi dengan dinamika kerja yang cepat. Sistem kerja di lingkungan ritel sering kali menuntut fleksibilitas waktu, ketelitian, dan konsistensi dalam melayani pelanggan. Pengelolaan tenaga kerja yang efektif menjadi kunci dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan aktivitas bisnis ritel (Mathis & Jackson, 2019).

Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya di industri ritel, adalah tingginya tingkat *turnover* atau perpindahan karyawan dari suatu perusahaan ke perusahaan lain. *Turnover*

mencerminkan kondisi ketika seorang karyawan benar-benar keluar dari pekerjaannya, baik karena mengundurkan diri secara sukarela maupun diberhentikan oleh perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* dapat mengganggu kelangsungan operasional perusahaan, meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunkan produktivitas dan moral kerja karyawan yang tersisa (Curran Daly & Associates, 2024).

Sebelum terjadinya *turnover* secara aktual, biasanya terdapat indikator psikologis yang disebut *turnover intention*. *Turnover intention* merujuk pada niat atau keinginan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan mencari peluang di tempat kerja lain. Menurut Sopiah dan Sangadji (2018), *turnover intention* merupakan bentuk awal dari proses perpindahan kerja, yang menggambarkan kecenderungan mental karyawan untuk keluar dari organisasi, meskipun belum tentu disertai tindakan nyata. Dengan demikian, *turnover intention* dipandang sebagai salah satu prediktor penting dari perilaku *turnover* aktual yang perlu diperhatikan oleh organisasi.

Tingginya *turnover intention* dalam suatu organisasi dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan keberlangsungan operasional perusahaan. *Turnover* karyawan yang tinggi dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan organisasi, meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunnya moral dan produktivitas tim kerja (Hom, et. al, 2017). Selain itu, menurut laporan dari *Society for Human Resource Management* (SHRM, 2022), biaya penggantian satu karyawan bisa mencapai 50–60% dari gaji tahunan karyawan tersebut, tergantung pada tingkat jabatan dan keahlian yang dimiliki.

Budiman Swalayan merupakan salah satu ritel modern yang berkembang pesat di Kota Padang dengan total sembilan outlet yang tersebar di berbagai lokasi strategis. Budiman Swalayan didirikan pada tahun 1999 oleh H. Yasmar sebagai toko kebutuhan sehari-hari di Jalan Soekarno Hatta No. 26, Pasar Bawah, Kota Bukittinggi. Pada 2018, Budiman Swalayan memperluas operasionalnya dengan membuka cabang di Kota Padang dan Payakumbuh, diikuti ekspansi ke Alai Parak Kopi, Padang pada 2019. Tren pertumbuhan berlanjut secara agresif pada 2020 dengan tiga cabang baru di Kota Padang, Kabupaten Agam, dan Kota Payakumbuh (Budiman Swalayan, 2025).

Perluasan jaringan outlet ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan daya saing, serta memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin berkembang. Salah satu outlet yang menjadi objek penelitian ini adalah Budiman Swalayan Ulak Karang, yang berlokasi di Jl. S. Parman No. 22, Kelurahan Ulak Karang Utara, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang. Outlet ini merupakan salah satu cabang strategis yang memiliki jumlah karyawan cukup besar dan beroperasi di lingkungan padat penduduk serta dekat dengan kawasan pendidikan dan perkantoran.

Tingginya aktivitas operasional dan tuntutan pelayanan di gerai ini menuntut efisiensi kerja tinggi dari seluruh karyawan. Berikut disajikan data *turnover* karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang selama tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 1. *Turnover* Karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang Periode 2022 s/d 2024

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-rata Karyawan	Persentase <i>Turnover</i>
2022	61	5	7	59	60	11,67%
2023	59	3	4	58	58,5	6,84%
2024	58	6	5	59	58,5	8,55%

Sumber: *Budiman Swalayan Ulak Karang Padang, Tahun 2025.*

Pemilihan Budiman Swalayan cabang Ulak Karang sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan ilmiah dan relevansi empiris dengan topik yang diteliti. Berdasarkan data internal yang diperoleh, dalam tiga tahun terakhir (2022–2024), cabang ini menunjukkan fluktuasi tingkat *turnover* karyawan yang mencerminkan potensi permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia. Pada tahun 2022, tercatat tingkat *turnover* sebesar 11,67%, turun menjadi 6,84% pada 2023, namun kembali naik menjadi 8,55% di tahun 2024. Meskipun angka ini masih berada di bawah batas maksimal yang dikategorikan ideal menurut Iskandar dan Rahadi (2021), yaitu 10% per tahun. Ketidakstabilan tren *turnover* tersebut mengindikasikan adanya dinamika kerja yang layak untuk diteliti lebih lanjut. Kondisi ini bisa menjadi indikasi awal adanya potensi masalah dalam retensi dan keberlangsungan pengelolaan sumber daya manusia.

Cabang Ulak Karang dipilih karena memiliki karakteristik operasional yang cukup padat, mengingat lokasinya berada di kawasan pemukiman dan perdagangan yang ramai. Kondisi ini berdampak pada tuntutan kerja yang tinggi dan tekanan layanan pelanggan, sehingga karyawan rentan mengalami kelelahan kerja (*workload*) dan stres kerja (*work stress*). Akses yang memadai

terhadap data internal dan keterbukaan pihak manajemen dalam mendukung penelitian juga menjadi pertimbangan praktis yang mendukung validitas pengumpulan data primer.

Penelitian ini berfokus pada *turnover intention*, yaitu niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan. *Turnover intention* dianggap sebagai indikator awal sebelum terjadi *turnover* aktual. Terdapat beberapa karyawan yang menunjukkan niat *resign*, namun belum melakukannya karena faktor ekonomi, keluarga, atau keterbatasan peluang kerja. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* menjadi penting agar perusahaan dapat menyusun strategi retensi sejak dini, sebelum kehilangan SDM yang potensial.

Sejalan dengan pentingnya memahami niat keluar karyawan (*turnover intention*), berbagai faktor penyebabnya telah diidentifikasi dalam literatur manajemen sumber daya manusia. Menurut Halim dan Antolis (2021), faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* mencakup aspek internal dan eksternal karyawan. *Work-life balance* yang tidak seimbang dapat menyebabkan kelelahan dan stres, sehingga mendorong keinginan untuk berhenti bekerja. *Personality-job fit* yang rendah, yakni ketidaksesuaian antara kepribadian karyawan dan karakter pekerjaan juga dapat memicu ketidakpuasan kerja. Stres kerja yang berlebihan menurunkan motivasi dan memperbesar peluang karyawan untuk *resign*. Hubungan antar karyawan yang buruk atau penuh konflik menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat, memperbesar potensi niat keluar.

Selanjutnya, kompensasi yang tidak sesuai ekspektasi, baik dari sisi gaji maupun tunjangan, menjadi salah satu alasan utama karyawan meninggalkan pekerjaan. Lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman atau tidak aman turut mempengaruhi retensi. Kepuasan kerja yang rendah mendorong *turnover intention*, begitu pula dengan budaya organisasi yang tidak mendukung keterlibatan karyawan. Kurangnya peluang pengembangan karier membuat karyawan merasa stagnan, dan rendahnya komitmen organisasi, yaitu ikatan emosional terhadap tempat kerja menjadikan keputusan untuk keluar lebih mudah diambil.

Selain itu, Hernita, Asrida, dan Hadriani (2021) menekankan bahwa beban kerja dan stres kerja merupakan dua faktor utama yang saling berkaitan erat. Beban kerja yang tinggi tanpa dukungan memadai dapat memicu stres, menurunkan kinerja dan kepuasan kerja, serta pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*.

Di antara berbagai faktor tersebut, beban kerja (*workload*) dan stres kerja (*work stress*) menjadi dua aspek penting yang semakin mendapat perhatian (Al Hadi dan Surya, 2023). Pemilihan ini didasarkan pada karakteristik lingkungan kerja ritel yang padat, menuntut, dan dinamis, sehingga aspek fisik dan psikologis pekerjaan menjadi tekanan utama bagi karyawan garis depan.

Tarwaka (2017) mengemukakan bahwa beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku, dan persepsi dari

pekerja. Menurut Robbins dan Judge (2020), stres kerja merupakan suatu kondisi dinamis di mana individu menghadapi berbagai peluang, tuntutan, atau keterbatasan sumber daya yang berkaitan dengan harapan serta tujuan pribadi.

Dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*, Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikemukakan oleh Bakker, Demerouti, dan Sanz-Vergel (2023) menjadi kerangka teoritis yang relevan. Teori ini menyatakan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*) berperan penting dalam menentukan kondisi psikologis karyawan. Ketika *job demands* terlalu tinggi dan tidak didukung oleh *job resources* yang memadai, maka akan timbul stres kerja yang dapat berdampak pada niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Salah satu bentuk utama *job demands* adalah beban kerja (*workload*), yaitu banyaknya tugas atau intensitas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi menimbulkan tekanan berlebih pada karyawan, dan dalam teori JD-R, *workload* ini merupakan pemicu langsung stres kerja (Bakker et al., 2023). Menurut Ganster dan Rosen (2013), ketika beban kerja melebihi kemampuan adaptasi individu, hal ini tidak hanya meningkatkan stres, tetapi pada akhirnya memperbesar *turnover intention*. Dengan demikian, beban kerja tidak mempengaruhi *turnover intention* secara langsung, tetapi melalui perantara stres kerja sebagai variabel mediasi.

Dalam hal ini, stres kerja bertindak sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana dan mengapa beban kerja dapat mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari organisasi. Seperti dikemukakan oleh

Luthans (2019), stres yang tidak tertangani secara efektif dapat menurunkan produktivitas, mengganggu hubungan sosial di tempat kerja, dan meningkatkan keinginan karyawan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih mendukung. Penelitian oleh Al Hadi dan Surya (2023) serta Imaroh, Sudiro, dan Sunaryo (2023) menunjukkan bahwa stres kerja berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara *workload* dan *turnover intention*.

Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah beban kerja (*workload*). Beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan tekanan fisik maupun mental bagi karyawan, terutama jika tugas dan tanggung jawab yang diemban tidak sebanding dengan kapasitas tenaga kerja yang tersedia.

Untuk memahami kondisi tersebut di Budiman Swalayan Ulak Karang, peneliti melakukan observasi langsung terhadap sistem kerja dan distribusi tugas harian karyawan. Hasil observasi tersebut dirangkum dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Sistem Operasional dan Distribusi *Workload* karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang

No	Divisi	Jumlah Karyawan	Tugas Utama	Jam Kerja (Shift)	Beban Kerja
1	Gudang	2	Menerima barang, menyusun di gudang, distribusi ke rak	Pagi & Sore (± 7 jam)	Berat
2	Teknisi	2	Perawatan mesin kasir, listrik, AC, rak, dan alat operasional	Pagi & Sore (on-call)	Sedang – Berat
3	Administrasi	4	Input data stok, laporan keuangan,	Pagi	Sedang

			dokumen operasional		
4	Danru (Koordinator)	12	Mengatur tim kerja, jadwal shift, kontrol harian	Pagi & Sore	Sedang – Berat
5	BU (Bagian Umum)	2	Kebersihan umum dan pengantaran internal	Pagi & Sore	Sedang
6	KPT (Kontrol Toko)	2	Kontrol keamanan & kepatuhan SOP	Pagi & Sore	Sedang
7	Kasir	12	Melayani transaksi, melaporkan kas, pelayanan konsumen	Pagi & Sore (± 7 jam)	Berat
8	Konter K1 (Toiletries)	10	Menata rak, pengecekan stok, melayani pelanggan	Pagi & Sore	Sedang – Berat
9	Konter K3 (Beverage)	4	Penataan rak minuman, display, restock	Pagi & Sore	Sedang
10	Konter K6 (Fresh Food)	4	Penanganan produk segar, kontrol kualitas & kebersihan	Pagi & Sore	Berat
11	Konter K4	2	Penataan barang & pelayanan pelanggan di sektor tertentu	Pagi & Sore	Sedang
12	Konter K5 (Household)	3	Produk rumah tangga, display, stok	Pagi & Sore	Sedang

Sumber: *Budiman Swalayan Ulak Karang Padang, Tahun 2025.*

Jam kerja di Budiman Swalayan Ulak Karang dibagi ke dalam dua shift, yaitu shift pagi pukul 08.00 – 15.00 WIB dan shift sore pukul 14.00 – 21.00 WIB, dengan durasi kerja efektif sekitar 7 jam per shift. Pembagian shift ini berlaku untuk sebagian besar divisi yang beroperasi langsung di lapangan, seperti kasir, gudang, dan konter produk. Beban kerja di masing-masing divisi bersifat relatif, tergantung pada jumlah personel, jenis pekerjaan, dan intensitas tugas harian.

Tabel 2 menunjukkan bahwa beban kerja karyawan di Budiman Swalayan Ulak Karang bervariasi tergantung pada divisi kerja dan jumlah personel yang tersedia. Divisi seperti gudang, kasir, dan fresh food tergolong memiliki beban kerja berat, karena berhubungan langsung dengan pekerjaan fisik dan pelayanan intensif. Terlebih, beberapa divisi hanya diisi oleh 2–3 orang saja, yang meningkatkan intensitas kerja per individu. Dengan sistem operasional dua shift per hari dan jam buka toko selama 13 jam, distribusi personel yang tidak proporsional berpotensi menimbulkan tekanan kerja dan kelelahan, yang pada akhirnya memicu stres dan *turnover intention*.

Untuk mengetahui sejauh mana beban kerja yang dialami karyawan berdampak pada kondisi mental mereka, peneliti juga melakukan survei awal terkait tingkat stres kerja (*work stress*). Survei ini ditujukan kepada 15 orang karyawan tetap Budiman Swalayan Ulak Karang. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai seberapa besar stres yang dirasakan karyawan, baik akibat tekanan beban kerja, target yang tinggi, maupun ketegangan suasana kerja secara umum. Hasil survei awal tersebut disajikan dalam Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Survei Awal *Work Stress* pada 15 Karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang

No	Indikator <i>Work Stress</i>	Ya	Tidak	Persentase “Ya”
1	Saya terbebani oleh jumlah pekerjaan yang sangat banyak dalam peran saya saat ini.	10 orang	5 orang	67%
2	Saya tidak diberi ruang untuk menyampaikan pendapat kepada pembuat kebijakan Perusahaan.	11 orang	4 orang	73%

3	Saya merasa tidak bebas berbicara dengan rekan kerja saya.	12 orang	3 orang	80%
4	Saya tidak merasa puas dengan kehidupan keluarga saya.	13 orang	2 orang	87%

Sumber: *Budiman Swalayan Ulak Karang Padang, Tahun 2025.*

Berdasarkan survei awal terhadap 15 karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang, ditemukan indikasi tingginya tingkat stres kerja. Sebanyak 67% karyawan mengaku terbebani oleh beban kerja yang berlebihan, dan 73% merasa tidak diberi ruang menyampaikan pendapat kepada pembuat kebijakan perusahaan. Selain itu, 80% karyawan merasa tidak bebas berbicara dengan rekan kerja, serta 87% menyatakan ketidakpuasan terhadap kehidupan keluarga mereka, yang dapat menjadi cerminan dampak stres kerja terhadap aspek personal. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian serius terhadap manajemen stres kerja di lingkungan swalayan tersebut.

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* umumnya berfokus pada sektor perbankan (Al Hadi & Surya, 2023), BUMDes (Imaroh et al., 2023), manufaktur (Wibowo et al., 2021), dan kesehatan (Holland et al., 2019). Studi serupa di sektor ritel, khususnya di Indonesia, masih terbatas. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan Teori *Job Demands-Resources* (Bakker et al., 2023), untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai mediator pada karyawan Budiman Swalayan di Kota Padang.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya pada industri ritel lokal yang memiliki dinamika berbeda dibanding sektor lain. Dengan demikian,

studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperjelas peran stres kerja sebagai mediator dalam konteks hubungan beban kerja dan turnover intention di sektor ritel.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Workload* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Work Stress* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data internal Budiman Swalayan Cabang Ulak Karang, tingkat turnover mengalami perubahan selama tiga tahun terakhir, yakni 11,67% pada 2022, menurun menjadi 6,84% di 2023, lalu kembali naik menjadi 8,55% di 2024. Walaupun angka tersebut masih di bawah ambang batas ideal 10% menurut sejumlah sumber, ketidakstabilan ini dapat mengganggu kelancaran operasional dan menunjukkan adanya masalah dalam mempertahankan karyawan.
2. Sistem kerja dua shift per hari dengan jam operasional toko selama 13 jam, dikombinasikan dengan jumlah personel yang terbatas di beberapa divisi seperti kasir, gudang, dan fresh food, menyebabkan beban kerja menjadi berat dan tidak proporsional. Kondisi ini meningkatkan risiko kelelahan fisik maupun mental, terutama bagi karyawan yang harus menangani pekerjaan intensif dalam waktu kerja yang cukup panjang.

3. Hasil survei awal terhadap 15 karyawan menunjukkan bahwa sebagian besar merasakan tekanan kerja yang signifikan. Sebanyak 67% merasa terbebani oleh pekerjaan yang berlebihan, 73% merasa tidak memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat kepada atasan, 80% tidak bebas berkomunikasi dengan rekan kerja, dan 87% merasa tidak puas dengan kehidupan keluarga.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan Budiman Swalayan di Kota Padang sebagai subjek penelitian. Variabel yang dianalisis meliputi *workload* sebagai variabel independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen, serta *work stress* sebagai variabel mediasi. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada analisis pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* dengan *work stress* sebagai variabel mediasi, tanpa mempertimbangkan faktor lain. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang Padang. Adapun periode penelitian difokuskan pada tahun 2025, dengan analisis yang dilakukan berdasarkan kondisi terbaru saat penelitian berlangsung.

D. Rumusan Masalah

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

1. Sejauhmana *workload* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang?

2. Sejauhmana *work stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang?
3. Sejauhmana *workload* berpengaruh terhadap *work stress* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang?
4. Sejauhmana *work stress* memediasi pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis *workload* terhadap *turnover intention* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.
2. Untuk menganalisis *work stress* terhadap *turnover intention* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.
3. Untuk menganalisis *workload* terhadap *work stress* karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.
4. Untuk menganalisis *work stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *workload* dan *turnover intention* pada karyawan “Budiman Swalayan Ulak Karang” Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademis terkait hubungan antara *workload*, *work stress*, dan *turnover intention*, khususnya dalam industri ritel.

b. Penulis

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengalaman akademik bagi penulis dalam memahami serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di tempat kerja.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian serupa dengan variabel atau metode yang lebih luas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Budiman Swalayan Ulak Karang

Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif untuk mengelola beban kerja dan mengurangi tingkat *turnover* karyawan.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran karyawan mengenai dampak beban kerja dan stres kerja terhadap keputusan mereka dalam bertahan atau meninggalkan pekerjaan, serta membantu dalam mencari solusi yang lebih baik untuk mengelola stres kerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* dengan *work stress* sebagai variabel mediasi pada karyawan Budiman Swalayan Ulak Karang, Padang, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Workload* tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien jalur dari *workload* ke *turnover intention* sebesar 0,220, dengan t-statistik 1,641 dan p-value 0,101. Artinya, peningkatan beban kerja karyawan tidak secara langsung mempengaruhi niat mereka untuk keluar dari organisasi.
2. *Work stress* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien jalur 0,725, t-statistik 5,495, dan p-value < 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, semakin besar kemungkinan mereka memiliki niat untuk keluar dari perusahaan.
3. *Workload* berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap *work stress*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien jalur 0,953, t-statistik 75,634, dan p-value < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja karyawan secara signifikan meningkatkan tingkat stres kerja.
4. *Work stress* terbukti memediasi secara penuh hubungan antara *workload* dan *turnover intention*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien

jalur sebesar 0,691, dengan t-statistik 5,432 dan p-value < 0,000. Karena pengaruh langsung *workload* terhadap *turnover intention* tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung signifikan, ini menegaskan adanya mediasi penuh (*full mediation*).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, ditemukan bahwa tingkat stres kerja dan beban kerja memiliki peran penting terhadap niat keluar (*turnover intention*) karyawan.

1. Bagi Budiman Swalayan Ulak Karang

a. Mengelola Sumber Stres Kerja (Sumber Daya – Tingkat Tugas)

Mengingat indikator tertinggi stres kerja adalah Sumber Daya – Tingkat Tugas dengan skor rata-rata 4,140 dan TCR 82,80% (kategori tinggi), disarankan bagi manajemen Budiman Swalayan Ulak Karang untuk:

- 1) Meninjau ulang distribusi tugas agar sesuai dengan kapasitas dan kemampuan karyawan.
- 2) Menyediakan sumber daya tambahan atau fasilitas pendukung, seperti pelatihan, teknologi, atau prosedur kerja yang lebih efisien, agar karyawan tidak merasa kewalahan.
- 3) Mengimplementasikan sistem *monitoring* beban kerja secara berkala untuk mengidentifikasi karyawan yang mengalami *overload* dan memberikan intervensi tepat waktu.

b. Meningkatkan Dukungan Tim pada Beban Kerja

Dengan indikator tertinggi beban kerja adalah Dukungan Tim (rata-rata

4,00, TCR 80,00%, kategori tinggi), disarankan:

- 1) Mempertahankan dan memperkuat budaya kerja sama tim agar karyawan merasa mendapat dukungan yang cukup saat menghadapi beban kerja tinggi.
- 2) Mengadakan program *mentoring*, di mana karyawan baru atau yang menghadapi tugas berat dapat memperoleh bantuan dari rekan kerja berpengalaman.
- 3) Memberikan pelatihan komunikasi dan kerja tim agar koordinasi antaranggota lebih efektif, sehingga tekanan dari beban kerja dapat diminimalkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan dengan beberapa pertimbangan:

- a. Menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi *turnover intention*, seperti kepuasan kerja, motivasi, atau kepemimpinan.
- b. Melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar atau di lokasi berbeda untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian.
- c. Menggunakan metode longitudinal untuk melihat perubahan pengaruh *workload* dan *work stress* terhadap *turnover intention* dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiguna, A. A. B. W., & Suwandana, I. G. M. (2023). The relationship between burnout, work stress, and turnover intention on non-permanent (contract) employees: Study at the Communication and Information Office of Badung Regency, Indonesia. *European Journal of Business and Management Research*, 8(3). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.3.1960>
- Adi, N. P., Da Lopez, A. A. V. P., Diatri, H., Werdhani, R. A., Soemarko, D. S., & Fitriani, D. Y. (2022). Validity and reliability of the Indonesian version of the new brief job stress questionnaire (short version) for work-related stress screening among office workers. *Medical Journal of Indonesia*, 31(3), 193–201. <https://doi.org/10.13181/mji.oa.226316>
- Adiputra, I. G., & Milleny, N. (2024). Effect of career development and workload on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 8(1), 81–91. <https://doi.org/10.51505/IJEBMR.2024.8106>
- Al Hadi, M. S., & Surya, I. B. K. (2023). Work stress mediates the effect of workload against employee turnover intention at BRI Kuta branch office. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 10(5), 26–34. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V10I5P104>
- Almubarakah, N. B., Bagis, F., Endratno, H., & Rahmawati, I. Y. (2024). Hospital nurse turnover intention: The role of work stress and workload with job satisfaction as mediation. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 8(1), 1–xx. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Alyaa, B. A., Daud, I., Hendri, M. I., Kalis, M. C. I., & Fahrana, Y. (2024). The effect of work-family conflict and work overload on turnover intention with job stress as mediation in state-owned enterprises employees. *Jurnal Ekonomi*, 13(1). <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Apriani, A., & Siregar, A. N. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention: Tinjauan pustaka. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 45–52. <https://doi.org/10.1111/jimb.2022.23.1.45>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*.
- Budimanswalayan.com. (2025). *Budiman Swalayan*. <https://budimanswalayan.com>
- Curran Daly & Associates. (2024). *Examining the true cost of employee turnover*. <https://www.currandaly.com/blog/the-true-cost-of-employee-turnover>

- De Sio, S., et. al. (2020). Work-Related Stress Questionnaire (WRSQ): A new tool to assess psychosocial risks at workplaces. *Clinical Therapeutics*, 171(4), e316–e320. <https://doi.org/10.7417/CT.2020.2235>
- Ekonomi.go.id. (2025). *Peran penting kontribusi perdagangan ritel dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional*. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/3442/peran-penting-kontribusi-perdagangan-ritel-dalam-mendukung-pertumbuhan-ekonomi-nasional> (diakses Februari 2025).
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.
- Hair, J. F., et al. (2019). Partial Least Squares Structural Equation Modeling Based Discrete Choice Modeling: An Illustration in Modeling Retailer Choice. *Business Research*, 12(1), 115–142.
- Hartadi, A. (2020). Analisis pengaruh faktor-faktor beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan DIY. *ALBAMA: Jurnal Manajemen*, 13(2),
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 530–545. <https://doi.org/10.1037/apl0000103>
- Holland, P., Tham, T. L., Sheehan, C., & Cooper, B. (2019). The impact of perceived workload on nurse satisfaction with work-life balance and intention to leave the occupation. *Applied Nursing Research*, 49, 70–76. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.06.001>
- Imaroh, M. F., Sudiro, A., & Sunaryo. (2023). The relation of job insecurity and workload toward turnover intentions mediated by work stress. *International Journal of Research in Business & Social Science*, 12(2), 148–157. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i2.2352>
- Iskandar, Y. C., & Rahadi, D. R. (2021). Strategi organisasi penanganan turnover melalui pemberdayaan karyawan. *Solusi: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(1), 102–116.
- Jogi, S. R., Prasetya, A. N., & Lestari, T. D. (2024). Meta-analisis faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention dan kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 15(1), 1–14. <https://doi.org/10.xxxx/jimi.2024.15.1.1>
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara. (2004). *Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil.*
- Kompas.id. (2021). *Industri ritel di Indonesia: Regulasi, sejarah, potret, dan tantangan.* <https://www.kompas.id/baca/paparan-topik/2021/06/03/industri-ritel-di-indonesia-regulasi-sejarah-potret-dan-tantangan> (diakses Februari 2025).
- Luthans, F. (2019). *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: Andi-Offset
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human Resource Management* (14th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Miron, C., & Colosi, H. A. (2018). Work stress, health behaviours and coping strategies of dentists from Cluj-Napoca, Romania. *International Dental Journal*, 68(3), 152–161. <https://doi.org/10.1111/idj.12361>
- Na-Nan, K., Kanthong, S. N., & Dhienhirun, A. (2020). Development and validation of an instrument to measure turnover intention of Generation Y in Thailand. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2019-1972>
- Permendagri. (2008). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.*
- Rahmansyah, E., & Indiyati, D. (2024). The influence of workload and work environment on the turnover intention of employees in PT. XYZ. *International Journal of Science, Technology & Management*. Retrieved from <http://ijstm.inarah.co.id>
- Rahmadani, H., Daud, I., Fahrana, Y., Rosnani, T., & Azazi, A. (2023). Work engagement as a mediator of transactional leadership and workload on employee turnover intention. *International Journal on Social Sciences, Economics and Arts*, 13(3), 163–174.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2020). *Perilaku Organisasi.* Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Saputro, R., Aima, M. H., & Elmi, F. (2020). Effect of work stress and work load on burnout and its implementation in turnover intention Erha Clinic branch office (Bogor, Depok and Mangga Besar). *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(3), 1–10.

- Sarwono, J. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sellers, J., Helton, W. S., Näswall, K., Funke, G. J., & Knott, B. A. (2014). Development of the Team Workload Questionnaire (TWLQ). *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 58(1), 1207–1211. <https://doi.org/10.1177/1541931214581207>
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1134034. <https://doi.org/10.1080/23311975.2015.1134034>
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Society for Human Resource Management (SHRM). (2022). *The High Cost of Employee Turnover*. Diakses dari <https://www.shrm.org>
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Tarwaka. (2017). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja “Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja”* (Edisi ke-2). Surakarta: Harapan Press.
- Tinambunan, A. P., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan (JRAK)*, 8(1),
- Wa Nisa, Nurwati, Samdin, La Ode Bahana Adam, & Enny Wati. (2024). Analisis beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Muna Barat. *Jurnal HOMANIS: Hala Oleo Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 1–13. <https://homanis.uho.ac.id/index.php/journal>
- Wibowo, A., Setiawan, M., & Yuniarinto, A. (2021). The effect of workloads on turnover intention with work stress as mediation and social support as moderated variables. *Journal of Applied Management*, 19(2), 276–286. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.16>