PERAN MENDIASI STRES KERJA: HUBUNGAN LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA GEN Z TERHADAP TURNOVER INTENTION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Yoga Prangestu
B1021221107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PERAN MENDIASI STRES KERJA: HUBUNGAN LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA GEN Z TERHADAP TURNOVER INTENTION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Yoga Prangestu
B1021221107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Yoga Prangestu
NIM	: B1021221107
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul proposal	: Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z Terhadap Turnover Intention

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan karya akhir dengan judul tersebut di atas. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 15 Juli 2026



Yoga Prangestu

NIM B1021221107

PERTANGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Yoga Prangestu
NIM	: B1021221107
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 21 April 2026

Judul Karya Akhir* :

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakandengan benar.

Pontianak, 15 Juli 2026

Yoga Prangestu
NIM. B1021221107

LEMBAR YURIDIS

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

Penanggung Jawab Yuridis

YOGA PRANGESTU
NIM B1021221107

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen SDM
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 21 April 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	TandaTangan
1	Pembimbing 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. 196810211994032003	01/07/2026	
2	Pembimbing 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. 199111272022031006	01/07/2026	
3	Penguji 1	Syahbandi, S.E., M.Si. 198004232005011001	07/07/2026	
4	Penguji 2	Arman Jaya, S.Pd.I., M.M. 199009202022031006	07/07/2026	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 26 AUG 2026
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tian Yang Maha Esa atas segala rahmat, bimbingan, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini dengan judul **"Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention"** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah dan Ibu tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu saya yang telah membantu menyemangatkan saya mengerkan tugas akhir saya.
2. Kakak saya yang membantu penegerjaan dan pendaftaran untuk tugas akhir saya
3. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
7. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.. selaku Ketua Prodi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
8. Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. dan Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. selaku Dosen pembimbing akademik dan pembimbing riset yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Syahbandi, S.E., M.Si dan Arman Jaya, S.Pd.I., M.M. yang telah menguji saya dan memberi masukan yang membantu saya menyelesaikan tugas akhir saya.
10. Para dosen riset manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan dalam proses penyelesaian laporan akhir.
11. Keluarga besar yang juga selalu memberikan doa dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir laporan akhir.
12. Rekan teman saya Fransiskus Deny Hendri, Veri Viktorianus, Ericko, Hansen, charli Oliver, dan kawan kawan lainya yang berjuang mengerjakan karya akhir riset ini.
13. Semua pihak yang selalu memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa dituliskan satu per satu.

Pontianak, 15 Juli 2026



Yoga Prangestu

NIM. B1021221107

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

Yoga Prangestu

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention karyawan Generasi Z di Kota Pontianak dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Tingginya kecenderungan perpindahan kerja pada karyawan muda menjadi tantangan bagi perusahaan, khususnya industri perhotelan yang memiliki tingkat turnover relatif tinggi. Lingkungan kerja yang kurang mendukung serta beban kerja berlebihan dapat meningkatkan tekanan psikologis karyawan sehingga mendorong keinginan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 140 responden karyawan Generasi Z di industri perhotelan Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0 untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja dan turnover intention, sedangkan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dan turnover intention. Stres kerja juga berpengaruh positif terhadap turnover intention serta memediasi hubungan lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention. Temuan ini menegaskan pentingnya lingkungan kerja suportif dan pengelolaan beban kerja proporsional guna menekan stres kerja serta mengurangi turnover intention karyawan Generasi Z. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan praktis bagi manajemen hotel dalam mempertahankan karyawan muda secara lebih efektif.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

Yoga Prangestu

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the work environment and workload on turnover intention among Generation Z employees in Pontianak City, with job stress serving as a mediating variable. The high tendency of young employees to change jobs has become a significant challenge for organizations, particularly in the hospitality industry, which is characterized by a relatively high employee turnover rate. An unsupportive work environment and excessive workload may increase employees' psychological pressure, thereby encouraging their intention to leave the organization. This study employed a quantitative research approach by collecting data through questionnaires distributed to 140 Generation Z employees working in the hospitality industry in Pontianak City. The sampling technique used was purposive sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS 4.0 to examine the relationships among the variables. The results indicate that the work environment has a negative effect on job stress and turnover intention, while workload has a positive effect on job stress and turnover intention. Job stress also has a positive effect on turnover intention and mediates the relationships between the work environment and turnover intention, as well as between workload and turnover intention. These findings highlight the importance of fostering a supportive work environment and managing workload appropriately to reduce job stress and minimize turnover intention among Generation Z employees. This study is expected to provide practical insights for hotel management in developing more effective strategies to retain young employees.

Keywords: Work Environment, Workload, Job Stress, Turnover Intention

RINGKASAN KARYA AKHIR

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

1. Latar Belakang

Generasi Z menjadi kelompok tenaga kerja terbesar di Indonesia dan diproyeksikan sebagai tulang punggung organisasi di masa depan. Berdasarkan data BPS, Generasi Z yang lahir pada 1997–2012 mencakup 27,94% dari total penduduk Indonesia (BPS, 2021), dengan jumlah tenaga kerja mencapai 34 juta orang (BPS, 2025). Di Kota Pontianak, tenaga kerja Generasi Z mencapai sekitar 76 ribu orang atau 25% dari total angkatan kerja (BPS Kota Pontianak, 2023). Meskipun memiliki potensi besar bagi perusahaan, Generasi Z juga memiliki kecenderungan turnover intention yang tinggi. Survei menunjukkan bahwa 60% karyawan Generasi Z di Indonesia memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya (Jakmin, 2024), termasuk pada industri perhotelan yang memiliki tingkat turnover mencapai 60–120% per tahun (Han, 2022).

Tingginya turnover intention pada Generasi Z dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama lingkungan kerja dan beban kerja. Lingkungan kerja yang kurang kondusif terbukti meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar, sedangkan lingkungan kerja yang nyaman dapat menurunkan turnover intention (Nursalimah & Oktafien, 2023; Stefanya & Winarto, 2024; Yunitasari et al., 2023). Di sisi lain, beban kerja yang berlebihan juga meningkatkan tekanan psikologis dan mendorong karyawan Generasi Z untuk mencari pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan harapan mereka terhadap keseimbangan kehidupan kerja (Ratna & Saputra, 2024; Manggala & Siswanto, 2024; Equilera et al., 2025).

Hubungan antara lingkungan kerja dan beban kerja dengan turnover intention tidak terlepas dari peran stres kerja. Lingkungan kerja yang tidak mendukung dan beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja (Aditya et al., 2023; Equilera et al., 2025), sementara stres kerja terbukti berpengaruh positif terhadap turnover intention (Ardianto & Bukhori, 2021; Indriati, 2021). Bagi Generasi Z yang mengutamakan fleksibilitas dan lingkungan kerja yang suportif, kegagalan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut dapat memperbesar stres kerja sekaligus meningkatkan keinginan untuk keluar dari perusahaan (Wulandari et al., 2024).

Meskipun sejumlah penelitian telah membuktikan pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention (Hisbih et al., 2023; Melinda et al., 2025), serta pengaruh keduanya terhadap stres kerja (Framudita et al., 2025; Mercu & Yogyakarta, 2025), penelitian yang menguji peran stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi

Z di industri perhotelan, khususnya di Kota Pontianak, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention melalui mediasi stres kerja, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori maupun penyusunan kebijakan sumber daya manusia dalam mempertahankan karyawan Generasi Z.

2. Permasalahan

1) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

2) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

3) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

4) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

5) Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

6) Apakah Stres Kerja memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

7) Apakah Stres Kerja memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap *turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban Kerja terhadap Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *turnover Intention* karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* di mediasi Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* di mediasi Stres Kerja karyawan Generasi Z di industri perhotelan kota Pontianak.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis melalui analisis statistik dengan data berbentuk data (Sahir, 2021). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probality Sampling* karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti serta memiliki kriteria khusus (Asrulla et al., 2023). Populasi penelitian adalah karyawan Generasi Z yang bekerja di dalam industri perhotelan di Kota Pontianak dengan kriteria berusia 18-28 tahun (Kelahiran 1997-2007), berdomisili di Kota Pontianak, bekerja di sektor perhotelan, dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Jumlah sampel ditentukan pada rumus (Hair et al., 2017), yaitu 5-10 orang untuk setiap indikator. Dengan 14 indikator penelitian maka jumlah sampel yang ditentukan adalah 140 responden agar hasil penelitian lebih optimal. Alasan dipilihanya sektor perhotelan didasarkan pada karakteristik industri yang padat karya, dinamis, memiliki intensitas layanan tinggi, serta tingkat turnover yang relatif tinggi.

Data Primer didapatkan dari kuesioner terstruktur berbasis Google Form yang disebarkan melalui Instagram, TikTok, serta bantuan rekan dan karyawan hotel melalui grup WhatsApp internal dan komunitas pekerja perhotelan. semua item menggunakan skala Liker 1-5 dengan variabel yang diukur meliputi Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Turnover Intention*. Analisis data menggunakan metode SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS 4.0 karena mampu menganalisis model kompleks tanpa mensyaratkan normalitas data. Evaluasi model dilakukan melalui uji outer model menggunakan validitas konvergen dengan nilai outer Loading ≥ 0.7 dan AVE ≥ 0.5, validitas diskriminan dengan nilai HTMT dibawah ≤ 0.9 dan uji Realibilitas ditunjukan pada nilai CR ≥ 0.7 (Hair et al., 2017) serta inner model menggunakan nilai R^2, f^2, Q^2, dan pengujian signifikansi jalur melalui bootstrapping sebanyak 5.000 subsampel.

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* sebesar 6,271 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, di mana lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* ($\beta = -0,341$).

2) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* sebesar 7,301 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, di mana Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* ($\beta = 0,414$).

3) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja sebesar 6,739 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, di mana Lingkungan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja ($\beta = 0,447$).

4) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja sebesar 5,499 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, di mana Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja (β = 0,335).

5) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* sebesar 5,218 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, di mana Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* (β = 0,304).

6) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui stres kerja sebesar 4,234 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis keenam diterima, di mana Stres Kerja memediasi secara negatif dan signifikan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* (β = -0,136).

7) Diperoleh nilai t-hitung pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebesar 3,808 dengan nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis ketujuh diterima, di mana Stres Kerja memediasi secara positif dan signifikan pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* (β = 0,108).

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan Generasi Z di industri perhotelan Kota Pontianak, baik secara langsung maupun melalui mediasi stres kerja. Lingkungan kerja yang kondusif mampu menurunkan stres kerja dan turnover intention, sedangkan beban kerja yang tinggi meningkatkan stres kerja dan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Temuan ini juga memperkuat penerapan Job Demands-Resources (JD-R) Theory**,** yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berperan sebagai *job resources*, beban kerja sebagai *job demands*, dan stres kerja sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan turnover intention pada karyawan Generasi Z.

2) Saran

Perusahaan, khususnya industri perhotelan, disarankan menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan mengelola beban kerja secara proporsional guna mengurangi stres kerja serta meningkatkan retensi karyawan Generasi Z. Pengelolaan SDM juga perlu memperhatikan kebutuhan Generasi Z, seperti kenyamanan kerja, keseimbangan kehidupan kerja, dan kesejahteraan psikologis. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi dan sektor industri, menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, serta menambahkan variabel seperti kompensasi, kepuasan kerja, *work-life balance*, dan gaya kepemimpinan agar hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNG JAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ISI KARYA AKHIR 1
1. LATAR BELAKANG 2
2. LANDASAN TEORI 4
3. METODE PENELITIAN 8
4. HASIL DAN PEMBAHASAN 8
5. KESIMPULAN 14
6. KETERBATASAN 14
7. IMPLIKASI 14
8. DAFTAR REFERENSI 15
LAMPIRAN I SK DEKAN xvii
LAMPIRAN II *LETTER OF ACCEPTANCE* xxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxv
LAMPIRAN V Kuesioner xxx
LAMPIRAN VI Tabulasi Data xxxvii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xlvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kateristik Responden 9
Tabel 2. Nilai Loading Factor, Construct Reliability (CR), dan Average Variance Extracted (AVE) dalam Kesesuaian Model Secara Keseluruhan 10
Tabel 3. Nilai Validitas Diskriminan HTMT 11
Tabel 4. R Square 11
Tabel 5. f-Square 12
Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis 12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konseptual 8
Gambar 2. Algoritma Model Result 10

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I SK DEKAN xvii
LAMPIRAN II *LETTER OF ACCEPTANCE* xxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxv
LAMPIRAN V Kuesioner xxx
LAMPIRAN VI Tabulasi Data xxxvii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xlvii

EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.1, No.1, Januari 2022 (diisi oleh editor)

Peran Mediasi Stres Kerja: Hubungan Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Gen Z terhadap Turnover Intention

Yoga Prangestu[1], Titik Rosnani[2], Dody Pratama Marumpe[3], Syahbandi[4], Arman Jaya[5]
[1,2,3,4,5] Universitas Tanjungpura, Indonesia
E-mail: b1021221107@student.untan.ac.id [1], titik.rosnani@ekonomi.untan.ac.id [2],dody.pratama@ekonomi.untan.ac.id [3], syahbandi@ekonomi.untan.ac.id [4], arman.jaya@ekonomi.untan.ac.id [5]

Article History:
Received: (diisi oleh editor)
Revised: (diisi oleh editor)
Accepted: (diisi oleh editor)

Keywords: *Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention karyawan Generasi Z di Kota Pontianak dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Tingginya kecenderungan perpindahan kerja pada karyawan muda menjadi tantangan bagi perusahaan, khususnya industri perhotelan yang memiliki tingkat turnover relatif tinggi. Lingkungan kerja yang kurang mendukung serta beban kerja berlebihan dapat meningkatkan tekanan psikologis karyawan sehingga mendorong keinginan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 140 responden karyawan Generasi Z di industri perhotelan Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0 untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja dan turnover intention, sedangkan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dan turnover intention. Stres kerja juga berpengaruh positif terhadap turnover intention serta memediasi hubungan lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention. Temuan ini menegaskan pentingnya lingkungan kerja suportif dan pengelolaan beban kerja proporsional guna menekan stres kerja serta mengurangi turnover intention karyawan Generasi Z. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan praktis bagi manajemen hotel dalam mempertahankan karyawan muda secara lebih efektif.*

PENDAHULUAN

Saat ini dunia kerja didominasi oleh karyawan Generasi, termasuk salah satunya Kota Pontianak. Kondisi ini menunjukan bahwa Generasi Z akan menjadi tulang punggung organisasi dan perusahaan serta bangsa Indonesia di masa yang akan datang (Wibowo et al., 2024). Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan Generasi Z adalah masyarakat yang telahir pada tahun 1997 hingga 2012. Selain itu di Indonesia ratio Penduduk Generasi Z sebesar 27,94% merupakan ration paling besar dibandingkan generasi yang lain seperti Generasi X, Generasi Millenial (BPS, 2021). Saat ini jumlah karyawan Generasi Z yang ada di Indonesia berjumlah 34 juta orang sehingga cukup berpengaruh terhadap jumlah tenaga kerja di Indonesia terutama di berbagai daerah (BPS, 2025).

Di Pontianak sendiri, persentase karyawan generasi Z sebesar mencapai 25 % dengan jumlah karyawan sebesar 76 ribu dari 295 ribu tenaga kerja di Pontianak (BPS Kota Pontianak, 2023). dengan jumlah karyawan generasi Z yang besar maka akan menciptakan pertumbuhan bagi perusahaan atau organisasi. Namun ada tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan yaitu tingkat perpindahan kerja atau *Turnover Intention* para karyawan yang cukup tinggi dibandingkan dengan generasi sebelumnya dengan tingkat *turnover rate* yang lebih sedikit. temuan ini didukung dengan data survey yang dilakukan oleh (Jakmin, 2024) yang menyebutkan bahwa 60% dari total karyawan Gen Z di indonesia memiliki keinginan untuk keluar atau berhenti bekerja dari perusahaan.

Secara umum, Generasi Z meminati sektor pekerjaan yang fleksibel berbasis teknologi dan kreatif seperti digital, media, dan ekonomi kreatif (Effendy et al., 2025). Namun dalam konteks industri jasa, industri perhotelan menjadi pilihan bagi karyawan Generasi Z karena manawarkan lingkungan kerja yng dinamis, pengunaan teknologi dalam pekerjaan, peluang pengembangan keterampilan komunikasi, pelayanan, dan manajerial yang sejalan dengan kateristik dan kebutuhan karier generasi ini (Hajal & Losekoot, 2025). Saat ini industri yang berkembang pada saat ini yaitu industri sektor pariwisata terutama industri perhotelan. Tetapi industri ini mengalami permasalahan besar yaitu masalah *Turnover* yang tinggi. diketahui 60% hingga 120% per tahun karyawan di industri perhotelan keluar dari pekerjaannya (Han, 2022) dan karyawan generasi Z dengan tingkat Turnover sebesar 49% menurut Da Silva dalam (Soares & Putri, 2025). Selain itu, proporsi tenaga kerja Generasi Z di sektor pariwisata mencapai 33% pada tahun 2025 (Yuana et al., 2025) yang memperkuat permasalah ini.

Dalam konteks Kota Pontianak, dinamika pendidikan perhotelan, parawisata dan pelayanan di pontianak hanya terbatas pada pendidikan vokasi seperti SMK dan Diploma dari sekolah dan institusi pelayanan dan perhotelan. hal ini tercemin pada tertinggalnya Sumber daya Manusia Industri Parawisata di Kalimantan Barat masih tertinggal dan belum mampu mengisi posisi manajerial strategis di hotel-hotel yang ada (Oxtora & Lucinda, 2023). Hal ini bisa menimbulkan kesenjangan pendidikan dalam kspektasi kerja para lulusan dengan realitas di industri perhotelan sehingga meningkatkan tingkat Turnover. Dari kaitan tersebut terdapat indikasi bahwa tingginya tingkat *Turnover Intention* karyawan Genrasi Z di sektor Perhotelan di Pontianak tidak hanya diperngaruhi kateritik umum tetapi juga kondisi kerja yang mereka hadapi.

Salah satu aspek yang dapat menyebabkan karyawan untuk berkeinginan berhenti atau keluar dari perusahaan yaitu lingkungan kerja (Romadhona et al., 2024). lingkungan kerja memiliki korelasi negatif dan signifikan terhadap turnover intention generasi milenial, di mana suasana kerja yang kondusif dapat mengurangi keinginan untuk berpindah (Stefanya & Winarto, 2024). Penelitian tersebut menemukan bahwa karyawan ingin tempat kerja yang nyaman agar mereka bisa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Maka dari itu dalam penelitian

(Nursalimah & Oktafien, 2023; Yunitasari et al., 2023) menjelaskan lingkungan kerja merupakan faktor signifikan yang berpengaruh terhadap tingkat keinginan untuk keluar atau berhenti para karyawan millennial dan para perawat di Indonesia. Lingkunagn kerja yang tidak kondusif dapat menimbulkan tekanan bagi para karyawan yang pada akhirnya munculnya Stres Kerja (Aditya et al., 2023). Maka dari itu, perusahaan perlu memastikan terciptanya lingkungan kerja yang aman, sehat, dan mendukung agar dapat mempertahankan karyawan, khususnya pada generasi muda seperti generasi Z yang memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk berpindah kerja

Selain itu, beban kerja yang berkontribusi dalam mempengaruhi tingkat Turnover Intention para karyawan. (Ratna & Saputra, 2024). hal ini dikarenakan karyawan Generasi Z terkenal memiliki sensitivitas terhadap jumlah beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Generasi Z juga memiliki perhatian besar terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan personal maka jika beban kerja tidak diberikan secara seimbang akan bisa menyebabkan motivasi para karyawan untuk menurun dan meningkatkan perpindahan kerja atau keinginan untuk keluar para karyawan Generasi Z. hal ini sependapat dengan sebuah studi yang dilakukan oleh (Manggala & Siswanto, 2024) yang menyebutkan tekanan kerja yang berlebihan bisa memicu stres kerja sehingga memungkinkan para karyawan Generasi Z berhenti dari pekerjaanya dan mencari dan pekerjaan di perusahaan baru yang lebih baik. Fenomena ini memperlihatkan bahwa tugas yang dibebankan oleh perusahaan diberikan secara tidak proporsional bisa berdampak langsung pada tingkat Turnover Intention Para karyawan. Beban kerja yang tinggi bisa memperparah kondisi psikologis para kayawan sehingga meningkatkan Stres Kerja (Equilera et al., 2025). Selain berkontribusi terhadap *turnover Intention*, akumulasi tugas yang diberikan turut mempertinggi tingkat stres kerja yang dialami oleh para karyawan sehingga memperlemah workplace well-being karyawan. maka dari itu beban kerja perlu dikelola dengan baik agar seimbang untuk mengurangi dampak Turnover intention terutama kalangan Generasi Z yang memiliki kecenderungan untuk lebih sensitif terhadap banyaknya beban kerja yang diberikan dan kesejahteraan psikologis mereka.

Lebih jauh, Stres kerja bisa menyebabkan ketegangan fisik dan mental yang jika tugas yang diberikan secara berlebihan serta lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi para karyawan. stres kerja yang berlebih mendorong karyawan untuk berkeinginan keluar dari perusahaan (Ardianto & Bukhori, 2021). stres kerja para karyawan generasi Z muncul Ketika mereka harus dihadapkan dengan ekspektasi kinerja yang tinggi, tanggung jawab atau tugas yang diberikan secara tidak proporsional dan lingkungan yang tidak baik bagi para karyawan. Hasil penelitian (Indriati, 2021) menunjukan bahwa hubungan stres kerja dengan Tingkat *Turnover Intention* para karyawan bersifat positif yang Dimana akumulasi tekanan kerja yang dirasakan para karyawan akan memperbesar kecenderungan untuk berpikir mengakihiri hubungan kerja dengan Perusahaan atau organisasi. dengan sikap generasi Z yang menginginkan fleksibilitas kerja dan lingkungan kerja yang supportif, maka perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan jika gagal memenuhinya dapat meningkatkan stres kerja dan meningkatkan *turnover Intention* para karyawan Generasi Z (Wulandari et al., 2024).

Berdasarkan uraian diatas maka terlihat adanya fenomena dimana keinginan untuk keluar dari perusahaan cukup tinggi untuk Karyawan Generasi Z. studi telah menunjukan asosiasi antara kualitas lingkungan kerja perusahaan dan intensitas tugas yang diberikan terhadap keinginan karyawan keluar dari perusahaan (Hisbih et al., 2023; Melinda et al., 2025). beberapa penelitian menunjukan beban kerja memiliki penagruh langsung terhadap stres kerja dan *Turnover Intention* (Framudita et al., 2025; Mercu & Yogyakarta, 2025). Tetapi masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus menguji peran stres kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut, terutama pada konteks Generasi Z di industri perhotelan masih sedikit yang membahas peran stres

kerja sebagai mediator dalam konteks Generasi muda atau Generasi Z terutama dalam industri perhotelan di Indonesia terutama di kota Pontianak.

Permasalahan ini penting untuk diselesaikan karena industri perhotelan mengalami *tingkat* turnover yang tinggi dimana tingkat *turnover* telah mencapai 120% dengan komposisi karyawan generasi Z sebesar 17,71%. Maka dari itu studi ini penting untuk dilaksanakan agar bisa memahami faktor-faktor apa saja yang mendorong keinginan karyawan Generasi Z untuk keluar dari perusahaan yang dimana di Pontianak saat ini mengalami pertambahan jumlah angkatan kerja muda. Biaya yang dikeluarkan akibat karyawan keluar dari perusahaan cukup besar yang dimana perusahaan perlu melakukan proses mencari, merekrut dan melatih karyawan baru dan biaya tersebut melebihi jumlah kompensasi untuk posisi yang sama (Anh Do et al., 2023). Faktor faktor lain seperti kualitas lingkungan kerja yang jelek, tugas yang diberikan oleh perusahaan tidak proporsional, dan tekanan kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan keluar dari organisasi atau perusahaan (Abdou et al., 2022; Anees et al., 2021).

Maka dari itu, Penelitian ini bisa diharapkan berkontribusi secara Praktis membantu perusahaan untuk merancang kebijakan SDM yang lebih baik lagi agar bisa mempertahankan karyawan Generasi Z dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mengelola beban kerja secara proporsional. Secara teoritis, bisa mengembangkan pemahaman tentang peran Stres Kerja sebagai mediator antara Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada konteks Karyawan Generasi Z. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian adalah menguji pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap turnover intention melalui mediasi stres kerja.