PERAN *JOB BURNOUT* DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN *WORKLOAD* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z DI SEKTOR DIGITAL *E-COMMERCE*

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

DIAH FEBRIYANI
NIM. B1021221150

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2026

PERAN *JOB BURNOUT* DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN WORKLOAD DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* GEN Z DI SEKTOR DIGITAL *E-COMMERCE*

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

DIAH FEBRIYANI
NIM. B1021221150

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Diah Febriyani
NIM	: B1021221150
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Peran Job Burnout dalam Memediasi Hubungan Workload dan Work-Life Balance terhadap Turnover Intention Gen Z di Sektor Digital E-Commerce

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 Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 09 Juni 2026



Diah Febriyani
NIM. B1021221150

PERTANGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Diah Febriyani
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 14 April 2026

Judul Karya Akhir:

Peran Job Burnout Dalam Memediasi Hubungan Workload Dan Work-Life Balance Terhadap Turnover Intention Gen Z Di Sektor Digital E-Commerce

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

Pontianak, 09 Juni 2026

Diah Febriyani
NIM. B1021221150

LEMBAR YURIDIS

Peran Job Burnout dalam Memediasi Hubungan Workload dan Work-Life Balance terhadap Turnover Intention Gen Z di Sektor Digital E-Commerce

Penanggung Jawab Yuridis

Diah Febriyani
B1021221150

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 14 April 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	TandaTangan
1	Pembimbing 1	Dr. M. Irfani Hendri, SE, M.Si NIP.197506081998021001	04/05/2026	
2	Pembimbing 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M NIP.199111272022031006	30/04/2026	
3	Penguji 1	Dr. Titik Rosnani, SE, M.Si NIP.196810211994032003	27/04/2026	
4	Penguji 2	Arman Jaya, S.Pd.I., M.M NIP.199009202022031006	06/05/2026	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 15 JUN 2026
Koordinator Program Studi Manajemen

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "Peran *Job Burnout* dalam Memediasi Hubungan *Workload* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* Gen Z di Sektor Digital E-Commerce" dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan BisnisUniversitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah dan Ibu tercinta penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya akhir ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang membantu, membimbing, mendukung dan memberikan saran, masukan serta doa. Dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada :

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik telah memberikan masukan, dukungan, serta bimbingan yang konstruktif sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik.
7. Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga selama proses penyusunan karya akhir ini.
8. Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si**.** dan Arman Jaya, S.Pd.I., M.M. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan kritik, saran, serta masukan yang konstruktif selama proses ujian dan penyempurnaan karya akhir ini.
9. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama proses perkuliahan.
10. Seluruh Staf Akademik, Tata Usaha, Staf Perpustakaan, dan seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama perkuliahan dan penulisan karya akhir ini.
11. Seluruh Karyawan generasi Z yang bekerja di sektor E-Commerce yang telah membantu dalam proses pengambilan data penelitian.

12. Kepada Ibu tercinta yaitu Poniyem dengan segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta kesabaran yang tiada henti dalam mendampingi setiap langkah perjalanan hidup dan proses penyelesaian karya akhir penulis ini. Terima kasih karena selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan tempat untuk kembali di saat menghadapi berbagai kesulitan untuk penulis.
13. Kepada almarhum Ayah tercinta Muhadi Suyanto atas sayang, didikan, nasihat, serta nilai-nilai kehidupan yang telah diberikan semasa hidup. Meskipun ayah tidak dapat menyaksikan secara langsung penyelesaian karya akhir ini, kenangan, doa, dan semangat yang telah ditanamkan senantiasa menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan menempatkan almarhum di tempat terbaik di sisi-Nya.
14. Kepada Adik Nurlatifah dan seluruh keluarga atas doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang diberikan selama proses penyelesaian karya akhir ini.
15. Kepada sahabat-sahabat kuliah tercinta, Riris, Askia, Paula, Anggi, Karina, dan Veronika, atas segala dukungan, semangat, bantuan, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan karya akhir ini. Terima kasih atas bantuan, saran, dan masukan yang diberikan di saat penulis menghadapi kesulitan, serta atas kesediaannya menyediakan tempat untuk mengerjakan karya akhir dan menjadi teman berbagi cerita dalam suka maupun duka. Semoga persahabatan dan kebaikan yang telah terjalin senantiasa membawa kebahagiaan dan kesuksesan bagi kita semua.
16. Kepada sahabat-sahabat kos, Yunike, Indah, Rani, dan Kak Vara, atas dukungan, tempat berbagi cerita, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan karya akhir ini. Semoga persahabatan yang terjalin senantiasa dipenuhi kebahagiaan dan kesuksesan bagi kita semua.
17. Kepada Aa Bandung dan ke enam sahabatnya yang sedang jauh disana, terima kasih telah menamani, menghibur, dan memberikan semangat dalam pengerjaan karya akhir.
18. Kepada Gita dan Syarini selaku teman satu bimbingan dan teman kuliah penulis yang telah menemani, saling mendukung, berbagi informasi, serta memberikan semangat selama proses penyusunan karya akhir ini dan juga saran dan pendapat yang telah diberikan.
19. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman kuliah dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan dan bantuan selama penyelesaian karya akhir ini.
20. kepada diri sendiri atas ketekunan, kesabaran, semangat serta tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan, serta terus berusaha dan bertahan hingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pontianak, 09 Juni 2026

Diah Febriyani
B1021221150

Peran *Job Burnout* dalam Memediasi Hubungan *Workload* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* Gen Z di Sektor Digital E-Commerce

Oleh: Diah Febriyani

Faculty of Economics and Business
Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh workload dan work-life balance terhadap turnover intention dengan job burnout sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain causal-comparative. Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria Generasi Z yang bekerja di industri e-commerce minimal satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert 1–5, sedangkan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbantuan SmartPLS untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel.Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention dan job burnout. Selain itu, worklife balance juga berpengaruh signifikan terhadap turnover intention dan job burnout. Penelitian ini juga menemukan bahwa job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Lebih lanjut, job burnout terbukti memediasi pengaruh workload dan work-life balance terhadap turnover intention.Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja memengaruhi niat berpindah kerja tidak hanya secara langsung tetapi juga melalui kondisi psikologis berupa kelelahan kerja. Oleh karena itu, perusahaan di sektor digital ecommerce perlu mengelola beban kerja secara efektif, meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, serta mencegah terjadinya burnout guna menekan tingkat turnover intention karyawan Generasi Z.

Kata Kunci: Beban Kerja, Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi, Kelelahan Kerja, Niat Pindah Pekerjaan, Generasi Z, Industri Digital E-Commerce.

The Role of Job Burnout in Mediating the Relationship between Workload and Work-Life Balance on Gen Z's Turnover Intention in the Digital ECommerce Sector

Oleh: Diah Febriyani

Faculty of Economics and Business
Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload and work-life balance on turnover intention with job burnout as a mediating variable among Generation Z employees in the digital e-commerce sector in Indonesia. This study uses a quantitative approach with a causal-comparative design. The research sample consisted of 200 respondents selected using purposive sampling with the criteria of Generation Z working in the e-commerce industry for at least one year. Data collection was conducted through an online questionnaire using a 1–5 Likert scale, while data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) assisted by SmartPLS to test the direct and indirect relationships between variables. The results show that workload has a positive and significant effect on turnover intention and job burnout. In addition, work-life balance also has a significant effect on turnover intention and job burnout. This study also found that job burnout has a positive and significant effect on turnover intention. Furthermore, job burnout was found to mediate the influence of workload and work-life balance on turnover intention. These findings indicate that work pressure and work-life balance affect turnover intention not only directly but also through psychological conditions such as work fatigue. Therefore, companies in the digital ecommerce sector need to manage workloads effectively, improve work-life balance, and prevent burnout in order to reduce the turnover intention of Generation Z employees.

Keyword: *Workload, Work-Life Balance, Work Fatigue, Intent to Change Jobs, Generation Z, Digital E-Commerce Industry.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Peran *Job Burnout* dalam Memediasi Hubungan *Workload* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* Gen Z di Sektor Digital *E-Commerce*

Oleh: Diah Febriyani

Program Studi Manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak

1. Latar Belakang

Perkembangan industri digital khususnya sektor e-commerce telah menciptakan dinamika kerja yang cepat, kompetitif, dan berbasis teknologi. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan perusahaan terhadap tenaga kerja muda seperti Generasi Z yang dikenal adaptif terhadap teknologi dan inovasi digital. Namun, tingginya tingkat mobilitas kerja pada generasi ini menjadi tantangan bagi organisasi, karena banyak karyawan Gen Z cenderung memiliki niat untuk berpindah pekerjaan dalam waktu relatif singkat. Fenomena ini menunjukkan bahwa turnover intention pada Generasi Z menjadi isu penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri digital.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi turnover intention adalah workload atau beban kerja. Industri e-commerce memiliki karakteristik pekerjaan yang menuntut kecepatan, produktivitas tinggi, serta target kerja yang ketat sehingga dapat meningkatkan tekanan kerja pada karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres, kelelahan fisik maupun mental, serta menurunkan kesejahteraan psikologis karyawan. Kondisi ini dapat memicu munculnya job burnout, yaitu kondisi kelelahan kerja yang muncul akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus.

Selain workload, faktor lain yang juga berpengaruh terhadap turnover intention adalah work-life balance. Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Ketika keseimbangan tersebut tidak tercapai, karyawan dapat mengalami tekanan psikologis yang pada akhirnya meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh workload dan work-life balance terhadap turnover intention dengan job burnout sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce di Indonesia.

2.Tujuan Penelitian

Berdasrkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan pene;itian yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh workload terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.
2. Menganalisis pengaruh work-life balance terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.
3. Menganalisis pengaruh workload terhadap job burnout pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.
4. Menganalisis pengaruh work-life balance terhadap job burnout pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.
5. pengaruh job burnout terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.
6. Menganalisis peran job burnout dalam memediasi pengaruh workload terhadap turnover intention.
7. Menganalisis peran job burnout dalam memediasi pengaruh work-life balance terhadap turnover intention.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis hubungan antara workload, work-life balance, job burnout, dan turnover intention. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert 1–5 kepada 200 responden yang merupakan karyawan Generasi Z yang bekerja di sektor digital e-commerce di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berusia 18–27 tahun dan memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4 untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload dan work-life balance memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce. Workload yang tinggi terbukti meningkatkan turnover intention, sedangkan work-life balance juga berperan penting dalam memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Selain itu, workload dan work-life balance juga berpengaruh signifikan terhadap job burnout, yang menunjukkan bahwa tekanan kerja dan ketidakseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan kelelahan kerja karyawan. Penelitian ini juga menemukan bahwa job burnout berpengaruh positif terhadap turnover intention serta berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara workload dan work-life balance terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce

5. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa workload dan work-life balance memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce. Workload yang tinggi terbukti meningkatkan turnover intention,

sedangkan work-life balance juga berperan penting dalam memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Selain itu, workload dan work-life balance juga berpengaruh signifikan terhadap job burnout, yang menunjukkan bahwa tekanan kerja dan ketidakseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan kelelahan kerja karyawan. Penelitian ini juga menemukan bahwa job burnout berpengaruh positif terhadap turnover intention serta berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara workload dan work-life balance terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa workload dan work-life balance memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan Generasi Z di sektor digital ecommerce.

Workload yang tinggi dapat meningkatkan turnover intention, sedangkan work-life balance berperan penting dalam menentukan keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan organisasi. Selain itu, workload dan work-life balance juga terbukti berpengaruh terhadap job burnout, yang pada akhirnya meningkatkan turnover intention. Penelitian ini juga membuktikan bahwa job burnout berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara workload dan work-life balance terhadap turnover intention.

7. Implikasi

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi perusahaan di sektor digital e-commerce untuk lebih memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada karyawan Generasi Z. Perusahaan perlu mengelola beban kerja secara lebih proporsional, menyediakan fleksibilitas kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja karyawan.Selain itu, organisasi juga perlu mengembangkan program yang dapat mencegah terjadinya job burnout, seperti dukungan organisasi, pengaturan target kerja yang realistis, serta program kesejahteraan karyawan.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur mengenai hubungan antara workload, work-life balance, job burnout, dan turnover intention, khususnya pada konteks industri digital e-commerce dan Generasi Z.

8. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada karakteristik sampel yang hanya mencakup karyawan sektor startup di Indonesia dan berfokus pada Generasi Z. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk menguji model ini pada sektor industri, negara, maupun konteks kelembagaan yang berbeda agar hasilnya lebih luas dan dapat digeneralisasi. Selain itu, studi selanjutnya juga dapat memperbesar cakupan sampel, misalnya dengan melakukan perbandingan antar generasi, serta menambahkan variabel kontekstual lain seperti lingkungan kerja dan dukungan organisasi guna memperdalam pemahaman tentang Turnover Intention.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
UCAPAN TERIMA KASIH iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
PENDAHULUAN 2
LANDASAN TEORI 3
METODE PENELITIAN 6
HASIL DAN PEMBAHASAN 7
KESIMPULAN 15
DAFTAR REFERENSI 16
LAMPIRAN I Sk Dekan xiii
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xvii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xix
LAMPIRAN IV Tabel Kuesioner xxi
LAMPIRAN V Kuesioner xxvi
LAMPIRAN VI Data xxxii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xlii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden 7
Tabel 2. Outer Loading, Reliabilitas, dan Validitas 8
Tabel 3. Discriminant Validity Analysis (Fornell-Larcker) 9
Tabel 4. R Square dan F Square 10
Tabel 5. Uji Hipotesis 10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual 6

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Sk Dekan xiii
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xvii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xix
LAMPIRAN IV Tabel Operasional xxi
LAMPIRAN V Kuesioner xxvi
LAMPIRAN VI Data xxxii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xlii