

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN
BURNOUT TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
RITEL *FASHION* DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NABILA YOLANDA KARIN

NIM: 115220054

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN
BURNOUT TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
RITEL *FASHION* DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NABILA YOLANDA KARIN

NIM: 115220054

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT



FR.FE-4.7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nabila Yolanda Karin

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115220054

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 21 November 2025



Nabila Yolanda Karin

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NABILA YOLANDA KARIN
NIM : 115220054
PROGRAM/JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES
KERJA, DAN *BURNOUT* TERHADAP
TURNOVER INTENTION KARYAWAN RITEL
FASHION DI JAKARTA

Jakarta, 21 November 2025

Pembimbing,



(Edalmen, S.E., M.M)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NABILA YOLANDA KARIN
NIM : 115220054
PROGRAM/JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES
KERJA, DAN *BURNOUT* TERHADAP
TURNOVER INTENTION KARYAWAN RITEL
FASHION DI JAKARTA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 17 Desember 2025 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Nuryasman, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.
Edalmen, S.E., M.M

Jakarta, 7 Januari 2026

Pembimbing,



(Edalmen, S.E., M.M)

ABSTRACT

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA**

(A) NABILA YOLANDA KARIN 115220054

(B) *THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS, AND
BURNOUT ON TURNOVER INTENTION OF FASHION RETAIL
EMPLOYEES IN JAKARTA*

(C) XVIII + 133 Pages, 25 Tables, 4 Pictures, 3 Attachments

(D) *HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*

(E) *Abstract: The high turnover intention among fashion retail employees in Jakarta is a strategic challenge that impacts productivity and operational cost stability. This study aims to analyze the influence of job satisfaction, work stress, and burnout on turnover intention. The research employs a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 250 fashion retail employees in Jakarta selected through purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares (PLS)-based Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results of this study indicate that work stress and burnout have a positive and significant influence on turnover intention. This shows that an increase in stress and burnout levels will strengthen employees' intention to leave the company. Conversely, job satisfaction was found to have a negative but insignificant influence on turnover intention. The coefficient of determination (R^2) value of 0.612 indicates that the three independent variables collectively explain 61.2% of the variation in turnover intention, while the remainder is influenced by other factors outside the research model. These findings emphasize the urgency of stress management and burnout prevention programs as key strategies in reducing employee turnover intention. Companies are advised to create a healthier and more*

supportive work environment to enhance employee retention and wellbeing sustainably.

(F) *Keywords: Job Satisfaction, Job Stress, Burnout, Turnover Intention*

(G) *References 67 (1977 - 2025)*

(H) Edalmen, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) NABILA YOLANDA KARIN 115220054

(B) PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN *BURNOUT*
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RITEL *FASHION*
DI JAKARTA

(C) XVIII + 133 Halaman, 25 Tabel, 4 Gambar, 3 Lampiran

(D) SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Abstrak: Tingginya *turnover intention* pada karyawan ritel *fashion* di Jakarta merupakan tantangan strategis yang berdampak pada produktivitas dan stabilitas biaya operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention*. Pendekatan yang digunakan di penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei diterapkan, melalui penyebaran kuesioner kepada 250 karyawan ritel *fashion* di Jakarta yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan software *SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan stres kerja dan *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tingkat stres dan *burnout* akan memperkuat niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Sebaliknya, kepuasan kerja ditemukan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612 mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dalam *turnover intention* sebesar 61,2%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menekankan urgensi manajemen stres dan program pencegahan

burnout sebagai strategi kunci dalam menekan niat keluar karyawan. Perusahaan disarankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan suportif guna meningkatkan retensi dan kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan.

(F) Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Stres Kerja, *Burnout*, *Turnover Intention*

(G) Daftar Acuan 67 (1977 - 2025)

(H) Edalmen, S.E., M.M.

HALAMAN MOTTO

*“Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang
yang tidak mengetahui?”*

- QS. Az-Zumar: 9

“It always seems impossible until it’s done.”

- Nelson Mandela

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tidak ada bagian yang lebih bermakna dalam lembar skripsi ini selain halaman persembahn. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua tercinta, sahabat, kekasih, serta teman-teman yang selalu memberikan dukukan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Tarumangara.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Edalmen S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan seluruh waktunya untuk memeriksa skripsi ini, memberikan arahan dan juga bimbingan agar penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Frangky Selamat, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh dosen dan juga staf pengajar Universitas Tarumanagara, yang telah membimbing, memberikan seluruh ilmu dan juga pengajarannya kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Para staf administrasi dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah membantu penulis dalam prosesnya mencari sumber-sumber ilmu melalui buku-buku yang ada di perpustakaan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Tarumanagara, sehingga dengan pelayanan dan bantuan dari pihak perpustakaan, maka skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
6. Kepada kedua orang tua yang sangat berharga dalam hidup penulis, Papa (Rizaldi), Mama (Andriani). Terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, kepercayaan, dan kasih sayang yang tiada henti. Segala

pengorbanan dan dukungan yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada adik-adik penulis yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Sarah Ananda Fitriansyah, sahabat seperjuangan saya di Universitas Tarumanagara. Terima kasih atas dukungan, bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan menjadi tempat berbagi suka dan duka selama perkuliahan.
9. Kepada sahabat sahabat saya, Asti, Naya, Aura, Desmita yang sudah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak dan juga orang-orang yang tidak bisa penulis sebutkan, terimakasih banyak untuk kalian yang selama ini ikut membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 November 2025



Nabila Yolanda Karin

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
A. Permasalahan	1
B. Tujuan dan Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Gambaran Umum Teori	7
B. Definisi Konseptual Variabel	9
C. Kaitan Antar Variabel.....	21
D. Penelitian yang Relevan.....	23
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel.....	31
C. Definisi Operasional dan Instrumen	32
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	37
E. Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Subjek Penelitian Dan Objek Penelitian.....	46
B. Hasil Analisis Data.....	53
C. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proporsi Tempat Responden Belanja Produk Fesyen	1
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 3. 1 Output Loading Factor	38
Gambar 4. 1 Hasil Uji Bootstrapping	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Stres Kerja	34
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel <i>Burnout</i>	35
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Turnover Intention	36
Tabel 3. 5 Hasil Outer Loading	38
Tabel 3. 6 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	39
Tabel 3. 7 Hasil Discriminant Validity HTMT	40
Tabel 3. 8 Hasil <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	41
Tabel 3. 9 Hasil <i>Discriminant Validity Cross Loadings</i>	41
Tabel 3. 10 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	43
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Tempat Kerja	47
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja	50
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Burnout</i>	51
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i>	52
Tabel 4. 10 Hasil <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	53
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Effect Size</i> (F^2)	55
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient</i> dan Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2. Hasil Kuesioner dan Tanggapan Responden.....	76
Lampiran 3. Hasil Uji SmartPLS.....	106

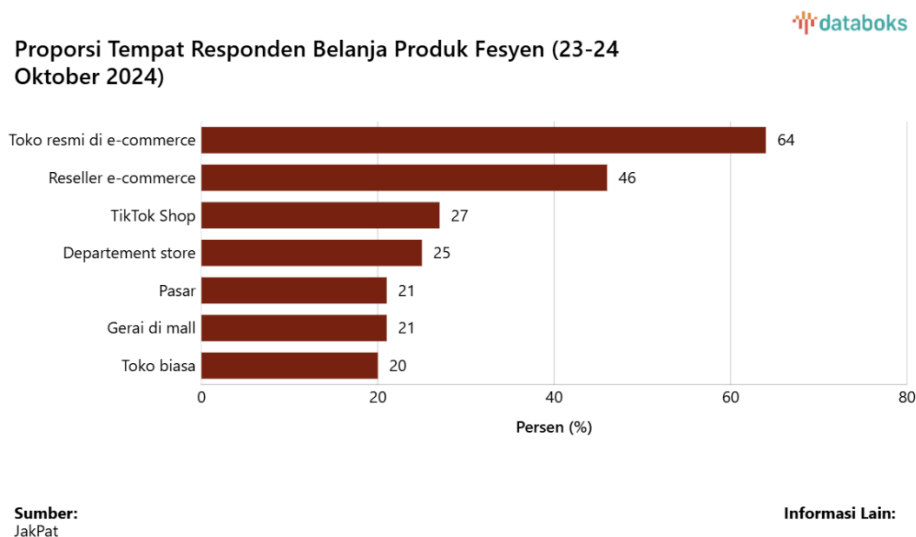
BAB 1

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Industri ritel di Jakarta, sebagai salah satu pusat ekonomi dan perdagangan di Indonesia, berperan penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Sektor ini menghadapi tantangan besar dalam menjaga stabilitas tenaga kerja karena tingginya tekanan kerja, persaingan pasar, dan perubahan perilaku konsumen. Karyawan ritel sering kali bekerja dalam lingkungan yang dinamis, dengan tuntutan untuk memberikan pelayanan cepat dan berkualitas. Kondisi ini dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan, yang berdampak pada keputusan karyawan untuk tetap bertahan ataupun meninggalkan pekerjaan. Dengan demikian, memahami berbagai faktor yang berpengaruh terhadap niat karyawan untuk berpindah menjadi hal penting untuk keberlanjutan operasional perusahaan ritel.



Gambar 1. 1 Proporsi Tempat Responden Belanja Produk Fesyen (23-24 Oktober 2024) Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/teknologitelekomunikasi/statistik/673c123c6c27a/ini-tempat-warga-indonesia-belanja-produk-fesyen>

Industri ritel *fashion* menunjukkan pertumbuhan signifikan, didorong oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin beralih ke platform digital. Survei

JakPat (2024) mengungkapkan bahwa 54% responden membeli produk *fashion* pada tahun ini, dengan 64% di antaranya memilih toko resmi di *e-commerce*, 46% melalui *reseller* di *e-commerce*, dan 27% via akun resmi TikTok Shop merek pakaian. Shopee menjadi platform dominan dengan 88% pengguna, diikuti Tokopedia (45%) dan TikTok Shop (44%). Pembelian *offline* terjadi di *department store* (25%), pasar atau kios baju (21%), toko di mal (21%), dan toko konvensional (20%). Survei terhadap 1.168 responden, yang dikerucutkan menjadi 632 pembeli produk *fashion*, melibatkan responden dari Jabodetabek (33%), Jawa non-Jabodetabek (49%), dan luar Jawa (18%), dengan mayoritas milenial (53%) dan Gen Z (47%). Data ini mencerminkan dinamika pasar ritel *fashion* yang beragam, yang meningkatkan tekanan pada karyawan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga memengaruhi kepuasan kerja, stres kerja, serta *burnout*.

Berdasarkan penelitian oleh Mahadewi & Indiyati (2025) tingkat *turnover* karyawan pada sektor ritel *fashion*, ritel elektronik, dan ritel otomotif di Jakarta, khususnya pada karyawan *front-end* tercatat mencapai 58% pada tahun 2023. Fenomena serupa juga terlihat pada sektor ritel *fashion* di Indonesia, di mana tingkat *turnover* masih berada di atas 20% selama tiga tahun terakhir (Putri et al., 2025). Tingginya *turnover intention* di industri ritel menjadi isu krusial karena berdampak pada produktivitas dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan termasuk meningkatnya biaya perekrutan dan pelatihan yang terutama dipicu oleh *work stress* dan *burnout*, sehingga kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya biaya operasional dan menurunkan produktivitas. (Putri et al., 2025; Üngüren et al., 2024). Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention* dalam konteks ritel *fashion* untuk merumuskan strategi retensi yang efektif.

Menurut An Nasya et al. (2024) dalam konteks ritel pasar Indonesia, kepuasan kerja merupakan faktor utama dalam mengurangi *turnover intention*. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan menurunkan *turnover intention*. Dalam konteks ritel *fashion*, tekanan untuk memenuhi tren pasar dan ekspektasi pelanggan menuntut perusahaan menciptakan lingkungan

kerja yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan. Namun, beberapa penelitian menemukan faktor lain yang juga berpengaruh terhadap turnover intention. Studi di ritel Indonesia oleh Putri et al. (2025) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Menurut Üngüren et al. (2024) dalam analisis stres kerja di sektor *service ritel-like*, stres kerja merupakan pendorong utama *turnover intention* di ritel *fashion*. Penelitian di sektor ritel di Pakistan yang dilakukan oleh Ghani et al. (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berkorelasi positif dengan ketidakamanan kerja, yang meningkatkan *turnover intention*. Di Jakarta, karyawan ritel *fashion* menghadapi tekanan dari jadwal kerja padat dan permintaan pelanggan yang dinamis.

Menurut Üngüren et al. (2024), *burnout* turut memengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan secara positif pada industri ritel. Pada sektor ritel *fashion*, *burnout* sering dipicu oleh shift kerja panjang dan interaksi emosional dengan pelanggan. Putri et al. (2025) juga menjelaskan bahwa *burnout* dapat memperkuat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Mengurangi kelelahan kerja menjadi penting untuk menjaga stabilitas tenaga kerja di sektor ini. Namun, sebagian besar penelitian mengenai *turnover intention* masih banyak dilakukan di sektor perhotelan, perbankan, maupun pendidikan.

Pada 2025, tantangan ekonomi lesu di Indonesia menambah tekanan pada ritel *fashion*, meningkatkan stres kerja dan *burnout* (An Nasya et al., 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi mengenai pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention*. Dalam sektor ritel, Darada (2025) menemukan bahwa stres kerja memiliki efek positif signifikan terhadap *turnover intention*, dengan *burnout* sebagai mediator. Sebaliknya, An Nasya et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan membuat *turnover intention* menurun melalui peningkatan komitmen karyawan. Putri et al. (2025) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dan berperan penting dalam mempertahankan karyawan di industri ritel *fashion*. Di ritel Indonesia, Arumsari et al. (2025) melaporkan bahwa *burnout* berkorelasi kuat dengan kepuasan kerja rendah dan

turnover intention tinggi. Penelitian di ritel *fashion* Indonesia menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan yang beragam ini menegaskan perlunya penelitian yang lebih spesifik dalam konteks ritel *fashion* Jakarta untuk memahami pengaruh antar-variabel secara komprehensif.

Meskipun penelitian tentang *turnover intention* di ritel *fashion* Indonesia telah berkembang (An Nasya et al., 2024), penelitian ini berfokus secara spesifik pada karyawan ritel *fashion* di Jakarta untuk mengungkap *novelty* dalam konteks budaya kerja metropolitan. Industri ritel *fashion* memiliki karakteristik unik, seperti tekanan untuk mengikuti tren mode yang berubah cepat, siklus produk yang singkat, interaksi intens dengan pelanggan, dan adaptasi terhadap *platform e-commerce* serta media sosial seperti TikTok Shop. Penelitian sebelumnya oleh Darada (2025) menekankan pentingnya manajemen stres kerja dalam upaya menurunkan tingkat *turnover intention*. Penelitian yang secara komprehensif mengkaji hubungan antara kepuasan kerja, stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* pada industri ritel *fashion* di Indonesia masih terbatas (Putri et al., 2025). Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan *Burnout* terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel *Fashion* di Jakarta” untuk memberikan wawasan praktis bagi manajer ritel *fashion* dalam mengelola sumber daya manusia dan mengurangi niat berpindah karyawan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka diidentifikasi permasalahan berikut:

- a. Penelitian mengenai *turnover intention* masih banyak berfokus pada sektor ritel secara umum, namun penelitian yang secara spesifik membahas ritel *fashion* masih terbatas.
- b. Terbatasnya penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan kepuasan kerja, stres kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention* khususnya di industri ritel *fashion* di Jakarta.

- c. Transformasi digital (*e-commerce* dan media sosial) serta budaya kerja metropolitan menambah tekanan kerja namun dampaknya terhadap karyawan masih minim diteliti.

3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka batasan masalah penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini hanya berfokus pada karyawan yang bekerja di industri ritel *fashion* di Jakarta.
- b. Penelitian dibatasi pada karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, penata produk (*display*), petugas gudang atau staf persediaan barang, dan karyawan yang bertugas mengemas barang untuk pesanan *online*.
- c. Penelitian dibatasi pada toko ritel *fashion* baik yang beroperasi secara *offline* maupun *online*.
- d. Penelitian ini dibatasi pada karyawan dengan masa kerja minimal 3 bulan untuk memastikan pengalaman kerja yang memadai.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta?
- b. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta?
- c. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta.
- b. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta.
- c. Mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* karyawan ritel *fashion* di Jakarta.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berikut:

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkan saat perkuliahan, dan memperluas pengalaman dalam melakukan penelitian terkait manajemen sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini juga membantu peneliti untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana kepuasan kerja, stres kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention*.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan ritel *fashion* dalam mengelola karyawan. Temuan penelitian dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi stres dan *burnout*, serta menekan *turnover intention* melalui kebijakan yang lebih tepat.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur di sektor manajemen SDM, terutama bagi peneliti yang ingin menelusuri berbagai faktor yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan terhadap organisasi dalam konteks penelitian yang sama atau dalam konteks penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- An Nasya, A. Al, Tholkha, S. M., Novandi, T. D., Hardjowikarto, A. D., & Wibowo, N. S. (2024). The Impact Of Work-Life Balace and Job Stress On Turnover Intention With Job Satisfaction As a Mediator at Regional Public Company Berintan Market Cirebon City. In *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)* (Vol. 7, Issue 3).
- Arumsari, Suheman, E., & Khalida, L. R. (2025). The Effect of Burnout and Job Satisfaction on Turnover Intention at PT Jonan Indonesia. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(2), 113–118. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i2.361>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 1, pp. 389–411). Annual Reviews Inc. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Carr, V. G. (2025). *Effective Retention Strategies Retail Sector Leaders Use to Reduce Voluntary Employee Turnover*. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
- Chandola, T. (2010). *Stress at Work*. The British Academy.
- Darada, H. M. S. (2025). *Studi Literatur Fenomena Turnover Intention Pada Karyawan Minimarket*. <https://doi.org/10.15294/msdm.v1i1.412>
- Dewi, A. P., & Agustina, M. D. P. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan* (Vol. 1, Issue 3).
- Drastyana, S. F. (2018). *Turnover Intention Karyawan Dalam Tinjauan Kompensasi, Pengembangan Karir, Iklim Organisasi*.
- Egarini, N. N., & Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2022). PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN SPBU 54.811.05 DESA LOKAPAKSA KECAMATAN SERIRIT. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(3). <https://doi.org/10.59818/kontan.v1i3.236>

- Fajriansyah, Y., Kalangi, L., & Lambey, R. (2024). The influence of job stress, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention of accounting and finance employees at PT. Multi Nabati Sulawesi. *The Contrarian : Finance, Accounting, and Business Research*, 3(2), 86–95. <https://doi.org/10.58784/cfabr.155>
- Falakha, A. (2020). *PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN OUTSOURCING (STUDI PADA PT. TRIFA SARI NUSANTARA)*. 4(3).
- Faridah, Gustini, Salehan, & Efendi, R. (2022). The Turnover Intention Influenced by Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(5), 334–340. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i5.335>
- Febriana, R., Widhianingrum, W., & Setiawan, F. (2023). Analisis Pengaruh Workload, Job Insecurity dan Burnout Terhadap Turnover Intention Karyawan Tetap (Studi Pada Marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Fakultas Ekonom Universitas Ponorogo*.
- Ghani, B., Memon, K. R., Han, H., Ariza-Montes, A., & Arjona-Fuentes, J. M. (2022). Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.918065>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.).
- Hair, J., Hult, M. T., Ringle, M. C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*.
- Hair, J. J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. <http://www>.
- Hasyim, M. A. N., Astuti, W., Fadhila, N., & Artha, S. J. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention Karyawan*

- (Studi Pada PT.Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK Lingkup Jabar II).
- Health and Safety Executive. (2019). *Tackling work-related stress using the Management Standards approach: A step-by-step workbook*. The Stationery Office.
- Hida, V. Y., Fanggidae, R. P. C., Riwu, Y. F., & Nursiani, N. P. (2024). *The Influence of Job Satisfaction and Burnout on Turnover Intention of Employees of Borneo Bakery in Kupang*.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. www.indomediapustaka.com
- Jia Min, C. (2024). *THE IMPACT OF LEADERSHIP STYLE ON TURNOVER RATES IN THE RETAIL INDUSTRY*.
- Jung, J., Kim, B. J., & Kim, M. J. (2023). The effect of unstable job on employee's turnover intention: The importance of coaching leadership. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1068293>
- Juniarti, A. T., Cahyoseputro, W., Rolhaminawanti, E., & Juliawati, T. L. (2020). *Intensi Turnover Dalam Organisasi*. CV. Pena Persada.
- Kidamu, O., Hinelu, R., & Podungge, R. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Pegawai Di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bone Bolango. *JAMBURA*, 8(1). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Kim, J., & Jung, H. S. (2021). The Linkage between Emotional Labor and Stress Effects on Retail Sales Workers. *Journal of Distribution Science*, 19(10), 99–109. <https://doi.org/10.15722/jds.19.10.202110.99>
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of E-Collaboration*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>

- Kurniawan, P., & Susanto, N. (2023). The Effect Of Job Stress, Job Satisfaction And Emotional Intelligence On Turnover Intention. In *International Journal of Science*. <http://ijstm.inarah.co.id>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *WORK ORGANISATION AND STRESS*.
- Lestari, R. B., & Diana, D. L. (2021). *Pengaruh Burnout & Job Satisfaction Terhadap Turnover Tenaga Profesional Teknologi Informasi PT "X" & Subsidiary*. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/PsikologiKreatifInovatif/issue/archive>
- Mahadewi, D. W., & Indiyati, D. (2025). *The Impact of Job Satisfaction and Transformational Leadership on Turnover Intention of Front-End Employees at PT.XYZ*. <https://doi.org/10.32996/jbms>
- Maharzi, M. R. A., & Zahro. (2023). *Pengaruh Job Stress, Burnout, dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CV Fian Putra*.
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Turnove Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Meilia, D., Sijabat, R., & Utami, R. H. (2023). *The Influence of Work Life Balance, Burnout and Job Satisfaction on Turnover Intention (Study of Female Medical Staff at Limpung Regional Hospital)*. 6. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i11.4340>
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 62, Issue 2).

- Nasir, M., Hasan, & Mutmainnah. (2022). *Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus : PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Makassar 2)*. 9, 16–29.
- Ningrum, D. A., Fauzi, A., & Wijayanti, M. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Swadaya Jaya Mandiri. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(1).
- Permatasari, C., & Laily, N. (2021). *Pengaruh Job Insecurity dan Burnout Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Tenaga Kesehatan Rumah Sakit di Surabaya)*.
- Pratama, A., & Sari, P. A. (2025). WORK STRESS AND TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF BURNOUT IN AN AGRIBUSINESS CASE STUDY USING THE JD-R MODEL. In *Journal of Business and Management Inaba E-ISSN* (Vol. 4, Issue 1).
- Prisillya, T., & Turangan, J. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Niat Untuk Berpindah. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*.
- Purba, O., Ika, N., & Simarmata, P. (2023). Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Pabrik di Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 5436–5446.
- Putri, Q. I., Saluy, A. B., & Perkasa, D. H. (2025). Kajian Literatur: Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 5, Issue 3).
- Rachmawati, I. A. K., Fiko Farlis, M., Fara Dina, M., Tati Sumarti Bisri, M., Farida Idayati, M., MSA Debi Eka Putri, S., Edi Harapan, M., Tegowati, Mp., dr Risci Intan Parmita Siti Nurdiah, M., Ganjar Winata Martoatmodjo, Ms., Yayah Atmajawati, Mp., Agustin Riyan Pratiwi, Ms., Erna Ningsih Mokodongan, Ms., Lustono, Ms., & Editor, M. (2024). *MANAJEMEN KONFLIK & STRES KERJA PENERBIT*.

- Rahadiyanti, R. D., & Prahawati, W. (2024). *How to cite: Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja*. 5(5), p-ISSN.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2018). *Essentials of Organizational Behavior*.
- Rumawas, W. (2023). *KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN PERILAKU KEINGINAN KELUAR KARYAWAN (Commitment Organisational and Employee Turnover Intention Behavior)*.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Salsabila, N., & Tumanggor, B. F. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Tingkat Turnover Intention Pegawai di PT PKSS Cabang Jakarta 1*.
- Sari, N. A., & Nani. (2024). Pengaruh Job Insecurity dan Job Stres terhadap Turnover Intention pada PT Mandala Multifinance Cabang Parung. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 655–663. <https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/index>
- Setiono, A. B., & Sustiyatik, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Shafiee, M. H., & Abas, N. 'Ain H. (2023). *Linking Gender with Job Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention*. 13(11). <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i11/19645>
- Shirom, A. (2003). Job-Related Burnout: A Review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*. American Psychological Association.
- Spector, E. P. (2022). *Job Satisfaction* (1st ed.). Routledge.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kombinasi Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi dengan 9 Desain Edisi Revisi Tahun 2023*.
- Suhartini, E. (2013). *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja*. Alauddin University Press.

- Sukanti, F., Asiyah, S., & Wahono, B. (2021). *Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Pada PT. Bumi Menara Internusa Dampit*. www.fe.unisma.ac.id
- Syahrial, Y., & Sari, D. P. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT Deltomed Laboratories Wonogiri). *Journal of Rural and Development/Volume, 1*(1).
- Toyibah, T., Mulyani, M., & Komalasari, S. (2025). Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Kalimas Kharisma. *Jurnal Al-Husna, 5*(1), 16–27. <https://doi.org/10.18592/jah.v5i1.6745>
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. A. (2024). The Effects of Job Stress on Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Security and Financial Dependency. *Behavioral Sciences, 14*(4). <https://doi.org/10.3390/bs14040322>
- Vanarse, R. (2019). *ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION* (1st ed.). Empyreal Publishing House.
- Weerasinghe, T. D., & Piyasiri, S. (2022). Factors Affecting Employee Turnover Intention and the Moderating Role of Gender: Evidence from the Laborer Category Employees Working in Katunayake Free Trade Zone of Sri Lanka. *Kelaniya Journal of Management, 11*(1), 105–128. <https://doi.org/10.4038/kjm.v11i1.7717>
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly: Management Information Systems, 33*(1), 177–196. <https://doi.org/10.2307/20650284>
- Wijaya, F. M., Simamora, R. B., & Gurusina, L. B. (2025). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. Cipta Sarana Jaya Abadi. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora, 5*(4), 797–809. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i4.7953>

Yuliana, L., Azmy, A., Nurwardana, J. R., Perkasa, D. H., Alfian, R., Aisah, N., & Putra, M. F. R. (2025). The Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among Indonesia-China Integrated Industrial Employees. *Journal of Applied Business Administration*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.30871/jaba.8108>