

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN STRES KERJA  
TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN GEN Z PADA  
INDUSTRI FAST FOOD DI YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**JOYCE YIHAN ONGSOR**

**11211142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2025**

## **HALAMAN PENGAJUAN**

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis, Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**



**DISUSUN OLEH:**

|      |                    |
|------|--------------------|
| NAMA | JOYCE YIHAN ONGSOR |
| NIM  | 11211142           |

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024/2025**

## PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Joyce Yihan Ongsor  
NIM/NIP/NIDN : 11211142  
Program Studi : Manajemen  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kerusakan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja Pada Turnover Intention karyawan Gen Z Pada Industri fast food di Yogyakarta.

dengan ini menyatakan:

- bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.\*
- ☐ Embargo permanen.\*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

\*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.\*\*
- ☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.\*\*
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... \*\*\*
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... \*\*\*
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

\*\*Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

\*\*\*Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, ...

Mengetahui,



Tanda tangan & nama terang pembimbing  
NIDN/NIDK \_\_\_\_\_

Yang menyatakan,



Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis  
NIM 11211142

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, STRES KERJA PADA  
TURNOVER INTENTION KARYAWAN GEN Z PADA INDUSTRI FAST  
FOOD DI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**JOYCE YIHAN ONGSOR**

**11211142**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana manajemen pada tanggal

Yogyakarta, 21 Maret 2025

**Disahkan Oleh:**

**Nama Dosen**

**Tanda Tangan**

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl. Secr, M.M.

(Ketua Tim Penguji)

2. Jonathan Herdioko, SE., MM

(Dosen Penguji)

3. Dr. Ambar Kusuma Astuti, S.E., M.Si

(Dosen Pembimbing)

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



( Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si)

(Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, STRES KERJA  
TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN GEN Z PADA  
INDUSTRI FAST FOOD DI YOGYAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 7 Januari 2025

  
Joyce Yihan Ongsor

11211142

DUTA WACANA

## HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu”

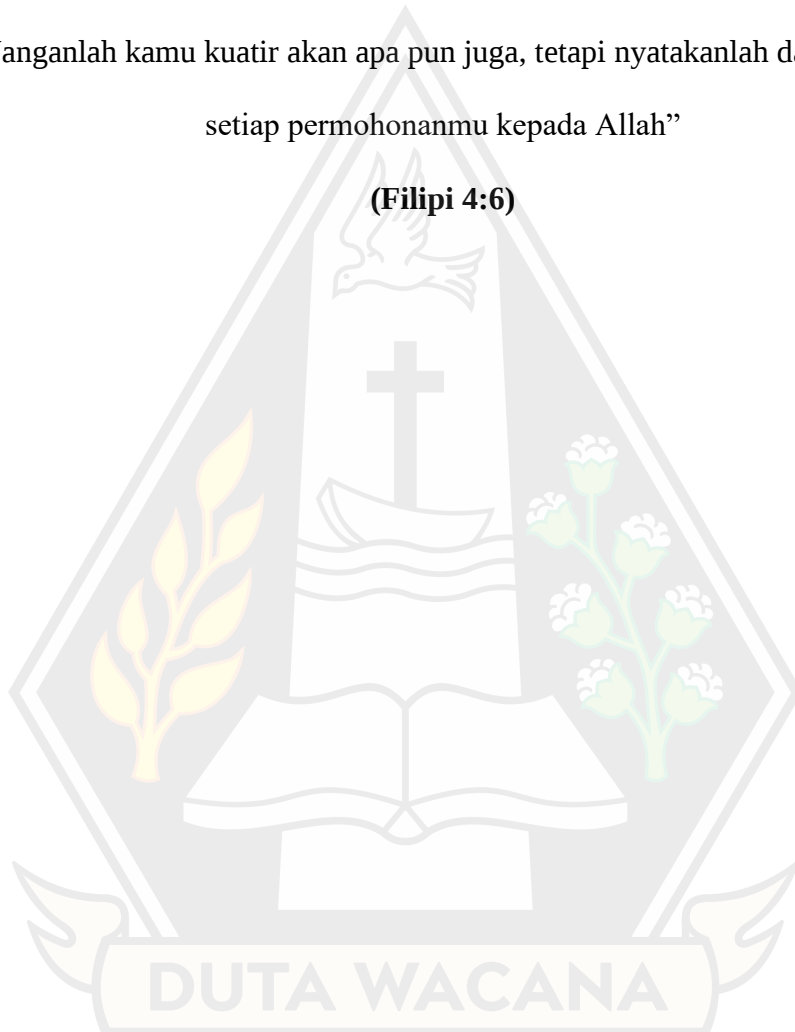
**(1 Petrus 5:7)**

“Just keep doing your best and you’ll be rewarded”

**(Abraham Lincoln)**

"Janganlah kamu kuatir akan apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam doa  
setiap permohonanmu kepada Allah”

**(Filipi 4:6)**



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini penulis persembahkan untuk:**

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberikan kekuatan, bimbingan, dan kasih-Nya yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan ini.
2. Mama dan adik-adikku, yang selalu memberikan cinta, semangat, dan dukungan yang tiada habisnya sepanjang perjalanan ini.
3. Dosen pembimbing Ambar Kusuma Astuti, S.E., M.Si. yang telah membimbing dengan sabar dan selalu memberi arahan selama proses pengerjaan skripsi hingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. Teman seperjuangan yaitu Ling, Albert, dsb yang menemani dari semester 3 hingga semester sekarang, yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama skripsi.
5. Juniarta, Friska, Belin dan Jelita yang selalu mengibur dan menemani selama kuliah.
6. Samuel Bangkit Prakoso, yang selalu dengan sabar mendengarkan keluhan tentang skripsi dan memberikan dukungan.
7. Teman-teman lainnya yang tidak disebutkan namanya.

Terakhir adalah kepada penulis sendiri yang telah bekerja keras dan mencoba disiplin selama menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu, dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Ibu Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., MSi., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Ambar Kusuma Astuti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Orang tua saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 7 Januari 2025



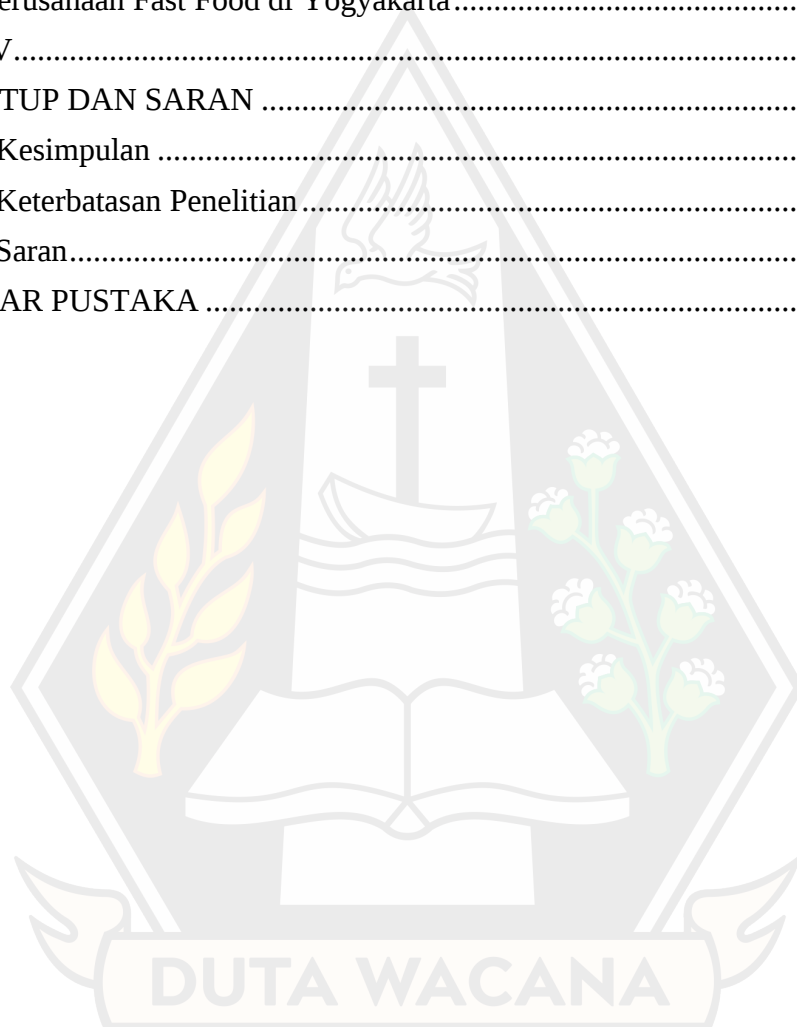
Joyce Yihan Ongsor

## DAFTAR ISI

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGAJUAN.....                  | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....        | iii  |
| HALAMAN MOTTO .....                     | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....               | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                    | vii  |
| DAFTAR ISI.....                         | viii |
| DAFTAR TABEL.....                       | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xii  |
| LAMPIRAN.....                           | xiii |
| ABSTRAK.....                            | xiv  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | xv   |
| BAB I .....                             | 1    |
| PENDAHULUAN .....                       | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....             | 5    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....            | 5    |
| 1.5 Batasan Penelitian .....            | 6    |
| LANDASAN TEORI.....                     | 8    |
| 2.1 Kepuasan Kerja .....                | 8    |
| 2.1.1 Faktor Kepuasan Kerja.....        | 9    |
| 2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja .....    | 11   |
| 2.2 Beban Kerja.....                    | 12   |
| 2.2.1 Faktor Beban Kerja .....          | 13   |
| 2.2.2 Indikator Beban Kerja .....       | 14   |
| 2.3 Stres Kerja.....                    | 14   |
| 2.3.1 Faktor Stres Kerja .....          | 16   |
| 2.3.2 Indikator Stress Kerja.....       | 17   |
| 2.4 Turnover Intention .....            | 18   |
| 2.4.1 Faktor Turnover Intention .....   | 19   |
| 2.4.2 Indikator Turnover Intention..... | 20   |
| 2.5 Karyawan Gen Z .....                | 21   |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....                         | 23 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis..... | 26 |
| BAB III .....                                          | 28 |
| METODE PENELITIAN.....                                 | 28 |
| 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 28 |
| 3.1.1 Populasi .....                                   | 28 |
| 3.1.2 Sampel.....                                      | 28 |
| 3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....                    | 29 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                      | 29 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel.....                 | 30 |
| 3.5 Analisis Data .....                                | 33 |
| 3.6 Metode Uji Analisis Data.....                      | 33 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                              | 33 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                           | 34 |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                         | 34 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                        | 34 |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....            | 34 |
| 3.8 Metode Uji Hipotesis .....                         | 35 |
| 3.8.1 Uji Statistik Parsial (t).....                   | 35 |
| 3.8.2 Uji Simultan (F) .....                           | 35 |
| 3.8.3 Koefisien Determinasi.....                       | 35 |
| 3.9 Gambaran Umum Perusahaan.....                      | 36 |
| BAB IV .....                                           | 37 |
| HASIL PENELITIAN.....                                  | 37 |
| 4.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....      | 37 |
| 4.1.1 Uji Validitas .....                              | 37 |
| 4.1.2 Uji Reliability.....                             | 40 |
| 4.2 Profil Responden.....                              | 41 |
| 4.2.2 Idenfikasi Berdasarkan Usia Responden.....       | 42 |
| 4.2.3 Idenfikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 42 |
| 4.2.4 Idenfikasi Berdasarkan Lama Bekerja .....        | 43 |
| 4.2.5 Idenfikasi Berdasarkan Status Pekerjaan .....    | 43 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis.....                           | 44 |
| 4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....            | 44 |
| 4.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....        | 45 |

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.3 Uji Parsial (F) .....                                                                                               | 46 |
| 4.3.4 Uji Statistik Parsial (t) .....                                                                                     | 47 |
| 4.4 PEMBAHASAN .....                                                                                                      | 48 |
| 4.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Gen Z<br>pada Perusahaan Fast Food di Yogyakarta ..... | 48 |
| 4.4.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Gen Z<br>pada Perusahaan Fast Food di Yogyakarta .....    | 49 |
| 4.4.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Gen Z pada<br>Perusahaan Fast Food di Yogyakarta .....    | 50 |
| BAB V .....                                                                                                               | 52 |
| PENUTUP DAN SARAN .....                                                                                                   | 52 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                      | 52 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                         | 53 |
| 5.3 Saran .....                                                                                                           | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                      | 55 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                               | 23 |
| tabel 3. 1 Skala berdasarkan Skala Likert .....                    | 30 |
| tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....                     | 30 |
| tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja .....                | 37 |
| tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Beban Kerja .....                   | 38 |
| tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Stres Kerja .....                   | 39 |
| tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Turnover Intention pada Gen Z ..... | 40 |
| tabel 4. 5 Reliability Statistics.....                             | 40 |
| tabel 4. 6 Jenis Kelamin .....                                     | 41 |
| tabel 4. 7 Usia Responden.....                                     | 42 |
| tabel 4. 8 Pendidikan Terakhir .....                               | 42 |
| tabel 4. 9 Lama Bekerja .....                                      | 43 |
| tabel 4. 10 Status Pekerjaan .....                                 | 43 |
| tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....       | 44 |
| tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi.....                         | 45 |
| tabel 4. 13 Uji Simultan (F) .....                                 | 46 |
| tabel 4. 14 Uji Statistik Parsial (t) .....                        | 47 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| gambar 2. 1 Metode Penelitian..... | 26 |
|------------------------------------|----|



## LAMPIRAN

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Data Responden.....                                    | 58 |
| Lampiran 2 Hasil Perhitungan Responden.....                       | 65 |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Relibilitas .....                    | 67 |
| Lampiran 4 Regresi Linear Berganda .....                          | 74 |
| Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian Data Skripsi Mahasiswa..... | 76 |
| Lampiran 6 Tabel R .....                                          | 77 |
| Lampiran 7 Tabel F .....                                          | 78 |
| Lampiran 8 Kartu Konsultasi Skripsi.....                          | 79 |
| Lampiran 9 Halaman Persetujuan .....                              | 80 |
| Lampiran 10 Formulir Revisi Judul Skripsi.....                    | 81 |
| Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Pendadaran .....                  | 82 |



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN STRES KERJA  
TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN GEN Z PADA  
INDUSTRI FAST FOOD DI YOGYAKARTA**

**Joyce Yihan Ongsor**

**11211142**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis**

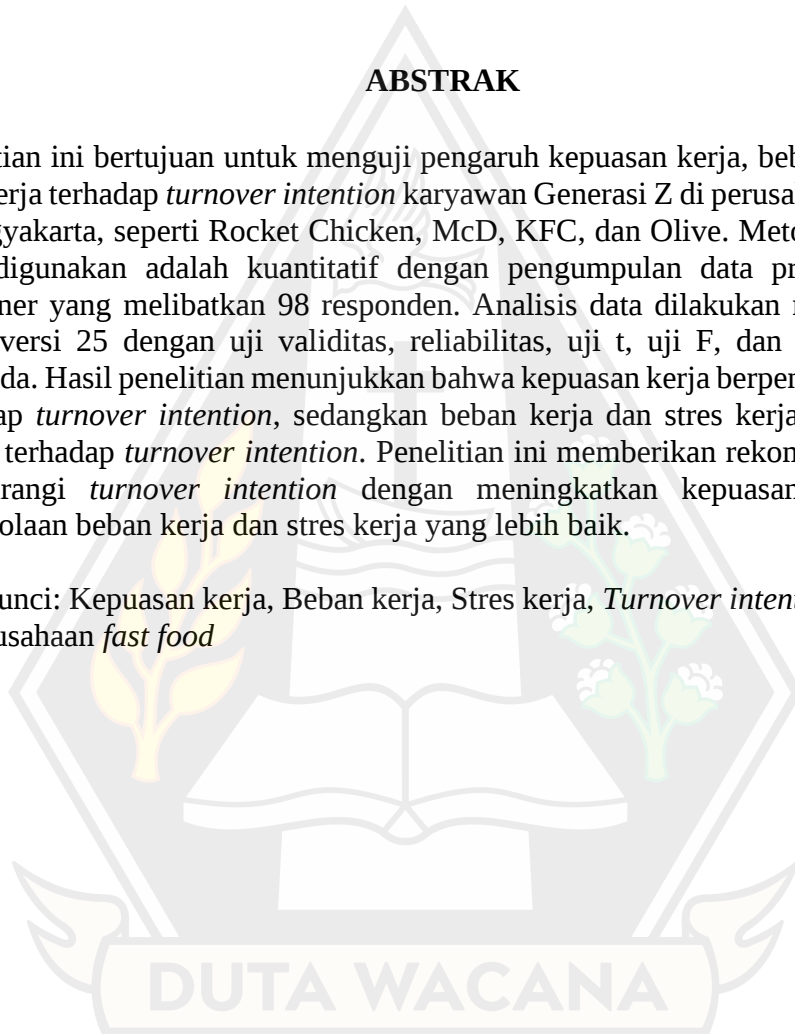
**Universitas Kristen Duta Wacana**

**[11211142@students.ukdw.ac.id](mailto:11211142@students.ukdw.ac.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z di perusahaan *fast food* di Yogyakarta, seperti Rocket Chicken, McD, KFC, dan Olive. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang melibatkan 98 responden. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan uji validitas, reliabilitas, uji t, uji F, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sedangkan beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk mengurangi *turnover intention* dengan meningkatkan kepuasan kerja serta pengelolaan beban kerja dan stres kerja yang lebih baik.

Kata kunci: Kepuasan kerja, Beban kerja, Stres kerja, *Turnover intention*, Generasi Z, Perusahaan *fast food*



**THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION, WORKLOAD, AND WORK  
STRESS ON TURNOVER INTENTION OF GEN Z EMPLOYEES IN THE  
FAST FOOD INDUSTRY IN YOGYAKARTA**

**Joyce Yihan Ongsor**

**11211142**

**Management Study Program, Faculty of Business**

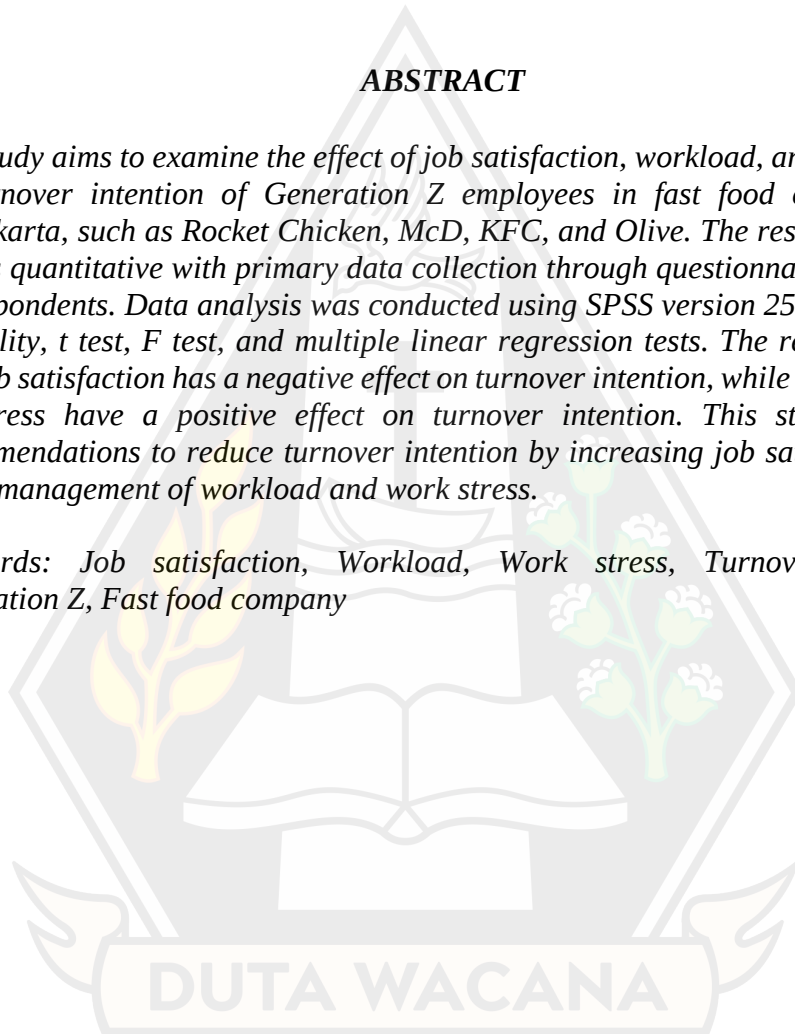
**Duta Wacana Christian University**

**[11211142@students.ukdw.ac.id](mailto:11211142@students.ukdw.ac.id)**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of job satisfaction, workload, and work stress on turnover intention of Generation Z employees in fast food companies in Yogyakarta, such as Rocket Chicken, McD, KFC, and Olive. The research method used is quantitative with primary data collection through questionnaires involving 98 respondents. Data analysis was conducted using SPSS version 25 with validity, reliability, t test, F test, and multiple linear regression tests. The results showed that job satisfaction has a negative effect on turnover intention, while workload and job stress have a positive effect on turnover intention. This study provides recommendations to reduce turnover intention by increasing job satisfaction and better management of workload and work stress.*

**Keywords:** Job satisfaction, Workload, Work stress, Turnover intention, Generation Z, Fast food company



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan dalam beberapa tahun terakhir, dunia kerja mulai dihiasi oleh kehadiran generasi Z, yakni kelompok individu yang lahir tahun 1997 - 2021. Generasi ini sering dijuluki sebagai “*digital natives*” karena kemampuan mereka yang sangat mahir dalam menggunakan teknologi digital. Keunggulan ini membuat mereka mampu menyelesaikan berbagai aktivitas dengan cepat, termasuk dalam membuat keputusan. Berbeda dengan generasi y, yang kerap disebut “*digital immigrants*” dan lebih cenderung membangun hubungan secara langsung, generasi z lebih nyaman menjalin koneksi dengan orang-orang dari berbagai penjuru dunia melalui platform jejaring sosial daring (Khairuzahra Putri Nurramadhania, 2023).

Generasi Z ini diharapkan akan memainkan peran penting dalam angkatan kerja serta memberikan kontribusi besar dalam organisasi dan negara, terutama saat Indonesia menghadapi bonus demografi pada tahun 2030. Dengan proporsi mencapai 27,94%, Generasi Z memperlihatkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan generasi lainnya seperti Milenial serta Generasi X (Frendy Wibowo E. S., 2024). Angka ini menegaskan pentingnya peran Generasi Z dalam dinamika pasar tenaga kerja di masa depan. Namun, dengan bertambahnya jumlah Generasi Z dalam angkatan kerja, perusahaan dan organisasi menghadapi tantangan terkait dengan turnover atau pergantian tenaga kerja. *Turnover* atau pergantian karyawan adalah manifestasi konkret dari *turnover* yang memberi konsekuensi yang dialami oleh perusahaan atau organisasi. Tingginya *Turnover* sering kali menjadi indikator adanya masalah di dalam perusahaan. (Rini Fitriantini, 2020)

Salah satu aspek penting yang memengaruhi niat seseorang keluar dari pekerjaan mereka adalah kepuasan kerja. Emosi positif yang dirasakan oleh para pekerja atas pencapaian mereka di tempat kerja disebut sebagai kepuasan kerja. Karyawan yang merasa senang dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, loyal, serta berkomitmen terhadap perusahaan. Mereka juga lebih memperhatikan kualitas pekerjaan mereka. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan kerja di kalangan Generasi Z dapat menjadi salah satu solusi untuk mengurangi *turnover intention* dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dalam organisasi (Achmad Fauzi A. S., 2022). Robbins & Judge (2019) mengutip Herzberg yang mengatakan bahwa ada dua kategori kepuasan kerja: higienis serta motivasi. Faktor-faktor higienis ialah faktor-faktor yang, jika tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakbahagiaan, sedangkan faktor motivasional ialah faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja. Robbins & Judge (2019) menyampaikan bahwa, kepuasan kerja adalah perasaan positif yang timbul dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan. Orang yang cenderung negatif biasanya merasa tidak bahagia di tempat kerja, sedangkan orang yang cenderung positif biasanya memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Selain lingkungan kerja, kepribadian serta karakteristik pribadi juga memengaruhi kepuasan kerja. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya, misalnya, bisa jadi memiliki keinginan yang sudah tercukupi dengan baik, yang berkaitan dengan imbalan yang diterima setelah bekerja keras (Qisthian Rahadi, 2024).

Elemen lain yang mungkin berdampak pada niat keluar karyawan dan kepuasan kerja adalah beban kerja. Meskipun setiap orang memiliki perspektif yang berbeda tentang beban kerja mereka, mereka yang memiliki banyak pekerjaan cenderung

merasa tidak nyaman dengan pekerjaan mereka. Keinginan untuk keluar dari posisi tersebut serta mencari peluang yang lebih besar dapat terjadi akibat hal ini. Terlalu banyak bekerja dapat menyebabkan stres, kepuasan kerja yang lebih rendah, serta kemungkinan lebih tinggi untuk keluar dari perusahaan. Jumlah tugas yang harus diselesaikan seorang pekerja dalam waktu relatif singkat disebut sebagai beban kerja. Banyaknya tugas yang diberikan atasan pada seorang pekerja dapat dilihat sebagai beban berat jika orang tersebut mampu mengerjakan dan beradaptasi dengan tugas-tugas tersebut. Namun, jika pekerjaan tidak berhasil diselesaikan, kewajiban dan aktivitas yang ada bisa menjadi beban yang berlebihan bagi pekerja. Selain itu, beban kerja menurut (Muhammad Maulana Malik, 2021) dapat dipahami bahwa ini merujuk pada usaha yang telah dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas atau permintaan dalam konteks pekerjaan.

Timbulnya stres kerja akibat tekanan pekerjaan berlebihan dan dapat menyebabkan dorongan untuk meninggalkan pekerjaan. Menurut Cooper (1995), stres kerja adalah ketegangan psikologis yang dialami oleh karyawan akibat tekanan fisik dan psikis. Stres ini dapat menimbulkan ketidakstabilan emosional, kecemasan, dan ketidakbahagiaan. Meskipun dalam tingkat yang wajar, stres bisa menjadi pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih efisien, ketidakmampuan dalam mengolah stres dapat mengakibatkan berbagai masalah ditempat kerja, sehingga dapat memicu munculnya niatan untuk berpindah pekerjaan (Rini Fitriantini, 2020). Sebuah penjelasan menyatakan bahwa stres kerja yang disebabkan oleh ancaman dari tempat kerja yang tidak aman dapat menyebabkan karyawan berniat untuk meninggalkan posisinya. Selain itu, sudah diketahui bahwa Generasi Z cenderung mudah berganti pekerjaan dengan cepat. Dengan demikian,

karyawan Generasi Z mungkin akan berpindah perusahaan jika pekerjaan tersebut tidak memenuhi harapan dan keinginan mereka (Khairuzahra Putri Nurramadhania, 2023).

Isu-isu seperti *turnover intention*, kepuasan kerja, beban kerja, serta stres kerja menjadi faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan mengingat perubahan yang terjadi di tempat kerja dengan masuknya Generasi Z. Teknik manajemen SDM yang efektif membutuhkan pemahaman tentang elemen-elemen yang memengaruhi *turnover intention* dan peran yang dimainkan oleh beban kerja, kepuasan kerja, serta stres kerja dalam hal ini. Tujuan penelitian yakni mengeksplorasi hubungan faktor-faktor tersebut dengan *turnover intention*, terutama di kalangan Generasi Z, untuk memberikan wawasan yang dapat membantu organisasi dalam mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan mengurangi tingkat *turnover*. Dengan demikian, temuan diharapkan dapat memberi kontribusi yang signifikan bagi pengembangan praktik manajerial di lingkungan kerja yang semakin dinamis dan banyak ragam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari studi ini, seperti yang ditunjukkan oleh uraian latar belakang, adalah:

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z?
- c. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z
- b. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z
- c. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di kalangan karyawan Generasi Z

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka kontribusi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Memberi informasi dan pemahaman mengenai bagaimana memprediksi masalah-masalah terkait beban kerja, stres kerja, juga kepuasan kerja dalam kaitannya dengan *turnover intention*. Dengan memanfaatkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan menerapkannya dalam konteks lapangan, tujuan penelitian yakni memberi pemahaman yang lebih baik serta solusi praktis dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut.

- b. Bagi Pendidikan

Menambah pengetahuan merupakan persyaratan untuk menerapkan pengetahuan tingkat perguruan tinggi di perusahaan, dan temuan dari penelitian ini seharusnya memberikan informasi dan referensi lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin menyelidiki isu-isu terkait.

c. Bagi Perusahaan

Hal ini dimaksudkan agar temuan penelitian dapat membantu perusahaan, khususnya yang berdampak dari stres kerja, beban kerja, juga kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

### 1.5 Batasan Penelitian

Agar pembahasan masalah lebih terfokus dan pengumpulan data menjadi lebih mudah, penulis menetapkan batasan sebagai berikut:

a. Tempat Penelitian: dilaksanakan di Yogyakarta, dengan fokus pada industri *fast food* di beberapa perusahaan, yaitu *Rocket Chicken*, *McDonald's (McD)*, *KFC*, dan *Olive*.

b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada September sampai Januari 2025

c. Responden

Responden dalam studi ini adalah karyawan Generasi Z, Menurut (Khairuzahra Putri Nurramadhan, 2023) yaitu “Kelompok individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012”. Karyawan Generasi z, bekerja pada perusahaan *fast food* di Yogyakarta, seperti *Rocket Chicken*, *McDonald's (McD)*, *KFC*, dan *Olive*. Penelitian ini tidak membahas perbedaan atau faktor-faktor yang mempengaruhi generasi lainnya, seperti Generasi Milenial atau Generasi X, karena fokus penelitian hanya pada karyawan Generasi Z yang bekerja di industri tersebut.

d. Variabel Penelitian

a. Variabel indenpenden:

- Kepuasan kerja (X1)
  - Beban kerja (X2)
  - Stres kerja (X3)
- b. Variabel dependen:
- *Turnover intention* (Y)



## BAB V

### PENUTUP DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil pada penelitian ini memiliki beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Penelitian ini melibatkan 98 responden dengan karakteristik demografi yang beragam. Dari gender, mayoritas ialah Laki – laki. Dari segi usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia 17 – 22 tahun, menunjukkan kelompok usia yang produktif dan berpengalaman. Untuk tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden bergelar SMA/Sederajat. Kebanyakan telah bekerja selama 1- 3 tahun, mencerminkan pengalan kerja yang cukup, dan status pekerjaan mayoritas responden adalah karyawan tetap. Temuan ini memberikan gambaran mengenai karakteristik demografis yang relevan dengan analisis Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, serta *Turnover Intention*. Temuan menunjukkan bahwasannya Beban Kerja, Stres Kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan Kepuasan Kerja Karyawan. Ketidakpuasan ini kemudian meningkatkan kemungkinan *Turnover Intention*.
2. Kepuasan Kerja memengaruhi signifikan serta nilai koefisiensinya negatif pada *Turnover Intention* Karyawan Gen Z di Yogyakarta pada Perusahaan *Fast Food*.
3. Beban Kerja berpengaruh signifikan serta nilai koefisiensinya positif pada *Turnover Intention* Karyawan Gen Z di Yogyakarta pada Perusahaan *Fast Food*.

4. Stres Kerja berpengaruh signifikan serta nilai koefisiensi nya positif pada *Turnover Intention* Karyawan Gen Z di Yogyakarta pada Perusahaan *Fast Food*.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada tiga variabel utama-kepuasan kerja, beban kerja, serta stres kerja, juga bagaimana hal ini mempengaruhi intensi turnover. Namun, terdapat sejumlah variable lain diluar penelitian ini yang juga memengaruhi tingkat *Turnover Intention*.
2. Responden hanya diambil dari Rocket Chicken, Mcd, Kfc, dan Olive. Sehingga penelitian ini memiliki keterbatasan yang tidak dapat digeneralisasi untuk sektor atau jenis Perusahaan lain.
3. Responden yang digunakan hanya difokuskan pada generasi Z. hasil penelitian ini hanya mencerminkan pandangan dan pengalaman dari kelompok usia gen z.

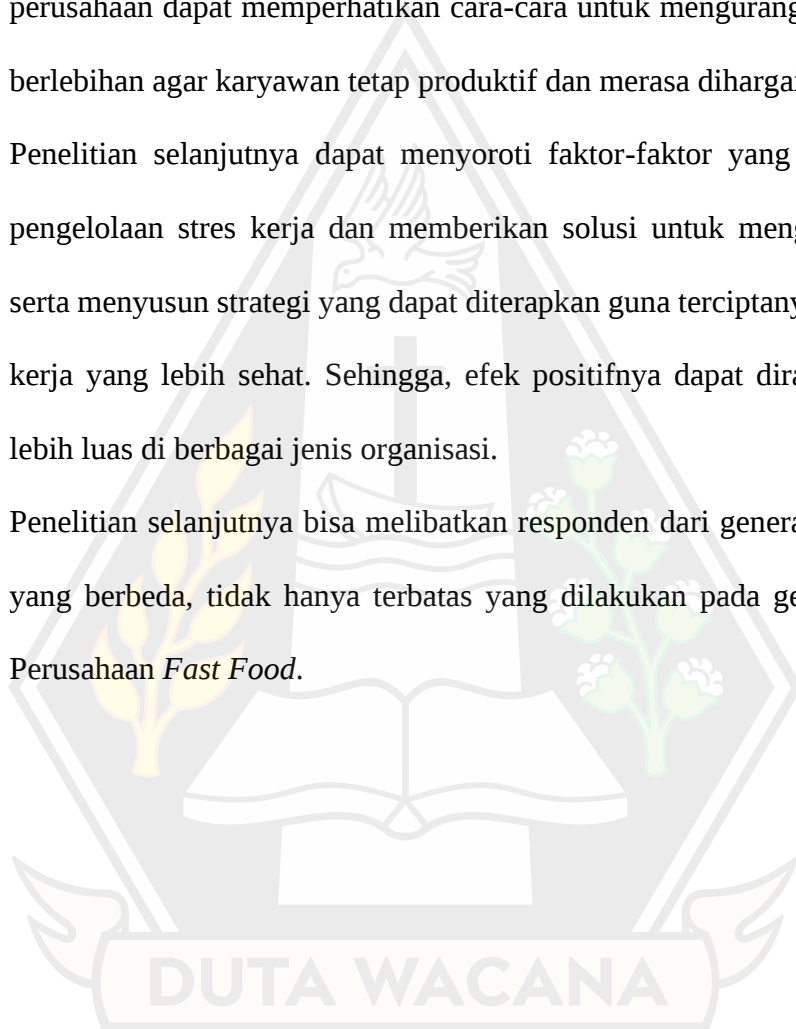
## 5.3 Saran

Dari hasil penelitian ini ada saran bagi peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Agar variabel Kepuasan Kerja dapat meningkat, disarankan untuk lebih fokus pada peningkatan aspek-aspek seperti penghargaan terhadap karyawan, pengembangan karir, dan keseimbangan antara pekerjaan serta kehidupan pribadi. Perusahaan juga perlu memperhatikan komunikasi yang terbuka dan umpan balik yang konstruktif. Penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam bagaimana faktor-faktor seperti dukungan manajerial

atau program pelatihan dapat memengaruhi peningkatan kepuasan kerja karyawan.

2. Penelitian selanjutnya dapat lebih spesifik dalam mengeksplorasi bagaimana manajemen beban kerja yang seimbang dan pengelolaan stres yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan. Selain itu, perusahaan dapat memperhatikan cara-cara untuk mengurangi beban kerja berlebihan agar karyawan tetap produktif dan merasa dihargai.
3. Penelitian selanjutnya dapat menyoroti faktor-faktor yang menghambat pengelolaan stres kerja dan memberikan solusi untuk mengurangi stres, serta menyusun strategi yang dapat diterapkan guna terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat. Sehingga, efek positifnya dapat dirasakan secara lebih luas di berbagai jenis organisasi.
4. Penelitian selanjutnya bisa melibatkan responden dari generasi dan sektor yang berbeda, tidak hanya terbatas yang dilakukan pada generasi Z dan Perusahaan *Fast Food*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi, A. S. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja)*, Vol. 4, No. 2, hal 229-241.
- Achmad Fauzi, A. S. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja)*, Vol. 4, Hal 299 - 241.
- Agus Suyatno, A. A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Anik Hermingsih, D. P. (2020). *Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi*, VOL. 9, Halaman 574-597.
- Bhastary, M. D. (2020). *Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* , Volume 3, Halaman 160 - 170.
- Desak Putu Rijasawitri, I. W. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention*, Vol. 9, Halaman 466 - 486.
- Esti Khomaryah, S. P. (2020). *Turnover Intention PT. Efrata Retailindo Ditinjau Dari Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja*, Vol. 3, Halaman 35 - 45.
- Frendy Wibowo, , E. (2024). *Fenomena turnover intention pada Generasi Z dalam revolusi industri 5.0*, vol 4, hal 313-325.
- Hapzi Ali, I. S. (2022). *Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review)*, Vol. 1, Halaman 83 - 93.
- Harsono, L. N. (2021). *Tinjauan Literatur Mengenai Stres Dalam Organisasi*, Volume 18, Halaman 20 - 30.
- Husen, A. (2023). *Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang*, Volume 2, Halaman 1356 - 1362.
- Khairuzahra Putri Nurramadhania, R. M. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Generasi z Di Perusahaan StarUp*, Vol. 1, No. 1, Hal 1-10.

- Koko Valentino Supriadi, I. T. (2021). *Analisis Faktor Faktor Yang Menyebabkan Turnover Intention di PT. Sinar Galesong Prima Cabang Boulevard Manado*, Vol. 9, Hal. 1215 - 1224.
- Mhd. Edi Syahputra, S. B. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tarukim Labura*, Volume 13, Hlm.110-117.
- Muhammad Arya Rangga, N. F. (2023). *Pengaruh Stres Kerja dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Generasi Z Di Kabupaten Bekasi*, Vol 4, hal 2990-3000 .
- Muhammad Maulana Malik, M. S. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Millenial Di Kecamatan Cileung Selama Masa Pandemi Covid-19*, Volume 2, Hal. 287 - 297.
- Musrifah Mardiani Sanaky, L. M. (2021). *Analisis Faktor - Faktor Penyebab Keterambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah*, Vol 11, halaman 432 - 439.
- Nabawi, R. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, Vol 2, halaman 170 - 183.
- Qisthian Rahadi, R. (2024). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil Ditinjau dari Teori Dua Faktor Herzberg*, Vol. 5, Halaman 85 - 99.
- Rini Fitriantini, A. S. (2020). *Pengaruh Beban Kerja, Dan Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di RSUD Kota Mataram*, Vol. 8, Halaman 23 s.d 38.
- Riski Eko Ardianto, M. B. (2020). *Turnover Intentions: Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja*, Volume 2, Halaman 89 - 98.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulastri, O. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, Dan Beban Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan*, Volume 2, Halaman 83 - 98.
- Sulhan Hadi, N. H. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja dan Komitmen pada Organisasi Terhadap Turnover Intentions Di PT Sumber Purnama Sakti Mataram*, Vol. 4, Hal 51 - 64.
- Taufik Hidayat, H. T. (2020). *Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Guru Pada SMK Muhammadiyah 3 Aek Kanopan*, Volume 17, hal 189 - 206.

Ulya Ikhsan, S. W. (2020). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan Di PT. ABC Batam* , hal 23 - 30.

Umar, S. (2021). *Pengaruh Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai*, halaman 52 - 69.

Wahyu Muji Lestari, L. L. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 27, Halaman 100 - 110.

Wahyuningsih, R. S. (2022). *Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja* , halaman 51 - 58.

Wulan Dari, R. H. (2021). *Faktor Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan: Sebuah Studi Kasus*, halaman 289 - 294.

