

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)**

SKRIPSI



Oleh:

**MUHAMAD ZIDAN
2231501608**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2026**

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Manajemen (S.M)**



Oleh:

**MUHAMAD ZIDAN
2231501608**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2026**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)**

Oleh:

Nama : Muhamad Zidan

Nim : 2231501608

Disetujui untuk diujikan dalam sidang Skripsi

Jakarta, 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing

(Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M, M.Pd.)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	: Muhamad Zidan
Nomor Induk Mahasiswa	: 2231501608
Program Studi	: Manajemen
Bidang Peminatan	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Jenjang Studi	: Strata 1
Judul	: PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA PT KUDA LAUT NUSANTARA DI JAKARTA TIMUR)



Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Jumat 17 Juli 2026

Tim Penguji:

Ketua	: Dwi Kristanto, S.H., M.M.
Anggota	: Syaiful Anwar, S.Ag, M.M.
Pembimbing	: Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M, M.Pd.
Ketua Program Studi	: Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS
& PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Zidan
NIM : 2231501608
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

**“PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta
Timur)”**

1. Merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.
2. Saya ijinakan untuk dikelola Universitas Budi Luhur sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 29 Juni 2026

A 10,000 Rupiah Indonesian revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "10000", "METERAI TEMPEL", and a serial number "1A813AMX021149842".

(Muhamad Zidan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul:

“PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur”.

Penulis perlu mengucapkan terima kasih kepada Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis secara berkelanjutan selama proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Agus Setyo Budi, M. Sc selaku rektor Universitas Budi Luhur.
2. Dr. Puspita Rani, S.E., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur.
3. Bapak Yugi Setyarko, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur.
4. Arief Pribadi selaku manajer yang telah memberi izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian serta penyebaran kuisioner terhadap pegawai PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur.
5. Ibu Wahyumi Ekawanti, S.E, M.Si., selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Jakarta, 29 Juni 2026



Muhamad Zidan

ABSTRAKSI

2231501608

Muhamad Zidan

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)

(xvii halaman, 140 halaman, 2026, 12 gambar, 19 tabel, 12 lampiran)

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Namun, tingginya konflik kerja dan beban kerja dapat meningkatkan stres kerja yang pada akhirnya mendorong munculnya *Turnover Intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Konflik Kerja (X_1) terhadap *Turnover Intention* (Y), Beban Kerja (X_2) terhadap *Turnover Intention* (Y), Konflik Kerja (X_1) terhadap Stres Kerja (Z), Beban Kerja (X_2) terhadap Stres Kerja (Z), Stres Kerja (Z) terhadap *Turnover Intention* (Y), serta menguji peran Stres Kerja (Z) sebagai variabel mediasi pada hubungan Konflik Kerja (X_1) dan Beban Kerja (X_2) terhadap *Turnover Intention* (Y) pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Sampling* Jenuh. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 41 karyawan, dan seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel sehingga jumlah sebanyak 41 responden. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS versi 4, *Microsoft Word* 2010, dan *Microsoft Excel* 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja serta *Turnover Intention*. Selanjutnya, Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Selain itu, Stres Kerja terbukti mampu memediasi pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention* secara penuh (*full mediation*) dan memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* secara parsial (*partial mediation*).

Kata Kunci: Konflik Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention.

ABSTRACT

2231501608
Muhamad Zidan

THE EFFECT OF WORK CONFLICT AND WORKLOAD ON TURNOVER INTENTION THROUGH WORK STRESS AS A MEDIATION VARIABLE (Study at PT Kuda Laut Nusantara in East Jakarta)

(xvii pages, 140 pages, 2026, 12 figures, 19 tables, 12 appendices)

Human resources are important assets for companies in achieving organizational goals. However, high levels of work conflict and workload can increase job stress, which in turn may lead to turnover intention, or employees' intention to leave the organization. This study aims to analyze the effect of Work Conflict (X_1) on Turnover Intention (Y), Workload (X_2) on Turnover Intention (Y), Work Conflict (X_1) on Job Stress (Z), Workload (X_2) on Job Stress (Z), Job Stress (Z) on Turnover Intention (Y), and to examine the mediating role of Job Stress (Z) in the relationship between Work Conflict (X_1) and Workload (X_2) on Turnover Intention (Y) among employees of PT Kuda Laut Nusantara, East Jakarta. This study employed a non-probability sampling technique using the saturated sampling method. The population consisted of 41 employees, and all members of the population were selected as the research sample, resulting in 41 respondents. The data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS version 4, Microsoft Word 2010, and Microsoft Excel 2010. The results indicate that Work Conflict has a positive and significant effect on Job Stress but does not have a significant direct effect on Turnover Intention. Workload has a positive and significant effect on both Job Stress and Turnover Intention. Furthermore, Job Stress has a positive and significant effect on Turnover Intention. The findings also reveal that Job Stress fully mediates the effect of Work Conflict on Turnover Intention (full mediation) and partially mediates the effect of Workload on Turnover Intention (partial mediation).

Keywords: Work Conflict, Workload, Job Stress, Turnover Intention.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Perolehan Gelar	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas & Persetujuan Publikasi	v
Kata Pengantar	vi
Abstraksi	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Turnover Intention</i>	10

2.1.1.1	Pengertian <i>Turnover Intention</i>	10
2.1.1.2	Faktor-Faktor <i>Turnover Intention</i>	11
2.1.1.3	Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	12
2.1.2	Stres Kerja.....	13
2.1.2.1	Pengertian Stres Kerja.....	13
2.1.2.2	Faktor-Faktor Stres Kerja.....	14
2.1.2.3	Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	15
2.1.3	Konflik Kerja	16
2.1.3.1	Pengertian Konflik Kerja	16
2.1.3.2	Faktor-Faktor Konflik Kerja	17
2.1.3.3	Dimensi dan Indikator Konflik Kerja.....	17
2.1.4	Beban Kerja.....	18
2.1.4.1	Pengertian Beban Kerja.....	18
2.1.4.2	Faktor-Faktor Beban Kerja.....	20
2.1.4.3	Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	20
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3	Kerangka Teoritis	25
2.3.1	Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	25
2.3.2	Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	25
2.3.3	Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja.....	28
2.3.4	Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	30
2.3.5	Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
2.3.6	Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja	32

2.3.7 Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja	33
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	34
2.4.1 Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	35
2.4.2 Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	35
2.4.3 Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja.....	35
2.4.4 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	35
2.4.5 Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	36
2.4.6 Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja	36
2.4.7 Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja	36
BAB III: METODE PENELITIAN	37
3.1 Tipe Penelitian.....	37
3.2 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	38
3.2.1 Jenis Data	40
3.2.1.1 Data Primer	40
3.2.1.2 Data Sekunder	40
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.3.1 Populasi Penelitian.....	41
3.3.2 Sampel Penelitian.....	41
3.3.3 Skala Pengukuran Data	42
3.3.3.1 Skala <i>Likert</i>	42
3.3.3.2 Skala <i>Interval</i>	43
3.4 Unit Penelitian.....	44
3.4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44

3.4.1.1 PT. Kuda Laut Nusantara	45
3.4.1.2 Logo Perusahaan PT. Kuda Laut Nusantara	45
3.4.1.3 Visi dan Misi PT. Kuda Laut Nusantara	46
3.4.2 Struktur Organisasi	46
3.4.3 Area atau Lokasi Penelitian	47
3.5 Model Penelitian.....	47
3.6 Operasionalisasi Variabel	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	55
3.7.2.1 <i>Convergent Validity</i>	55
3.7.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	55
3.7.2.3 <i>Composite Reliability</i>	56
3.7.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
3.7.3.1 <i>R-Square</i> (R^2)	56
3.7.3.2 <i>Path Coefficient</i>	57
3.7.3.3 <i>Effect Size</i> (F^2)	57
3.7.4 Uji Model Fit.....	57
3.7.5 Uji Hipotesis	58
3.7.6 Uji Mediasi.....	59
BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	60
4.1 Deskripsi Data	60
4.1.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	60

4.1.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia Responden	62
4.1.1.3 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
4.1.1.4 Data Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	64
4.1.2 Nilai Rentang Skala	65
4.1.2.1 Nilai Variabel	66
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.1.3.1 Pengukuran Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X1)	66
4.1.3.2 Pengukuran Deskripsi Variabel Beban Kerja (X ₂)	67
4.1.3.3 Pengukuran Deskripsi Variabel <i>Turnover</i> <i>Intention</i> (Y).....	68
4.1.3.4 Pengukuran Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z).....	70
4.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	71
4.2.1 Analisis Inferensial	71
4.2.2 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	72
4.2.2.1 <i>Convergent Validity</i>	72
4.2.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	76
4.2.2.3 <i>Composite Reliability</i>	78
4.2.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
4.2.3.1 <i>R-Square</i> (R ²)	79
4.2.3.2 <i>Path Coefficient</i>	80
4.2.3.3 <i>Effect Size</i> (F ²)	82
4.2.4 Uji Model Fit.....	83
4.2.5 Uji Hipotesis	85
4.2.6 Uji Mediasi.....	90

4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Pengaruh Konflik Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	93
4.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	94
4.3.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja.....	95
4.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	94
4.3.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	96
4.3.6 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja.....	97
4.3.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja.....	98
4.4 Tabel Konsistensi.....	99
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Implikasi Manajerial.....	102
5.3 Keterbatasan Penelitian	104
5.4 Saran.....	104
5.4.1 Saran Praktis (Bagi PT Kuda Laut Nusantara)	105
5.4.2 Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Rangkuman Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3. 1 Skor Alternatif Jawaban	42
Tabel 3. 2 Nilai Skala <i>Interval</i>	43
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	50
Tabel 4. 1 Interpretasi Nilai Variabel	66
Tabel 4. 2 Pengukuran Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X1)	67
Tabel 4. 3 Pengukuran Deskripsi Variabel Beban Kerja (X2).....	68
Tabel 4. 4 Pengukuran Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	69
Tabel 4. 5 Pengukuran Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z)	70
Tabel 4. 6 Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 1	73
Tabel 4. 7 Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 2	75
Tabel 4. 8 Hasil <i>Cross Loading</i> Uji <i>Discriminant Validity</i>	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>R Square</i> (R2)	80
Tabel 4. 11 Hasil <i>Path Coefficient</i>	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Model Fit	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	86
Tabel 4. 15 Hasil Konsistensi.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> dengan Mediasi Stres Kerja	34
Gambar 3. 1 Logo PT. Kuda Laut Nusantara	45
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Kuda Laut Nusantara	46
Gambar 3. 3 Diagram Jalur Penelitian	47
Gambar 4. 1 Grafik Pie Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4. 2 Grafik Pie Usia	62
Gambar 4. 3 Grafik Pie Jabatan	63
Gambar 4. 4 Grafik Pie Lama Bekerja.....	64
Gambar 4. 5 Model Laten Variabel Penelitian	71
Gambar 4. 6 Model <i>Outer Loading</i> Tahap 1	73
Gambar 4. 7 Model <i>Outer Loading</i> Tahap 2	75
Gambar 4. 8 Uji Hipotesis.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	110
Lampiran 2 Data Identitas Responden	117
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Konflik Kerja (X1)	119
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Beban Kerja (X2)	121
Lampiran 5 Tabulasi data Variabel Stres Kerja (Z).....	123
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Turnover Intention (Y)	125
Lampiran 7 Output Smart PLS 4.....	127
Lampiran 8 Surat Pengantar Riset.....	134
Lampiran 9 Surat Balasan Riset	135
Lampiran 10 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	136
Lampiran 11 Biodata Peneliti.....	139
Lampiran 12 Kartu Bimbingan	140

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi saat ini menghadapi tuntutan kerja yang semakin bertambah berat, sehingga sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan keberlangsungan perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan kinerja organisasi yang optimal, terutama dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin bertambah berat. Namun dalam praktiknya, pengelolaan SDM tidak terlepas dari berbagai tantangan yang berkaitan dengan kondisi kerja karyawan, seperti konflik kerja, beban kerja, serta tekanan psikologis yang dapat memengaruhi perilaku karyawan dalam organisasi. Kondisi tersebut apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada munculnya *turnover intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan temuan Mubarak dan Sutarno, (2026) yang menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam pekerjaan seperti konflik kerja dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*.

Selain itu, beban kerja yang tinggi juga dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Anita, *et al.*, (2026) menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh Febrianti dan Rini (2026) serta Yunitasari dan Damayanti (2026) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Di sisi lain, kondisi stres kerja yang dialami karyawan juga terbukti berpengaruh terhadap munculnya *turnover intention*, sebagaimana ditemukan oleh Azzahra dan Gani (2026) serta Sari *et al.*, (2026) bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa permasalahan dalam pengelolaan pekerjaan tidak hanya berdampak secara langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga melalui kondisi psikologis karyawan berupa stres kerja.

Berdasarkan berita terbaru tahun 2026, fenomena meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan semakin menjadi perhatian dalam dunia

kerja. Terjadi gelombang pengunduran diri pada karyawan, khususnya generasi muda, yang dipicu oleh ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kesejahteraan yang diterima. Karyawan cenderung memilih meninggalkan pekerjaan ketika beban kerja tinggi dan berdampak pada kesehatan mental mereka. Selain itu, stres kerja juga terbukti menjadi faktor yang mendorong meningkatnya keinginan untuk *resign* (RRI.co.id, 2026).

Fenomena ini juga diperkuat oleh laporan dari yang menunjukkan bahwa *tren resign* karyawan meningkat pada periode tertentu, seperti setelah momen hari besar, di mana banyak pekerja mulai aktif mencari pekerjaan baru. Hal ini mengindikasikan bahwa *turnover intention* bukan hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh kondisi kerja yang dirasakan karyawan, seperti tekanan pekerjaan, ketidakseimbangan kehidupan kerja, serta kurangnya kepuasan terhadap pekerjaan. Dengan demikian, fenomena ini menunjukkan bahwa *turnover intention* menjadi isu nyata yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menjaga stabilitas sumber daya manusia (Tempo.com, 2026).

Untuk memperkuat fenomena penelitian, peneliti melakukan pra-survei terhadap 25 karyawan pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebanyak 72% karyawan menyatakan mengalami konflik kerja dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari, 76% karyawan merasa memiliki beban kerja yang tinggi, serta 70% karyawan mengaku mengalami stres kerja. Selain itu, sekitar 62% karyawan menyatakan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain atau meninggalkan perusahaan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi kuat adanya permasalahan terkait konflik kerja, beban kerja, stres kerja, serta *turnover intention* di perusahaan tersebut.

Secara empiris, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa konflik kerja dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Mubarak dan Sutarno (2026) menemukan bahwa konflik kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, peningkatan konflik maupun beban kerja cenderung diikuti oleh meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Mahendra *et al.*, (2026) yang menunjukkan bahwa konflik kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover*

intention. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tidak selalu bersifat langsung, melainkan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang berperan sebagai mekanisme penjelas. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan stres kerja sebagai variabel mediasi guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana konflik kerja dapat mempengaruhi *turnover intention* melalui proses psikologis yang dialami karyawan.

Selain itu, Nugraheni dan Heryanda (2026) serta Januar dan Maryam (2026) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, baik dari segi jumlah tugas, tekanan waktu, maupun tuntutan pekerjaan, maka semakin besar pula kemungkinan munculnya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, menurunkan kepuasan kerja, serta mengganggu keseimbangan kehidupan kerja karyawan, sehingga mendorong individu untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih mampu memberikan kondisi kerja yang lebih baik. Namun demikian Lestari dan Lestari (2025) Beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* tidak selalu bersifat langsung. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan stres kerja sebagai variabel mediasi guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana beban kerja dapat mempengaruhi *turnover intention* melalui proses psikologis yang dialami karyawan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konflik kerja dan beban kerja merupakan faktor utama yang dapat memicu munculnya stres kerja pada karyawan. Konflik kerja yang terjadi di lingkungan organisasi, baik antar individu maupun dengan atasan, dapat menimbulkan tekanan psikologis yang berdampak pada meningkatnya tingkat stres kerja. Hal ini sejalan dengan temuan Anita *et al.*, (2026) serta Hartomo dan Pujianto (2026) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Selain itu, beban kerja yang berlebihan juga dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berujung

pada stres kerja, sebagaimana dibuktikan oleh Febrianti dan Rini (2026) dan Yunitasari dan Damayanti (2026) menemukan bahwa beban kerja juga berpengaruh terhadap stres kerja.

Di sisi lain, stres kerja yang dialami karyawan juga terbukti berperan dalam meningkatkan *turnover intention*. Karyawan yang mengalami tingkat stres kerja tinggi cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk meninggalkan organisasi sebagai bentuk respon terhadap tekanan yang dirasakan. Hal ini didukung oleh penelitian Azzahra dan Gani (2026) serta Sari *et al.*, (2026) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa konflik kerja dan beban kerja tidak selalu secara langsung memengaruhi *turnover intention*, tetapi dapat melalui variabel lain yaitu stres kerja. Dengan kata lain, stres kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana konflik kerja dan beban kerja dapat memengaruhi *turnover intention*. Hal ini menunjukkan pentingnya mengkaji peran mediasi dalam hubungan antar variabel.

Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji hubungan antara konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh langsung antar variabel. Selain itu, terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian, khususnya pada hubungan konflik kerja terhadap *turnover intention* dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Di sisi lain, masih terbatas penelitian yang menguji peran stres kerja sebagai variabel mediasi secara bersamaan dalam satu model penelitian, khususnya pada perusahaan jasa logistik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)”** perlu dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*.

1.2 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang terpapar diatas gambaran permasalahan yang begitu luas. Namun menyadari adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis perlu memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus. Penulis membatasi hanya beberapa hal yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Konflik Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2), variabel mediasi (Z) adalah Stres Kerja, serta variabel dependen (Y) adalah *Turnover Intention*.
- b. Objek penelitian ini adalah karyawan pada PT Kuda Laut Nusantara yang berlokasi di Jakarta Timur.
- c. Waktu penelitian dilaksanakan pada periode bulan April sampai dengan bulan Juni 2026
- d. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang luas dan telah dibatasi tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?
- c. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?
- d. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?
- e. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?
- f. Apakah stres kerja memediasi pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?

- g. Apakah stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- b. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- c. Untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- d. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- e. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- f. Untuk menganalisis peran stres kerja dalam memediasi pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.
- g. Untuk menganalisis peran stres kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis adalah penulis dapat memperoleh pengetahuan mengenai Konflik Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap *Turnover Intention* (Y) melalui Stres Kerja sebagai variabel mediasi (Z). Sesuai dengan judul tersebut, kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan, khususnya PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur, dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan konflik kerja, beban kerja, serta pengendalian stres kerja guna mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan.

c. Manfaat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai isi penelitian serta mempermudah pembaca dalam memahami alur pembahasan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena dan permasalahan yang terjadi, pembatasan masalah agar penelitian lebih terarah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan sebagai gambaran keseluruhan isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan

turnover intention. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu sebagai dasar perbandingan, kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian yang digunakan, variabel penelitian beserta definisi operasional masing-masing variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, serta teknik analisis data. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS, yang meliputi pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas dan reliabilitas, pengujian model struktural (*inner model*) melalui nilai *R-square* (R^2), *f-square* (f^2), dan *Q-square* (Q^2), serta pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping* untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, termasuk pengujian peran mediasi stres kerja dalam hubungan antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang meliputi deskripsi karakteristik responden dan analisis statistik deskriptif. Selanjutnya, dilakukan pengujian model pengukuran (*outer model*) yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, serta pengujian model struktural (*inner model*) yang meliputi nilai *R-square* (R^2), *f-square* (f^2), dan *Q-square* (Q^2). Selain itu, pada bab ini juga dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis *bootstrapping* untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, termasuk pengujian peran mediasi stres kerja dalam hubungan antara konflik kerja dan beban kerja

terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian yang diperoleh kemudian dibahas dan diinterpretasikan dengan mengacu pada teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan peneliti kepada pihak terkait dan peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan bagian penting dalam penelitian yang berisi kumpulan teori dan konsep yang digunakan sebagai dasar ilmiah untuk menjelaskan, menganalisis, dan memahami variabel-variabel yang diteliti. Dengan adanya landasan teori, penelitian memiliki pijakan konseptual yang kuat sehingga dapat mendukung penyusunan kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, serta interpretasi terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

2.1.1 *Turnover Intention*

2.1.1.1 Pengertian *Turnover Intention*

Turnover intention merupakan kecenderungan atau niat yang muncul dari dalam diri karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela. Kondisi ini mencerminkan proses psikologis sebelum terjadinya perpindahan kerja secara nyata, di mana karyawan mulai mempertimbangkan untuk keluar dari organisasi. *Turnover intention* tidak terjadi secara tiba-tiba, tetapi melalui tahapan yang melibatkan evaluasi terhadap pekerjaan, kepuasan kerja, serta kondisi lingkungan kerja. Oleh karena itu, *turnover intention* sering dijadikan sebagai indikator awal terjadinya turnover aktual dalam organisasi (Putranti, 2022). *Turnover intention* atau intensi keluar didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Fenomena ini merupakan bentuk perilaku penarikan diri (*withdrawal behavior*) dari lingkungan kerja yang timbul karena adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaan atau kondisi organisasi (Juniarti *et al.*, 2023).

Turnover intention merupakan refleksi dari keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain karena berbagai faktor, seperti ketidakpuasan kerja atau konflik dalam lingkungan kerja. Intensi ini dipandang sebagai prediktor psikologis yang sangat kuat sebelum tindakan keluar yang sebenarnya benar-benar terjadi, di mana karyawan mulai mengevaluasi

posisi mereka saat ini dan mempertimbangkan untuk mengakhiri hubungan kerja dengan perusahaan (Mahendra *et al.*, 2026).

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain (Mubarak dan Sutarno, 2026). Menurut Nugraheni dan Heryanda (2026) *turnover intention* merupakan fenomena yang mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain, yang sering kali dipicu oleh faktor-faktor seperti beban kerja yang tidak seimbang atau stres kerja. Intensi ini dianggap sebagai tahap psikologis terakhir sebelum perilaku keluar yang sebenarnya terjadi, di mana karyawan mulai melakukan evaluasi terhadap kelangsungan masa depannya di dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas *turnover intention* dapat didefinisikan sebagai kecenderungan, keinginan, atau niat psikologis seorang karyawan untuk berhenti bekerja dan meninggalkan organisasi secara sukarela atas pilihannya sendiri.

2.1.1.2 Faktor-Faktor *Turnover Intention*

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *turnover intention* yang diklasifikasikan ke dalam tiga perspektif utama, yaitu individu, kelompok, dan organisasi (Putranti, 2022).

a. Faktor Individu

Faktor individu meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta kondisi psikologis seperti stres kerja. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk meninggalkan organisasi.

b. Faktor Kelompok

Faktor kelompok berkaitan dengan hubungan antar karyawan, kerja sama tim, serta komunikasi dalam organisasi. Lingkungan kerja yang tidak harmonis dapat meningkatkan keinginan untuk keluar.

c. Faktor Organisasi (Perusahaan)

Faktor organisasi mencakup kebijakan perusahaan, sistem manajemen, lingkungan kerja, serta kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada karyawan.

2.1.1.3 Dimensi dan Indikator *Turnover Intention*

Dimensi *turnover intention* digunakan untuk mengukur sejauh mana karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi. Menurut William H Mobley dalam Putranti (2022) terdapat beberapa dimensi sebagai berikut:

a. *Thinking of Quitting* (Berfikir untuk keluar)

Thinking of quitting merupakan tahap awal ketika seorang karyawan mulai memiliki pemikiran untuk meninggalkan organisasi. Pada tahap ini karyawan mulai merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya sehingga muncul keinginan untuk keluar dari perusahaan. Walaupun belum mengambil keputusan, karyawan telah mempertimbangkan kemungkinan untuk tidak lagi bekerja pada organisasi tersebut.

Indikator:

1. Munculnya keinginan untuk keluar dari perusahaan
2. Perasaan tidak nyaman atau tidak betah dalam bekerja
3. Sering memikirkan untuk mengundurkan diri
4. Membandingkan pekerjaan saat ini dengan pekerjaan lain

b. *Intention to Search for Alternative Employment* (Pencarian Alternatif Pekerjaan)

Intention to search for alternative employment merupakan tahap ketika karyawan mulai mencari peluang kerja di perusahaan lain. Pada tahap ini individu tidak hanya memiliki keinginan untuk keluar, tetapi juga mulai melakukan berbagai upaya seperti mencari informasi lowongan pekerjaan, membandingkan pekerjaan yang dimiliki dengan pekerjaan lain, maupun mengikuti proses rekrutmen pada perusahaan lain sebagai alternatif pekerjaan.

Indikator:

1. Aktif mencari informasi lowongan pekerjaan
2. Mengirim lamaran atau mengikuti proses rekrutmen di perusahaan lain

c. *Intention to Quit* (Niat untuk Keluar)

Intention to quit merupakan tahap ketika karyawan telah memiliki niat yang kuat untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Pada tahap ini karyawan mulai menyusun rencana untuk resign, menentukan waktu yang tepat untuk keluar, serta mempersiapkan langkah-langkah sebelum benar-benar meninggalkan organisasi.

Indikator:

1. Memiliki rencana waktu untuk resign
2. Menyiapkan langkah-langkah sebelum keluar

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketika individu memberikan persepsi dan penilaian yang tidak menyenangkan terhadap berbagai tekanan atau tuntutan yang dihadapi dalam pekerjaan sehingga dapat memengaruhi kondisi fisik, psikologis, maupun perilaku karyawan (Robbins & Judge, 2024). Mahawati *et al.*, (2021) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stresor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku, di mana setiap aspek dalam pekerjaan berpotensi menjadi pembangkit stres.

Stres kerja digambarkan sebagai sesuatu yang bersifat dua sisi, di mana kondisi tersebut dapat berdampak produktif sekaligus kontraproduktif bagi individu. Dikatakan produktif apabila mampu memotivasi seseorang untuk bekerja lebih keras dan berkinerja lebih baik, serta mendorong mereka untuk mengeksplorasi peluang yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan produktivitas kerja (Azzahra dan Gani, 2026). Stres kerja dipahami sebagai suatu kondisi ketegangan yang mampu memengaruhi aspek emosional, proses kognitif, serta kondisi umum individu. Dalam lingkungan organisasi, setiap karyawan

menghadapi beban kerja dan metode penyelesaian tugas yang berbeda-beda, sehingga tekanan tugas yang melampaui kapasitas fungsional karyawan berpotensi memicu timbulnya stres. Kondisi ini pada gilirannya berdampak negatif terhadap produktivitas dan kualitas hasil kerja, yang pada akhirnya memperbesar peluang karyawan untuk melakukan *turnover intention* (Sari *et al.*, 2026).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang muncul akibat tekanan atau tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu sehingga memengaruhi kondisi fisik, psikologis, emosional, pola pikir, dan perilaku karyawan.

Stres kerja dapat bersumber dari berbagai aspek pekerjaan yang menimbulkan reaksi fisiologis, psikologis, maupun perilaku pada individu. Selain itu, stres kerja memiliki dua dampak, yaitu dapat bersifat produktif apabila mampu memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas, namun juga dapat bersifat kontraproduktif apabila tekanan kerja yang dialami terlalu tinggi sehingga menurunkan produktivitas, kualitas kerja, serta meningkatkan kecenderungan *turnover intention*.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2024) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja terdiri atas tiga faktor yaitu faktor organisasi, faktor lingkungan, dan faktor personal.

a. Faktor organisasi

Faktor organisasi meliputi tuntutan tugas seperti beban kerja yang berlebihan dan tekanan waktu, tuntutan peran seperti ketidakjelasan tugas serta konflik peran, dan tuntutan interpersonal seperti hubungan kerja yang kurang harmonis dengan rekan kerja maupun atasan.

b. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan meliputi ketidakpastian ekonomi, perubahan kondisi bisnis, dan ketidakstabilan politik yang dapat memengaruhi rasa aman karyawan dalam bekerja.

c. Faktor personal

Faktor personal meliputi masalah keluarga, kondisi ekonomi pribadi, dan persoalan individu lainnya yang dapat memicu tekanan psikologis dalam bekerja.

2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2024) dimensi stres kerja terdiri atas tiga dimensi yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku.

a. Dimensi fisiologis

Dampak stres kerja yang berkaitan dengan kondisi fisik individu. Tekanan kerja yang berlebihan dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti sakit kepala, kelelahan, gangguan tidur, meningkatnya tekanan darah, serta ketegangan otot.

Indikator:

1. Sering mengalami sakit kepala saat bekerja
2. Mudah merasa lelah atau kehabisan energi

b. Dimensi psikologis

Berkaitan dengan kondisi mental dan emosional karyawan akibat tekanan pekerjaan. Individu yang mengalami stres kerja biasanya menunjukkan perasaan cemas, mudah marah, sulit berkonsentrasi, merasa tertekan, serta mengalami penurunan kepuasan dan semangat kerja.

Indikator:

1. Merasa cemas dalam bekerja
2. Merasa tidak puas terhadap pekerjaan

c. Dimensi perilaku

Berkaitan dengan perubahan sikap dan tindakan individu dalam bekerja akibat stres yang dialami. Bentuk perubahan perilaku tersebut dapat berupa meningkatnya tingkat absensi, menurunnya produktivitas kerja, sering menunda pekerjaan, meningkatnya kesalahan kerja, sulit bekerja sama dengan rekan kerja, hingga munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan atau *turnover intention*.

Indikator:

1. Meningkatnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan
2. Tingkat absensi meningkat

2.1.3 Konflik Kerja

2.1.3.1 Pengertian Konflik Kerja

Konflik kerja merupakan kondisi terjadinya pertentangan atau ketidaksesuaian antara individu maupun kelompok dalam organisasi yang muncul karena adanya perbedaan tujuan, kepentingan, persepsi, dan cara pandang dalam melaksanakan pekerjaan. Konflik kerja dapat memengaruhi hubungan kerja, efektivitas komunikasi, serta pencapaian tujuan organisasi apabila tidak dikelola dengan baik. (Silaswara *et al.*, 2021). Konflik kerja diartikan sebagai proses yang bermula dari konflik laten yang dilatarbelakangi oleh ketidaksesuaian dalam hal nilai, tujuan, status, dan budaya, yang dapat muncul dari perbedaan latar belakang manusia dalam suatu organisasi. Konflik ini tidak selalu bersifat negatif, karena dalam pengelolaannya, konflik dapat menjadi sumber energi dan kreativitas yang positif jika dikelola dengan baik, serta dapat membantu dalam memperbaiki komunikasi dan distribusi sumber daya dalam organisasi (Sunyoto dan Widodo, 2023).

Konflik kerja didefinisikan sebagai kondisi yang tidak dapat dihindarkan dalam organisasi, yang muncul akibat perbedaan pendapat, tujuan, dan tanggung jawab antar individu atau kelompok, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian yang dapat mengganggu hubungan kerja dan produktivitas (Sutarno, 2026). Konflik kerja merupakan bentuk interaksi yang terjadi akibat ketidakharmonisan nilai atau tujuan antara individu atau kelompok dalam organisasi, yang muncul karena adanya ketidaksetujuan, perbedaan pendapat, serta adanya konflik kepentingan yang dapat menghambat jalannya pekerjaan dan mengganggu kestabilan organisasi (Mahendra *et al.*, 2026).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan kondisi pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi antarindividu maupun kelompok dalam organisasi akibat adanya perbedaan tujuan, nilai,

kepentingan, persepsi, pendapat, budaya, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan. Konflik kerja merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam organisasi karena adanya perbedaan latar belakang dan cara pandang setiap individu. Konflik kerja dapat berdampak negatif apabila mengganggu hubungan kerja, komunikasi, produktivitas, dan kestabilan organisasi, namun juga dapat memberikan dampak positif apabila dikelola dengan baik, seperti meningkatkan kreativitas, memperbaiki komunikasi, dan membantu organisasi dalam menyelesaikan permasalahan secara lebih efektif.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Konflik Kerja

Menurut Silaswara *et al.*, (2021) Faktor-faktor konflik kerja meliputi faktor komunikasi, struktur organisasi, dan faktor individu.

a. Faktor komunikasi

Faktor komunikasi terjadi karena adanya kesalahan penyampaian informasi, perbedaan penafsiran pesan, kurangnya komunikasi yang efektif, serta hambatan dalam interaksi antarpegawai yang menyebabkan kesalahpahaman.

b. Faktor struktur organisasi

Faktor struktur organisasi berkaitan dengan pembagian tugas yang kurang jelas, keterbatasan sumber daya, perbedaan tujuan antarbagian, sistem kerja, dan ketergantungan antarunit kerja yang dapat memicu persaingan maupun perselisihan dalam organisasi.

c. Faktor individu

Faktor individu berkaitan dengan perbedaan karakter, nilai, emosi, kepribadian, dan kebutuhan setiap individu yang menyebabkan munculnya perbedaan pandangan dalam bekerja.

2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Konflik Kerja

Menurut Silaswara *et al.*, (2021) dimensi konflik kerja terdiri atas konflik tugas, konflik hubungan, dan konflik proses.

a. Konflik tugas

Konflik tugas merupakan konflik yang muncul karena adanya perbedaan pendapat, ide, target, maupun keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Konflik ini biasanya terjadi ketika individu atau kelompok memiliki pandangan yang berbeda mengenai cara mencapai tujuan kerja sehingga menimbulkan pertentangan dalam penyelesaian tugas. Indikator:

1. Perbedaan pendapat mengenai pekerjaan
2. Perbedaan target atau tujuan kerja

b. Konflik hubungan

Konflik hubungan merupakan konflik yang berkaitan dengan masalah interpersonal antarpegawai, seperti ketegangan emosional, perasaan tidak suka, kurangnya keharmonisan, dan buruknya hubungan komunikasi antarindividu dalam organisasi. Konflik ini lebih berhubungan dengan aspek emosional dibandingkan pekerjaan itu sendiri.

Indikator:

1. Hubungan kerja yang kurang harmonis
2. Ketegangan emosional antarpegawai

c. Konflik proses

Konflik proses merupakan konflik yang terjadi akibat adanya perbedaan pandangan mengenai mekanisme kerja, pembagian tugas, tanggung jawab, prosedur kerja, serta cara penyelesaian pekerjaan dalam organisasi. Konflik proses sering muncul ketika terdapat ketidakjelasan peran dan koordinasi kerja antarpegawai atau antarbagian.

Indikator:

1. Ketidakjelasan pembagian tugas
2. Perbedaan cara menyelesaikan pekerjaan

2.1.4 Beban Kerja

2.1.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan konsep yang mengacu pada jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam

jangka waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kinerja, sedangkan beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan rasa bosan dan menurunnya motivasi kerja (Hermawan, 2024). Beban kerja didefinisikan sebagai volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya, di mana setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya dan masing-masing tenaga kerja mempunyai kemampuan sendiri untuk menangani beban kerjanya (Mahawati *et al.*, 2021).

Beban kerja merupakan tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu, yang mencakup tuntutan tugas yang harus dipenuhi secara kuantitatif dan kualitatif, serta dapat berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan dan kesehatan fisik maupun psikologis karyawan (Januar dan Maryam, 2026). Beban kerja merujuk pada keseluruhan aktivitas penyelesaian pekerjaan dalam suatu posisi jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan wajar selama rentang waktu yang telah ditetapkan, yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti kondisi jasmani dan mental karyawan, serta faktor eksternal seperti kerumitan tugas, desakan dari pimpinan, mekanisme kerja, dan suasana lingkungan tempat bekerja (Nugraheni dan Heryanda, 2026).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejumlah tugas, tanggung jawab, dan aktivitas pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu, baik yang bersifat fisik maupun mental. Beban kerja dipengaruhi oleh faktor internal seperti kondisi fisik dan psikologis karyawan, serta faktor eksternal seperti kompleksitas tugas, target pekerjaan, mekanisme kerja, dan lingkungan kerja. Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat mendukung produktivitas kerja, sedangkan beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan stres, kelelahan, penurunan kinerja, serta gangguan terhadap kesehatan fisik dan psikologis karyawan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan dan menurunkan motivasi kerja.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Beban Kerja

Menurut Hermawan (2024) Faktor-faktor beban kerja terdiri atas faktor eksternal dan faktor internal.

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal berasal dari luar individu pekerja, seperti kondisi lingkungan kerja, tuntutan tugas, volume pekerjaan, target kerja, tekanan waktu, serta kondisi organisasi yang dapat meningkatkan tekanan fisik maupun mental karyawan.

b. Faktor internal

Faktor internal berasal dari dalam diri individu, seperti kondisi fisik, kemampuan, motivasi, usia, kesehatan, serta kapasitas mental pekerja dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Menurut Hermawan (2024) dimensi beban kerja terdiri atas jumlah pekerjaan, kompleksitas tugas, waktu dan batasan deadline, serta kejelasan tugas dan tanggung jawab.

a. Dimensi Jumlah pekerjaan

Dimensi jumlah pekerjaan berkaitan dengan banyaknya tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Semakin banyak pekerjaan yang diterima karyawan, maka semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, terutama apabila pekerjaan tersebut harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas.

Indikator:

1. Banyaknya tugas yang harus diselesaikan
2. Volume pekerjaan yang tinggi

b. Dimensi kompleksitas tugas

Berkaitan dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan, keterampilan, konsentrasi, dan tanggung jawab yang tinggi dalam penyelesaiannya. Pekerjaan yang rumit dan membutuhkan ketelitian tinggi akan meningkatkan tekanan kerja karyawan.

Indikator:

1. Tingkat kesulitan pekerjaan
2. Pekerjaan membutuhkan ketelitian tinggi

c. Dimensi waktu dan batasan

Dimensi waktu dan batasan deadline berkaitan dengan tekanan waktu yang diberikan organisasi kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan. Deadline yang singkat sering kali membuat karyawan bekerja lebih cepat dan menimbulkan tekanan kerja yang tinggi.

Indikator:

1. Waktu penyelesaian pekerjaan terbatas
2. Tuntutan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat

d. Dimensi kejelasan tugas dan tanggung jawab

Dimensi kejelasan tugas dan tanggung jawab berkaitan dengan sejauh mana karyawan memahami tugas, peran, wewenang, dan tanggung jawab pekerjaannya. Ketidakjelasan tugas dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan kerja, dan meningkatnya beban kerja karyawan

Indikator:

1. Kejelasan pembagian tugas
2. Pemahaman terhadap tanggung jawab kerja

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap turnover intention melalui stress kerja. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, disajikan dalam Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2. 1
Rangkuman Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Sampel	Alat Analisis	Hasil
1	Mubarak	X ₁ : Beban kerja	100	Regresi	Beban kerja dan

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Sampel	Alat Analisis	Hasil
	dan Sutarno (2026)	X ₂ : Konflik Y: <i>Turnover Intention</i>	karyawan CV Wahana Sejahtera	linear berganda	konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
2	Mahendra, <i>et al</i> (2026)	X ₁ : Stres kerja X ₂ : Konflik kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	83 karyawan Hotel Eastin Astha Resort Canggu Badung	SPSS	Stres kerja dan konflik kerja tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> .
3	Nugraheni dan Heryanda (2026)	X ₁ : Beban kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	42 karyawan UD Aneka Plastik Cabang Kerobokan Singaraja	SPSS versi 26	Beban kerja memiliki pengaruh langsung terhadap <i>Turnover Intention</i> ,
4	Januar dan Maryam (2026)	X ₁ : Beban kerja X ₂ : Stres kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	104 pegawai ritel minimarket Kabupaten Kuningan	SPSS versi 22	Beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
5	Lestari dan, Lestari (2025)	X ₁ : Beban kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	40 karyawan PT Mukti Indo Utama	SPSS versi 29	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> .
6	Anita, <i>et al</i> (2026)	X ₁ : Konflik kerja X ₂ : Beban kerja Y: Stres kerja	31 karyawan PT Thamrin Brothers Baturaja 2	Regresi Linear Berganda	Konflik kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja
7	Hartomo dan Pujianto (2026)	X ₁ : Konflik kerja Y: Stres kerja	152 pegawai PT. KMB	SPSS versi 25	Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stress kerja
8	Febrianti dan Rini (2026)	X ₁ : Beban kerja Y: Stres kerja	50 karyawan PT Plasindo	SPSS versi 25	Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Sampel	Alat Analisis	Hasil
			Elok		kerja
9	Yunitasari dan Damayanti (2026)	X ₁ : Konflik interpersonal X ₂ : Beban kerja Y: Stres kerja	61 pegawai negeri sipil di Puskesmas Gunem, Kabupaten Rembang	Regresi Linear Berganda	Konflik interpersonal dan beban kerja, berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.
10	Azzahra dan Gani (2026)	X: Stres kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	50 karyawan Perusahaan Kompas Gramedia Palmerah	SPSS	stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
11	Sari, <i>et al</i> (2026)	X: Stres kerja Y: <i>Turnover Intention</i>	30 karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Solo	Regresi Linear Berganda	Stres kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .

Sumber: Diolah Peneliti, 2026.

Penelitian mengenai konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun, penelitian ini tetap memiliki perbedaan dan kebaruan dibandingkan penelitian terdahulu, baik dari segi variabel, objek penelitian, maupun metode analisis yang digunakan.

- Pada penelitian Mubarak dan Sutarno (2026) hanya meneliti pengaruh langsung konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* tanpa menggunakan variabel mediasi. Sementara penelitian ini menambahkan stres kerja sebagai variabel mediasi sehingga dapat menjelaskan mekanisme pengaruh secara tidak langsung.
- Pada penelitian Mahendra *et al.*, (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel independen. Sementara penelitian ini menggunakan stres kerja

sebagai variabel mediasi. Adapun kesamaan pada penelitian ini menggunakan *turnover intention* sebagai variabel dependen.

- c. Pada penelitian Nugraheni dan Heryanda (2026) hanya meneliti pengaruh langsung beban kerja terhadap *turnover intention* tanpa menggunakan variabel mediasi. Sementara penelitian ini menambahkan stres kerja sebagai variabel mediasi sehingga dapat menjelaskan mekanisme pengaruh secara tidak langsung.
- d. Pada penelitian Januar dan Maryam (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel independen. Sementara penelitian ini menggunakan stres kerja sebagai variabel mediasi. Adapun kesamaan pada penelitian ini menggunakan *turnover intention* sebagai variabel dependen.
- e. Pada Penelitian Lestari dan Lestari (2025) hanya menggunakan beban kerja sebagai variabel independen tanpa variabel mediasi. Sementara penelitian ini menggunakan konflik kerja dan beban kerja sebagai variabel independent dan stress kerja sebagai variabel mediasi sehingga dapat menjelaskan mekanisme pengaruh secara tidak langsung.
- f. Pada penelitian Anita *et al.*, (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel dependen dan hanya konflik kerja sebagai variabel independen sedangkan dalam penelitian ini stres kerja diposisikan sebagai variabel mediasi antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.
- g. Pada penelitian Hartomo dan Pujianto (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel dependen dan hanya beban kerja sebagai variabel dependen sedangkan dalam penelitian ini stres kerja diposisikan sebagai variabel mediasi antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.
- h. Pada penelitian Febrianti dan Rini (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel dependen dan hanya beban kerja sebagai variabel dependen sedangkan dalam penelitian ini stres kerja diposisikan sebagai variabel mediasi antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.
- i. Pada penelitian Yunitasari dan Damayanti (2026) memiliki kesamaan pada variabel independen tetapi tidak menggunakan variabel mediasi dan variabel dependen yang berbeda.

- j. Pada penelitian Azzahra dan Gani (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel independen sedangkan dalam penelitian ini stres kerja digunakan sebagai variabel mediasi. Adapun kesamaan pada penelitian ini menggunakan *turnover intention* sebagai variabel dependen.
- k. Pada penelitian Sari *et al.*, (2026) menggunakan stres kerja sebagai variabel independen sedangkan dalam penelitian ini stres kerja digunakan sebagai variabel mediasi. Adapun kesamaan pada penelitian ini menggunakan *turnover intention* sebagai variabel dependen.

2.3 Kerangka Teoritis

Menurut Sekaran dan Bougie (2020), kerangka teoritis merupakan gambaran mengenai hubungan antar variabel yang disusun berdasarkan teori, hasil penelitian sebelumnya, dan pemikiran logis peneliti untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Kerangka teoritis berfungsi sebagai landasan dalam merumuskan hipotesis dan menjelaskan arah hubungan antar variabel penelitian. Kerangka teoritis berfungsi sebagai model konseptual yang menjelaskan hubungan antar teori dengan berbagai variabel yang telah ditetapkan sebagai permasalahan dalam penelitian.

2.3.1 Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Konflik kerja merupakan kondisi pertentangan yang terjadi dalam lingkungan organisasi akibat perbedaan kepentingan, persepsi, maupun komunikasi antar individu. Konflik kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan, menurunkan kepuasan kerja, serta memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention* dapat dijelaskan melalui Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) yang dikemukakan oleh Peter Blau dalam (Anam, 2025). Teori ini menjelaskan bahwa interaksi antara karyawan dan organisasi terbentuk berdasarkan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Apabila karyawan merasakan lingkungan kerja yang kondusif, maka mereka cenderung menunjukkan komitmen dan loyalitas yang

tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, ketika konflik kerja sering terjadi dan tidak dapat dikelola dengan baik, karyawan dapat membentuk persepsi negatif terhadap lingkungan kerjanya. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat keterikatan, komitmen, dan loyalitas karyawan kepada organisasi. Konflik kerja merupakan kondisi pertentangan yang terjadi dalam lingkungan organisasi akibat perbedaan kepentingan, persepsi, maupun komunikasi antar individu. Konflik kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan, menurunkan kepuasan kerja, serta memicu keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Selain itu, teori *turnover* yang dikemukakan oleh William H. Mobley dalam (Iqbal dan Rakhman, 2025) menjelaskan bahwa niat karyawan untuk meninggalkan organisasi muncul sebagai respons terhadap kondisi kerja yang dianggap kurang memuaskan. Konflik kerja yang berlangsung secara terus-menerus dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dalam bekerja, sehingga mendorong karyawan untuk mempertimbangkan alternatif pekerjaan lain yang dinilai lebih baik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat konflik kerja yang dialami karyawan, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memiliki *turnover intention* atau keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Secara empiris, penelitian yang dilakukan oleh Mubarak dan Sutarno (2026) menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat konflik kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi. Konflik kerja yang berkepanjangan dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif sehingga karyawan merasa tidak nyaman dan memilih untuk mencari pekerjaan lain. Namun demikian, hasil penelitian Mahendra *et al.*, (2026) menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention* tidak selalu bersifat langsung dan dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan teori dan pembuktian empiris, maka diduga bahwa konflik kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

2.3.2 Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja merupakan sejumlah tugas, tanggung jawab, dan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan karyawan mengalami kelelahan fisik maupun mental, menurunkan kepuasan kerja, serta meningkatkan tekanan psikologis. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memunculkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau mencari pekerjaan yang dianggap memiliki beban kerja yang lebih sesuai.

Hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* dapat dijelaskan melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* yang dikembangkan oleh Demerouti *et al.*, (2001). Menurut teori ini, beban kerja merupakan salah satu bentuk *job demands* yang membutuhkan usaha fisik dan psikologis yang besar dari karyawan. Apabila tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan dan sumber daya yang dimiliki, maka karyawan akan lebih rentan mengalami tekanan dan kelelahan kerja. Demerouti (2025) juga menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan dapat menguras sumber daya individu dan menimbulkan berbagai konsekuensi negatif bagi kesejahteraan karyawan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang pada akhirnya mendorong munculnya *turnover intention*.

Berdasarkan teori tentang *turnover* yang disampaikan oleh William H. Mobley dalam Prihatin dan Wahyuningsih (2023), *turnover intention* adalah ketertarikan atau niat seseorang untuk mengakhiri pekerjaannya secara sukarela atau memindahkan dirinya dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain sesuai keinginannya. Pada situasi ini, beban kerja mempunyai keterkaitan yang sangat dekat dengan rasa nyaman yang dirasakan karyawan dalam hal mempertimbangkan keluarnya dari perusahaan. Seiring dengan peningkatan beban kerja yang ditanggung karyawan, misalnya waktu yang diberikan untuk

melakukan suatu pekerjaan yang tingkat kesulitannya cukup tinggi itu sangat sedikit, akan membuat karyawan merasa tidak nyaman dengan pekerjaannya. Tidak adanya rasa nyaman ini akan membuat karyawan merasa ingin mencari pekerjaan baru. Jadi, seiring dengan peningkatan beban kerja, *turnover intention* juga meningkat..

Secara empiris, hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* didukung oleh penelitian Mubarak dan Sutarno (2026), Nugraheni dan Heryanda (2026), serta Januar dan Maryam (2026) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan teori dan pembuktian empiris, maka diduga bahwa beban kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

2.3.3 Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja

Konflik kerja yang terjadi dalam organisasi dapat menjadi sumber tekanan psikologis bagi karyawan. Perbedaan pendapat, konflik interpersonal, serta kesalahpahaman komunikasi dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berdampak pada meningkatnya stres kerja.

Hubungan antara konflik kerja dan stres kerja dapat dijelaskan melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* yang dikembangkan oleh Demerouti *et al.*, (2001). Teori ini menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang tinggi dapat menimbulkan tekanan bagi karyawan karena menuntut pengorbanan energi fisik maupun psikologis dalam menjalankan pekerjaannya. Salah satu bentuk tuntutan tersebut adalah konflik kerja. Dalam pembaruan teori JD-R oleh Neufeld *et al.*, (2026), konflik peran dan gesekan interpersonal di lingkungan kerja dikelompokkan sebagai *hindrance job demands* (tuntutan yang menghambat), yaitu beban kerja negatif yang secara langsung dapat menguras energi psikologis dan memicu penurunan motivasi. Konflik yang muncul akibat

perbedaan pendapat, kepentingan, tujuan, maupun hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja atau atasan ini memaksa karyawan untuk mengeluarkan energi emosional yang lebih besar. Apabila kondisi ini terjadi secara berulang dan berlangsung dalam waktu yang lama, maka risiko munculnya stres kerja akan meningkat secara signifikan.

Selain dijelaskan melalui *Job Demands-Resources Theory*, hubungan antara konflik kerja dan stres kerja juga dapat dijelaskan melalui *Stress and Coping Theory* yang dikemukakan oleh Robert S. Lazarus dan Susan Folkman. Teori ini menyatakan bahwa stres terjadi ketika individu menilai tuntutan yang dihadapinya melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi situasi tersebut. Dalam lingkungan kerja, konflik yang timbul akibat perbedaan kepentingan, tujuan, maupun hubungan interpersonal dapat dipersepsikan sebagai sumber tekanan yang menghambat pelaksanaan pekerjaan. Apabila konflik tersebut berlangsung secara berkelanjutan dan tidak dapat diselesaikan secara efektif, maka tekanan psikologis yang dirasakan karyawan akan semakin meningkat. Temuan ini didukung oleh penelitian dalam Laurence (2026) yang menjelaskan bahwa stres psikologis muncul sebagai hasil dari proses penilaian individu terhadap situasi yang dianggap membebani atau mengancam kesejahteraannya, sehingga cara individu memaknai suatu permasalahan memiliki peran penting dalam munculnya stres. Oleh karena itu, konflik kerja yang dipersepsikan sebagai tuntutan yang sulit diatasi berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja yang dialami karyawan.

Hubungan antara konflik kerja dan stres kerja juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Anita *et al.*, (2026) menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Hasil serupa juga ditemukan oleh Hartomo dan Pujiyanto (2026), serta Yunitasari dan Damayanti (2026) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan.

Berdasarkan teori dan pembuktian empiris, maka diduga bahwa konflik kerja juga berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

2.3.4 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang pada akhirnya menimbulkan stres kerja. Tekanan waktu, target yang tinggi, serta tuntutan pekerjaan yang kompleks dapat membuat karyawan merasa terbebani dan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan.

Menurut *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* yang dikembangkan oleh Demerouti *et al.*, (2001), beban kerja merupakan salah satu bentuk *job demands* yang menuntut karyawan untuk mengerahkan sumber daya fisik maupun psikologis dalam melaksanakan pekerjaannya. Ketika beban kerja yang diterima melebihi kapasitas yang dimiliki karyawan, baik dari segi kemampuan, waktu, maupun dukungan yang tersedia, maka karyawan berpotensi mengalami kelelahan dan tekanan dalam bekerja. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus, maka dapat meningkatkan tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, Pratomo dan Syaebani (2025) menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang melebihi kapasitas individu dan tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai dapat memicu proses *health impairment* yang berdampak pada kelelahan dan penurunan kondisi psikologis karyawan. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar pula kemungkinan munculnya stres kerja.

Selain dijelaskan melalui *Job Demands-Resources Theory*, hubungan antara beban kerja dan stres kerja juga dapat dijelaskan melalui *Stress and Coping Theory* yang dikemukakan oleh Robert S. Lazarus dan Susan Folkman. Teori ini menyatakan bahwa stres muncul ketika individu menilai bahwa tuntutan yang dihadapi melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk mengatasinya. Dalam konteks organisasi, beban kerja yang tinggi dapat dipersepsikan sebagai tekanan yang menuntut upaya fisik maupun mental yang lebih besar dari karyawan. Apabila tuntutan tersebut tidak seimbang dengan kemampuan, waktu, dan sumber daya yang tersedia, maka risiko terjadinya stres kerja akan semakin meningkat. Kuswartanti (2022) juga menjelaskan bahwa respons stres dipengaruhi oleh bagaimana individu memaknai dan menilai tekanan

yang dihadapinya. Dengan demikian, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar pula kemungkinan karyawan mengalami stres kerja.

Penelitian oleh Febrianti dan Rini (2026) serta Yunitasari dan Damayanti (2026) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja, maka semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan.

Berdasarkan teori dan pembuktian empiris, maka diduga bahwa beban kerja juga berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

2.3.5 Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Stres kerja merupakan kondisi tekanan yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu. Stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja, mengganggu kondisi emosional, serta meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* dapat dipahami melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* yang dikembangkan oleh Demerouti *et al.*, (2001). Teori ini menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan (*job demands*) dapat menyebabkan terkurasnya sumber daya fisik dan psikologis karyawan. Ketika kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang lama dan tidak diimbangi dengan sumber daya kerja (*job resources*) yang memadai, maka karyawan akan lebih rentan mengalami stres kerja. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kenyamanan dalam bekerja, mengurangi kepuasan kerja, serta melemahkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendorong munculnya *turnover intention*, yaitu keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan yang dianggap lebih baik. Sejalan dengan hal tersebut, Gersang dan Kresna (2026) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat berfungsi sebagai stresor utama yang menguras energi psikofisiologis karyawan sehingga mendorong munculnya perilaku penarikan diri dan meningkatkan intensi untuk keluar dari organisasi.

Selain dijelaskan melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* juga dapat dipahami melalui teori *turnover* yang dikemukakan oleh William H. Mobley . Teori ini menjelaskan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap kondisi pekerjaan yang mereka alami. Ketika karyawan menghadapi tingkat stres kerja yang tinggi, mereka cenderung merasakan ketidaknyamanan dan penurunan kepuasan dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat mendorong munculnya pemikiran untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap mampu memberikan lingkungan kerja yang lebih baik. Sulastri *et al.*, (2025) menjelaskan bahwa *turnover intention* terbentuk melalui tahapan evaluatif yang diawali oleh ketidakpuasan kerja, sehingga berbagai kondisi yang menurunkan kenyamanan kerja berpotensi meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Seiring berjalannya waktu, pemikiran tersebut dapat berkembang menjadi niat untuk keluar dari perusahaan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memiliki *turnover intention*.

Secara empiris, hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* telah didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Januar dan Maryam (2026), Azzahra dan Gani (2026), serta Sari *et al.*, (2026) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan teori dan pembuktian empiris, maka diduga bahwa stres kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

2.3.6 Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention* tidak selalu bersifat langsung. Hasil penelitian Mahendra *et al.*, (2026) yang menunjukkan bahwa

konflik kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* mengindikasikan adanya variabel lain yang memediasi hubungan tersebut.

Di sisi lain, penelitian Anita *et al.*, (2026) serta Hartomo dan Pujianto (2026) menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Selanjutnya, penelitian Azzahra dan Gani (2026) serta Sari *et al.*, (2026) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa konflik kerja dapat meningkatkan *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening. Artinya, konflik kerja yang tinggi akan memicu stres kerja, yang kemudian mendorong karyawan untuk meninggalkan organisasi.

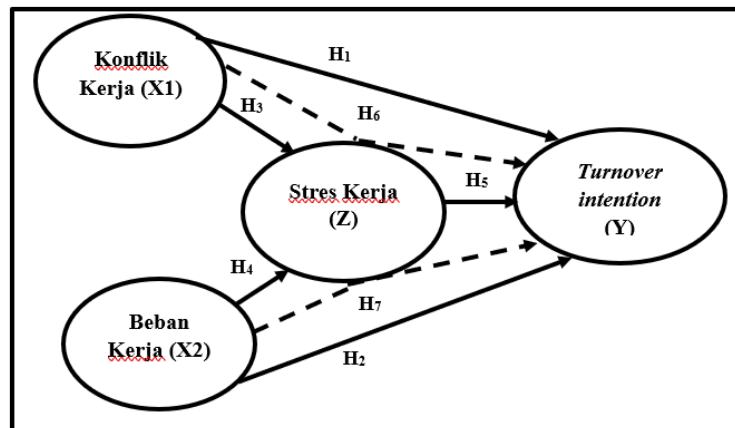
2.3.7 Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* juga tidak selalu bersifat langsung. Penelitian Lestari dan Lestari (2025) yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* mengindikasikan adanya variabel lain yang memediasi hubungan tersebut.

Penelitian Febrianti dan Rini (2026) serta Yunitasari dan Damayanti (2026) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Selain itu, penelitian Azzahra dan Gani (2026) serta Sari *et al.*, (2026) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Dengan demikian, temuan tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja dapat memengaruhi *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening. Beban kerja yang tinggi akan meningkatkan stres kerja, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dijelaskan pada bagian terdahulu, maka dapat digambarkan model penelitian ini sebagaimana diilustrasikan pada gambar 2.1 berikut ini:



Sumber: Diolah peneliti, (2026).

Gambar 2. 1
Model Penelitian Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap
Turnover Intention dengan Mediasi Stres Kerja

Y	= Variabel Dependen (Terikat)
X ₁ , X ₂	= Variabel Independen (Bebas)
Z	= Variabel Intervening (Mediasi)
Y	= <i>Turnover Intention</i>
Z	= Stres Kerja
X ₁	= Konflik Kerja
X ₂	= Beban Kerja

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Sekaran dan Bougie (2020) menyatakan bahwa hipotesis adalah proposisi yang dapat diuji dan menjelaskan hubungan yang diperkirakan antara dua atau lebih variabel. Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang kebenarannya akan diuji melalui pengumpulan dan analisis data.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus dibuktikan melalui data empiris. Hipotesis disusun berdasarkan landasan teori yang relevan serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu (Sugiyono, 2023). Oleh karena itu, hipotesis dalam

penelitian ini dirumuskan berdasarkan hubungan antar variabel dalam kerangka pemikiran yang telah disajikan pada Gambar 2.1.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Konflik Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap *Turnover Intention* (Y) dengan Stres Kerja (Z) sebagai variabel intervening. Berdasarkan kerangka teoritis maka dibangun hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention*, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Konflik kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

H₁: Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.4.2 Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara beban kerja dan *turnover intention*, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*

H₂: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.4.3 Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara konflik kerja dan stress kerja, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Konflik kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

H₃: Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

2.4.4 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara beban kerja dan stres kerja, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

H₄: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

2.4.5 Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

H₅: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2.4.6 Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention* melalui stres kerja, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Konflik kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

H₆: Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

2.4.7 Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Berdasarkan kerangka teoritis mengenai hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* melalui stres kerja, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

H₇: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk menguji teori, hipotesis, serta hubungan antar variabel. Menurut Sekaran dan Bougie (2020), pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan pengukuran secara objektif sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara sistematis dan digunakan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023).

Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini digunakan karena data yang diperoleh berupa angka yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian diolah menggunakan teknik analisis statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel penelitian, yaitu konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*.

Jenis metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Sugiyono (2023), metode survei merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dari responden mengenai pendapat, karakteristik, serta hubungan antar variabel dalam populasi tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau wawancara yang tidak mendalam.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi pada objek penelitian tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Pendekatan ini digunakan

untuk memberikan gambaran mengenai kondisi Konflik Kerja, Beban Kerja, dan Stres Kerja, serta tingkat *turnover intention* pada karyawan.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel yang mewakili populasi. Data yang diperoleh dari responden kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Metode ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung (mediasi), serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap *turnover intention* melalui Stres Kerja sebagai variabel mediasi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur.

3.2 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan proses yang penting dalam suatu penelitian untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Apabila peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka data yang diperoleh tidak akan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dengan teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti dapat memperoleh data yang valid dan reliabel untuk dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan survei secara langsung pada objek penelitian, yaitu karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur. Tujuan dari studi lapangan adalah untuk memperoleh data primer yang relevan dengan kondisi nyata di lapangan. Teknik yang digunakan dalam studi lapangan adalah:

1. Observasi (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi lingkungan kerja serta aktivitas yang terjadi di perusahaan selama proses penelitian berlangsung. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran mengenai kondisi konflik kerja, beban kerja, serta tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Observasi dilakukan secara menyeluruh terhadap situasi kerja yang berkaitan dengan variabel penelitian.

2. Angket (*Questionnaire*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Kuesioner dirancang secara sistematis yang terdiri dari:

- a) Kata pengantar, yang berisi tujuan penelitian dan petunjuk pengisian
- b) Data demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, dan masa kerja
- c) Pernyataan variabel penelitian, yang meliputi:
 - 1) Konflik Kerja (X1)
 - 2) Beban Kerja (X2)
 - 3) Stres Kerja (Z)
 - 4) *Turnover Intention* (Y)

Setiap variabel diukur menggunakan indikator-indikator yang telah ditentukan dan disusun dalam bentuk skala *Likert* untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode analisis PLS-SEM, di mana data yang diperoleh akan digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten serta mengukur validitas dan reliabilitas konstruk penelitian.

b. Studi Pustaka (*Literature Review*)

Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber literatur yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh data sekunder serta memperkuat landasan teori yang berkaitan dengan konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*.

3.2.1 Jenis Data

Bila dilihat dari sumber data, Sugiyono (2023) menyatakan data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

3.2.1.1 Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Sugiyono (2023), menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan pada responden.

3.2.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari laporan-laporan sebelumnya, jurnal, dokumen atau lain sebagainya, untuk menunjang penelitian

yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data karyawan, profil singkat perusahaan, struktur organisasi, serta sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2023), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi tidak hanya diartikan sebagai sekumpulan orang, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek penelitian. Dengan demikian, populasi merupakan keseluruhan elemen yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan (tidak memiliki bawahan) pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 41 karyawan, dengan tidak melibatkan pimpinan maupun direktur perusahaan sebagai responden penelitian.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2023), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian harus mampu mewakili karakteristik populasi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara keseluruhan.

Sugiyono (2023) membagi teknik sampling menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *nonprobability sampling*

merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode *sampling* jenuh (*total sampling*). Menurut Sugiyono (2023), sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif kecil sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian.

Namun demikian, dalam penelitian ini responden yang dijadikan sampel hanya karyawan perusahaan tanpa melibatkan pimpinan maupun direktur. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 41 responden, yaitu seluruh karyawan PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur di luar pimpinan dan direktur perusahaan.

3.3.3 Skala Pengukuran Data

3.3.3.1 Skala *Likert*

Menurut Sugiyono (2023) “Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Kuesioner atau angket tersebut menggunakan skala *likert* dengan bentuk *cheklist*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut adalah skala *likert* disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3. 1
Skor Alternatif Jawaban

Pernyataan	
Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber:Sugiyono (2023).

3.3.3.2 Skala *Interval*

Setelah dibuat Skala *Likert* dan nilainya (*Skoring*), selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban responden. Untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut maka menggunakan skala *interval*.

Skala *interval* menurut Sugiyono (2023) adalah skala yang memiliki urutan dan memiliki *interval* atau jarak setara yang sama antara kategori atau titik terdekatnya. Untuk menentukan panjang kelas *interval* (jarak), menurut Sugiyono (2023), tentukan dulu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Sumber: Sugiyono (2023)

Keterangan:

P = Panjang Kelas *Interval*

Rentang = Data terbesar – data terkecil

Banyak Kelas = 5 (Lima)

$$P = \frac{5 - 1}{5}$$

$$P = \frac{4}{5}$$

$$P = 0,8$$

Sehingga panjang kelas *interval* nya dalam penelitian ini dapat diketahui sebesar 0,8. Berikut adalah nilai skala *interval* disajikan pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3. 2
Nilai Skala *Interval*

Skala Skor	Rentang Skala	Keterangan
5	4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
4	3,40 – 4,19	Tinggi
3	2,60 – 3,39	Sedang
2	1,80 – 2,59	rendah
1	1,00 – 1,79	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2023)

3.4 Unit Penelitian

Unit yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah PT. Kuda Laut Nusantara yang beralamat di Alamat Jl. Raya Perserikatan No. 1 Blok A, Kav. 261, Rawamangun Kec. Pulogadung, Kota Administrasi Jakarta Timur.

3.4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Kuda Laut Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan dokumen dan kepabeanan yang berlokasi di Jakarta Timur. Perusahaan ini melayani berbagai kebutuhan administrasi dan pengurusan dokumen, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan impor dan distribusi barang. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta tenaga ahli di bidang kepabeanan untuk menunjang kualitas pelayanan kepada klien. Selain itu, perusahaan juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti importir dan perusahaan trucking, guna mendukung kelancaran proses operasional perusahaan.

Seiring dengan perkembangan perusahaan, PT. Kuda Laut Nusantara terus melakukan peningkatan dalam aspek operasional, pelayanan, serta pengelolaan sumber daya manusia agar mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dalam proses operasional perusahaan, karyawan memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas kerja perusahaan. Namun, meningkatnya tuntutan pekerjaan, beban kerja, serta potensi konflik kerja dalam lingkungan organisasi dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan yang berdampak pada munculnya stres kerja dan *turnover intention*.

Turnover intention menjadi salah satu perhatian penting bagi perusahaan karena tingginya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dapat memengaruhi stabilitas sumber daya manusia serta efektivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi penting dilakukan.

3.4.1.1 PT. Kuda Laut Nusantara

PT. Kuda Laut Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan dokumen dan kepabeaian yang didirikan pada tahun 2015. Pada awal operasionalnya, perusahaan masih menggunakan *virtual office* dan sistem *Work From Home* (WFH) dengan fasilitas operasional yang terbatas.

Seiring perkembangan perusahaan, dilakukan perekrutan karyawan serta pembukaan kantor operasional di Utan Kayu, Jakarta Timur, karena lokasinya yang strategis dan dekat dengan Pelabuhan Tanjung Priok serta Bea Cukai Pusat. Perusahaan terus berkembang dengan melakukan ekspansi ke beberapa kota seperti Semarang, Surabaya, dan Medan, serta menjalin kerja sama dengan berbagai importir dan perusahaan *trucking*.

Pada tahun 2019, kantor operasional Jakarta dipindahkan ke lokasi yang lebih besar di Rawamangun, tepatnya di Jalan Tenggiri Nomor 19, Jakarta Timur, guna menunjang aktivitas operasional perusahaan yang terus berkembang hingga saat ini.

3.4.1.2 Logo Perusahaan PT. Kuda Laut Nusantara

Berikut adalah logo PT Kuda Laut Nusantara dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini:



Sumber: PT. Kuda Laut Nusantara, 2026.

Gambar 3. 1
Logo PT. Kuda Laut Nusantara

3.4.1.3 Visi dan Misi PT. Kuda Laut Nusantara

a. Visi:

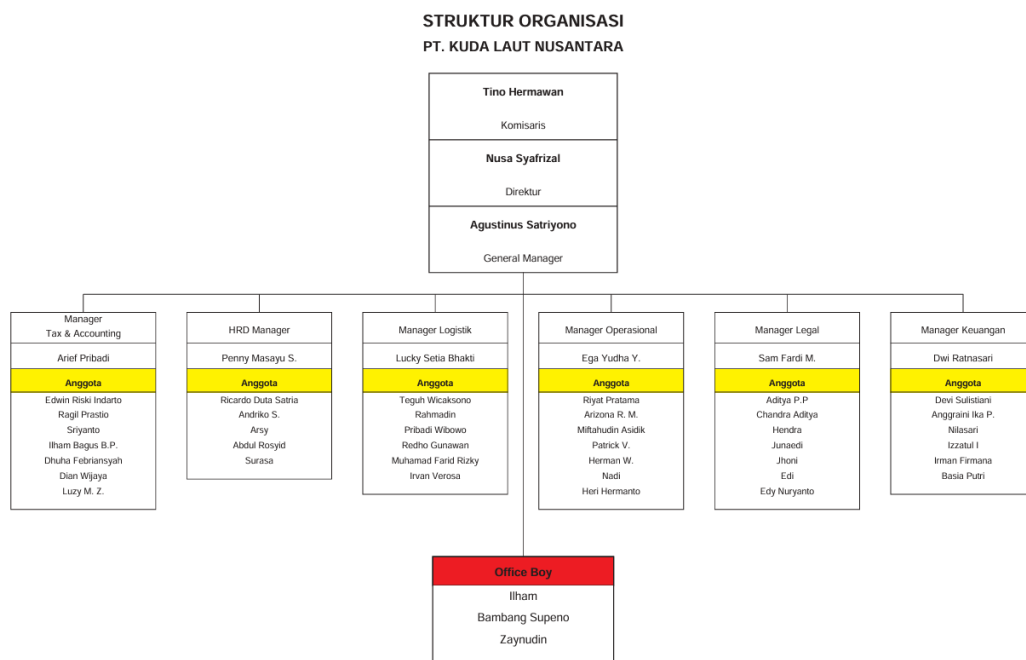
Menjadi perusahaan *freight forwarding* dan jasa kepabeanan yang terkemuka dan diakui secara global dalam menyediakan solusi logistik yang efisien, andal, dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

b. Misi:

1. Memberikan solusi logistik yang komprehensif
2. Kualitas layanan yang unggul
3. Inovasi dan teknologi terdepan
4. Kemitraan yang kuat
5. Keberlanjutan dan tanggung jawab sosial

3.4.2 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi PT Kuda laut Nusantara dapat dilihat pada gambar 3.2 dibawah ini:



Sumber: PT. Kuda Laut Nusantara, 2026.

Gambar 3. 2
Struktur Organisasi PT Kuda Laut Nusantara

3.4.3 Area atau Lokasi Penelitian

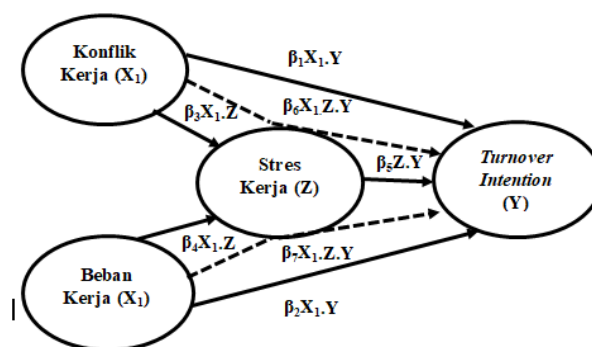
Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung pada Alamat Jl. Raya Perserikatan No. 1 Blok A, Kav. 261, Rawamangun Kec. Pulogadung, Kota Administrasi Jakarta Timur.

3.5 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) karena penelitian memiliki lebih dari satu variabel independen serta menggunakan variabel mediasi. Analisis PLS-SEM bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel secara kuantitatif, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung, serta menguji hubungan struktural antar variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Konflik Kerja (X_1) dan Beban Kerja (X_2), variabel mediasi yaitu Stres Kerja (Z), serta variabel dependen yaitu *Turnover Intention* (Y). Model penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui stres kerja sebagai variabel mediasi.

Dengan demikian, model penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini:



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Gambar 3. 3
Diagram Jalur Penelitian

Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), model struktural (*inner model*) dalam metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Model struktural menunjukkan hubungan pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel eksogen, variabel endogen, serta variabel mediasi yang dibangun berdasarkan hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat dua persamaan struktural karena variabel Stres Kerja (Z) berperan sebagai variabel mediasi antara Konflik Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap *Turnover Intention* (Y). Persamaan sub struktur I digunakan untuk menguji pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja, sedangkan persamaan sub struktur II digunakan untuk menguji pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$$Y = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Z + e_2$$

Keterangan:

- X_1 = Konflik Kerja
- X_2 = Beban Kerja
- Z = Stres Kerja
- Y = *Turnover Intention*
- β_1 sampai β_5 = Koefisien jalur
- e_1 dan e_2 = *Error*

3.6 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, maupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel dilakukan untuk memberikan batasan dan memperjelas ruang lingkup variabel yang diteliti sehingga memudahkan dalam proses pengukuran, pengamatan, serta pengembangan instrumen penelitian (Sugiyono, 2023).

Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), operasionalisasi variabel dalam penelitian berbasis Structural Equation Modeling (SEM) maupun *Partial Least Squares* (PLS) diperlukan untuk menjelaskan konstruk penelitian melalui indikator-indikator yang dapat diukur sehingga mempermudah proses analisis hubungan antar variabel laten.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi. Adapun definisi dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Menurut Sugiyono (2023), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *Turnover Intention* (Y).

1. *Turnover Intention* (Y)

Turnover intention adalah kecenderungan, keinginan, atau niat psikologis seorang karyawan untuk berhenti bekerja dan meninggalkan organisasi secara sukarela atas pilihannya sendiri. Fenomena ini tidak terjadi secara mendadak, melainkan merupakan tahap psikologis terakhir dan prediktor terkuat sebelum terjadinya tindakan keluar yang nyata (*actual turnover*).

b. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya variabel dependen. Menurut Sugiyono (2023), variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Konflik Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2).

1. Konflik Kerja (X1)

konflik kerja merupakan kondisi pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi antarindividu maupun kelompok dalam organisasi akibat

adanya perbedaan tujuan, nilai, kepentingan, persepsi, pendapat, budaya, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan

2. Beban Kerja (X2)

Beban kerja merupakan sejumlah tugas, tanggung jawab, dan aktivitas pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu, baik yang bersifat fisik maupun mental.

c. Variabel Mediasi (Z)

Menurut Ghozali (2023), variabel mediasi merupakan variabel yang memengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, di mana variabel tersebut berfungsi sebagai perantara dalam menjelaskan pengaruh tidak langsung antar variabel dalam model penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel mediasi adalah Stres Kerja (Z).

1. Stres Kerja (Z)

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang muncul akibat tekanan atau tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu sehingga memengaruhi kondisi fisik, psikologis, emosional, pola pikir, dan perilaku karyawan.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk mengetahui jenis indikator serta skala pengukuran dari masing-masing variabel penelitian sehingga pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dapat sesuai dengan konstruk penelitian yang digunakan. Dengan adanya operasionalisasi variabel, maka proses penyusunan instrumen penelitian serta pengukuran variabel dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasan-batasan yang disajikan pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pernyataan	Skala
----------	---------	-----------	----------------	-------

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pernyataan	Skala
Turnover Intention (Y) (Putranti, 2022)	<i>Thinking of quitting</i> (Berfikir untuk keluar)	1. Munculnya keinginan untuk keluar dari perusahaan	1	<i>Likert</i>
		2. Perasaan tidak nyaman atau tidak betah dalam bekerja	2	<i>Likert</i>
		3. Sering memikirkan untuk mengundurkan diri	3	<i>Likert</i>
		4. Membandingkan pekerjaan saat ini dengan pekerjaan lain	4	<i>Likert</i>
	<i>Intention to search for alternative employment</i> (pencarian alternatif pekerjaan)	1. Aktif mencari informasi lowongan pekerjaan	5	<i>Likert</i>
		2. Mengirim lamaran atau mengikuti proses rekrutmen di perusahaan lain	6	<i>Likert</i>
	<i>Intention to quit</i> (niat untuk keluar)	1. Memiliki rencana waktu <i>Resign</i>	7	<i>Likert</i>
		2. Menyiapkan langkah-langkah sebelum keluar	8	<i>Likert</i>
Stres Kerja (Z) Robbins & Judge (2024)	Fisiologis	1. Sering mengalami sakit kepala saat bekerja	9	<i>Likert</i>
		2. Mudah merasa lelah atau kehabisan energi	10	<i>Likert</i>
	Psikologis	1. Merasa cemas dalam bekerja	11	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pernyataan	Skala
	Perilaku	2. Merasa tidak puas terhadap pekerjaan	12	Likert
		1. Meningkatnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan	13	Likert
		2. Tingkat absensi meningkat	14	Likert
Konflik Kerja (X1) Silaswara et al., (2021)	Konflik tugas	1. Perbedaan pendapat mengenai pekerjaan	15	Likert
		2. Perbedaan target atau tujuan kerja	16	Likert
	Konflik hubungan	1. Hubungan kerja yang kurang harmonis	17	Likert
		2. Ketegangan emosional antarpegawai	18	Likert
	Konflik proses	1. Ketidak jelasan pembagian tugas	19	Likert
		2. Perbedaan cara menyelesaikan pekerjaan	20	Likert
Beban Kerja (X2) Hermawan (2024)	Jumlah pekerjaan	1. Banyaknya tugas yang harus diselesaikan	21	Likert
		2. Volume pekerjaan yang tinggi	22	Likert
	Kompleksitas tugas	1. Tingkat kesulitan pekerjaan	23	Likert
		2. Pekerjaan membutuhkan ketelitian tinggi	24	Likert
	Waktu dan batasan deadline	1. Waktu penyelesaian pekerjaan terbatas	25	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pernyataan	Skala
	Kejelasan tugas dan tanggung jawab	2. Tuntutan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	26	Likert
		1. Kejelasan pembagian tugas	27	Likert
		2. Pemahaman terhadap tanggung jawab kerja	28	Likert

Sumber: Diolah Sendiri, 2026.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Menurut Hair *et al.*, (2021), PLS-SEM merupakan metode analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar konstruk laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun tidak langsung, serta berorientasi pada pengembangan teori dan prediksi variabel dependen.

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 4.0. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), SEM-PLS merupakan metode analisis multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun tidak langsung, serta mampu digunakan pada jumlah sampel yang relatif kecil dan data yang tidak harus berdistribusi normal.

Metode SEM-PLS dipilih dalam penelitian ini karena mampu menganalisis model penelitian yang kompleks, memiliki variabel mediasi, serta

dapat digunakan pada ukuran sampel relatif kecil dan data yang tidak harus berdistribusi normal (Hair *et al.*, 2021). Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri atas konflik kerja dan beban kerja sebagai variabel independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen, serta stres kerja sebagai variabel mediasi.

Analisis SEM-PLS terdiri atas dua model pengujian, yaitu *outer model* dan *inner model*. *Outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, sedangkan *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

Menurut Hair *et al.*, (2021), analisis SEM-PLS terdiri atas dua tahapan utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). *Outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, sedangkan *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten dalam model penelitian.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap item pernyataan pada kuesioner penelitian. Statistik deskriptif meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Menurut Hair *et al.*, (2021), analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian tanpa melakukan generalisasi terhadap populasi.

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap item pernyataan pada kuesioner penelitian. Statistik deskriptif meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.2 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Hair *et al.*, (2021), evaluasi *outer model* dilakukan untuk mengukur validitas dan reliabilitas konstruk laten. Pengujian *outer model* pada penelitian ini dilakukan melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *internal consistency reliability*.

Outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator terhadap konstruk laten. Pengujian *outer model* dalam penelitian ini dilakukan melalui uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.2.1 *Convergent Validity*

Convergent validity digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator mampu menjelaskan konstruk laten. Pengujian *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai *outer loading* yang baik adalah lebih dari 0,70. Namun, nilai *loading* antara 0,50–0,60 masih dapat diterima pada penelitian tahap pengembangan. Selain itu, nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.2.2 *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Pengujian *discriminant validity* dapat dilakukan melalui *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Menurut Hair *et al.*, (2021), suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *loading* pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan *loading* pada konstruk lainnya.

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Pengujian *discriminant validity* dapat dilakukan melalui nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Indikator dinyatakan valid apabila nilai *loading* pada konstruk

yang diukur lebih tinggi dibandingkan loading terhadap konstruk lain (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.2.3 Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk laten. Menurut Hair *et al.*, (2021), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70.

Composite reliability digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.3 Uji Model Struktural (Inner Model)

Inner model digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten dalam penelitian. Menurut Hair *et al.*, (2021), evaluasi *inner model* dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-square* (R^2), *path coefficient*, *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), dan pengujian hipotesis.

Inner model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Evaluasi *inner model* dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-square*, *path coefficient*, *effect size*, *predictive relevance*, dan uji hipotesis (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.3.1 R-Square (R^2)

Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai *R-square* sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model moderat, dan 0,25 menunjukkan model lemah.

Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai *R-square* sebesar 0,75

menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model moderat, dan 0,25 menunjukkan model lemah (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.3.2 Path Coefficient

Path coefficient digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dalam model penelitian. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai koefisien jalur berada pada rentang -1 hingga +1. Semakin mendekati +1 maka hubungan antar variabel semakin kuat dan positif.

Path coefficient digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dalam model penelitian. Nilai koefisien jalur berada pada rentang -1 sampai +1. Semakin mendekati +1 maka hubungan antar variabel semakin kuat dan positif (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.3.3 Effect Size (F^2)

Effect size digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

Effect size digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai F^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 pengaruh sedang, dan 0,35 pengaruh besar (Ghozali dan Kusumadewi, 2023).

3.7.4 Uji Model Fit

Model fit dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model penelitian dengan data yang diperoleh. Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), pengujian model fit pada SEM-PLS menggunakan *SmartPLS 4.0* dapat dilihat melalui beberapa indikator, antara lain *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), *d_ULS*, *d_G*, *Chi-Square*, dan *Normed Fit Index* (NFI).

a. *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*

SRMR digunakan untuk mengukur rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dengan korelasi yang diprediksi dalam model. Menurut Ghozali (2023), model dinyatakan baik apabila memiliki nilai SRMR < 0,08.

b. *d_ULS dan d_G*

d_ULS dan *d_G* digunakan sebagai ukuran *discrepancy* atau ketidaksesuaian model. Nilai model dianggap baik apabila nilai *discrepancy* lebih kecil dibandingkan nilai *bootstrap* HI95.

c. *Normed Fit Index (NFI)*

Normed Fit Index (NFI) digunakan untuk mengukur tingkat kecocokan model penelitian. Menurut Ghozali (2023), nilai NFI mendekati 1 menunjukkan model yang semakin baik dan dapat diterima.

d. *Chi-Square*

Chi-Square digunakan untuk mengukur perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian estimasi. Nilai *Chi-Square* yang kecil menunjukkan model memiliki kecocokan yang baik.

3.7.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada aplikasi SmartPLS 4.0. Menurut Hair *et al.*, (2021), pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *t-statistics* dan *p-values*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,645 dan nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention*.
- b. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.
- c. Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja.
- d. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja.
- e. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.
- f. Pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

- g. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

3.7.6 Uji Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stres kerja mampu memediasi hubungan antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Menurut Hair *et al.*, (2021), pengujian mediasi dilakukan dengan melihat *indirect effect* melalui prosedur *bootstrapping*.

Variabel mediasi dinyatakan mampu memediasi apabila nilai *p-values* pada *indirect effect* lebih kecil dari 0,05. Apabila pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung sama-sama signifikan, maka mediasi bersifat parsial (*partial mediation*). Namun, apabila pengaruh langsung tidak signifikan sedangkan pengaruh tidak langsung signifikan, maka mediasi bersifat penuh (*full mediation*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

Proses penelitian data di dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *Software Microsoft word 2010* dan SEM-PLS (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*). Data yang akan diolah adalah data yang diperoleh dari data primer, yaitu kuisisioner yang telah disebar dan dijawab oleh 41 responden yang telah ditabulasi di dalam *Microsoft Excel 2010* dan dihitung menggunakan *SmartPLS 4*.

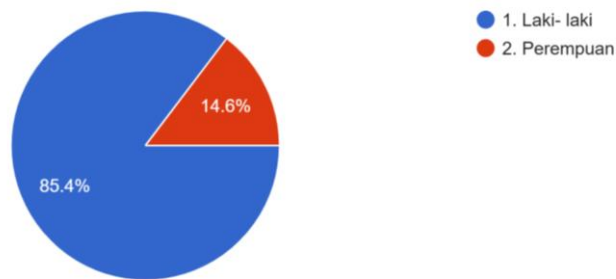
Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel secara jenuh. Alat analisis yang akan digunakan yaitu analisis sem-pls dengan bantuan interpretasi nilai *interval* dengan skala *Likert*.

4.1.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diteliti yaitu sebanyak 41 responden. Data yang digunakan yaitu data primer yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dengan menggunakan *system direct to project* kepada objek penelitian. Karakteristik responden digolongkan menurut jenis kelamin, usia, jabatan, dan lamanya bekerja kemudian dilakukan perhitungan sesuai skor atau bobot yang telah dilakukan untuk mengetahui Pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi (studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta timur).

4.1.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Hasil dari kuisisioner yang telah disebar oleh penulis sebanyak 41 responden diperoleh data berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Gambar 4. 1
Grafik *Pie* Jenis Kelamin

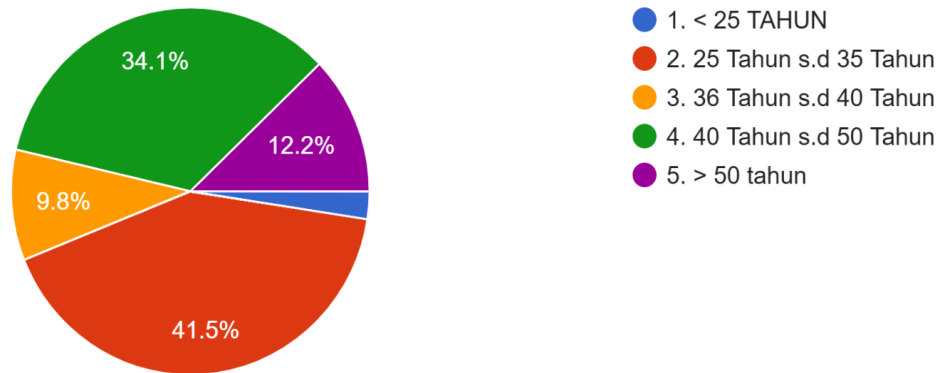
Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa dari 41 karyawan yang menjadi responden penelitian, sebanyak 35 orang atau 85,4% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 6 orang atau 14,6% berjenis kelamin perempuan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah karyawan laki-laki.

Tingginya proporsi responden laki-laki menggambarkan bahwa komposisi tenaga kerja di PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur didominasi oleh karyawan laki-laki. Kondisi ini dapat berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yang ada di perusahaan, terutama pada bidang operasional yang menuntut mobilitas tinggi, ketahanan fisik, serta keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas kerja di lapangan.

Dominasi responden laki-laki dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar data yang diperoleh mengenai konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* berasal dari pengalaman serta persepsi karyawan laki-laki. Meskipun demikian, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh karyawan yang berjumlah 41 orang dijadikan sebagai responden. Oleh karena itu, data yang diperoleh tetap mampu menggambarkan kondisi nyata sumber daya manusia yang ada di PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur secara menyeluruh dan sesuai dengan keadaan populasi yang diteliti.

4.1.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, diperoleh data responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Gambar 4. 2
Grafik Pie Usia

Berdasarkan diagram karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa dari total 41 responden, kelompok usia 25–35 tahun merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 17 responden (41,5%). Selanjutnya, kelompok usia 40–50 tahun berjumlah 14 responden (34,1%), kelompok usia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 responden (12,2%), kelompok usia 36–40 tahun sebanyak 4 responden (9,8%), dan kelompok usia kurang dari 25 tahun sebanyak 1 responden (2,4%).

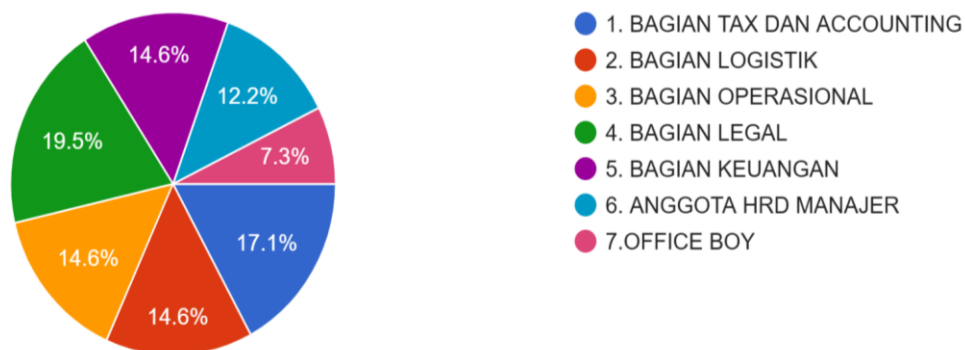
Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur berada pada rentang usia produktif, khususnya usia 25–35 tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perusahaan didominasi oleh tenaga kerja yang berada pada fase perkembangan karier, di mana individu umumnya memiliki tingkat produktivitas yang tinggi, kemampuan adaptasi yang baik terhadap perubahan, serta motivasi untuk mencapai tujuan karier yang lebih baik. Selain itu, cukup besarnya proporsi karyawan pada kelompok usia 40–50 tahun menunjukkan bahwa perusahaan juga memiliki tenaga kerja yang berpengalaman dan telah lama berkecimpung dalam dunia kerja. Keberadaan karyawan dengan rentang usia yang beragam dapat memberikan perspektif yang berbeda terhadap

konflik kerja, beban kerja, stres kerja, maupun keinginan untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*).

Dengan dominasi responden pada usia 25–35 tahun dan 40–50 tahun, hasil penelitian ini lebih banyak mencerminkan pandangan karyawan yang berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman kerja yang relatif matang. Karena penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, seluruh karyawan yang berjumlah 41 orang dijadikan sebagai responden, sehingga karakteristik usia yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi populasi karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur secara aktual dan menyeluruh.

4.1.1.3 Data Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan kuisisioner yang telah disebarkan, diperoleh data responden berdasarkan jabatan responden dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

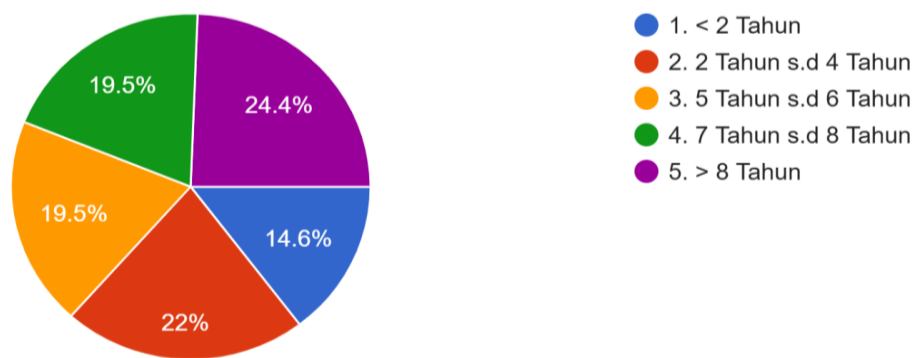
Gambar 4. 3
Grafik Pie Jabatan

Berdasarkan Gambar 4.3, diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari Bagian Legal sebanyak 8 orang (19,5%), diikuti oleh Bagian *Tax* dan *Accounting* sebanyak 7 orang (17,1%). Selanjutnya, Bagian Logistik, Bagian Operasional, dan Bagian Keuangan masing-masing berjumlah 6 orang (14,6%). Responden yang berasal dari Anggota HRD Manajer berjumlah 5 orang (12,2%), sedangkan Office Boy berjumlah 3 orang (7,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari berbagai divisi dalam perusahaan,

sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* pada PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur. Karena penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, seluruh karyawan dijadikan responden sehingga karakteristik jabatan yang diperoleh mencerminkan kondisi populasi yang sebenarnya.

4.1.1.4 Data Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan, diperoleh data responden berdasarkan lamanya bekerja responden dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Gambar 4. 4
Grafik *Pie* Lama Bekerja

Berdasarkan diagram karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, diketahui bahwa dari total 41 responden, kelompok karyawan dengan masa kerja lebih dari 8 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 10 responden (24,4%). Selanjutnya, responden dengan masa kerja 2–4 tahun berjumlah 9 responden (22,0%). Sementara itu, responden dengan masa kerja 5–6 tahun dan 7–8 tahun masing-masing berjumlah 8 responden (19,5%), sedangkan responden dengan masa kerja kurang dari 2 tahun berjumlah 6 responden (14,6%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur memiliki masa kerja yang relatif lama. Dominasi

responden dengan masa kerja lebih dari 8 tahun mengindikasikan adanya tingkat loyalitas dan pengalaman kerja yang cukup tinggi di lingkungan perusahaan. Karyawan yang telah bekerja dalam jangka waktu yang panjang umumnya memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai budaya organisasi, sistem kerja, serta dinamika hubungan antarpegawai di perusahaan.

Di sisi lain, keberadaan responden dengan masa kerja yang beragam menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kombinasi antara karyawan senior dan karyawan yang relatif baru. Variasi masa kerja tersebut memungkinkan adanya perbedaan persepsi terhadap konflik kerja, beban kerja, stres kerja, maupun *turnover intention*. Karyawan yang telah lama bekerja cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam menghadapi berbagai situasi kerja, sedangkan karyawan dengan masa kerja yang lebih singkat mungkin masih berada dalam tahap penyesuaian terhadap lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan.

Dengan komposisi responden yang didominasi oleh karyawan dengan masa kerja lebih dari 8 tahun, hasil penelitian ini banyak mencerminkan pandangan karyawan yang telah memiliki pengalaman kerja yang cukup matang di perusahaan. Namun demikian, karena penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, seluruh karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur yang berjumlah 41 orang dijadikan sebagai responden. Oleh karena itu, data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi aktual karyawan perusahaan secara menyeluruh sesuai dengan karakteristik populasi yang diteliti.

4.1.2 Nilai Rentang Skala

Interpretasi nilai *interval* adalah suatu kegiatan mengkategorikan nilai yang diperoleh. Nilai kelas selanjutnya dikategorikan sebagai sangat setuju, setuju, Cukup Setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Pengkategorian nilai *interval* didapat melalui rumus rentang skala sebagai berikut:

Rentang Skala

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Sangat Setuju diberi skor | 5 |
| 2. Setuju diberi skor | 4 |
| 3. Cukup Setuju diberi skor | 3 |

4. Tidak Setuju diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

4.1.2.1 Nilai Variabel

Hasil dari perhitungan rumus rentang skala, maka untuk menjelaskan hasil perhitungan besaran *interval* tersebut dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4. 1
Interpretasi Nilai Variabel

Rentang Skala	Interpretasi
4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
3,40 – 4,19	Tinggi
2,60 – 3,39	Sedang
1,80 – 2,59	Rendah
1 – 1,79	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2023).

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Salah satu teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang disebar kepada 41 responden yang menjadi karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur. Kuesioner ini terdiri atas berbagai pernyataan yang dibuat berdasarkan 24 indikator yang diteliti. Dari hasil penelitian dapat diketahui jawaban responden atas pernyataan tersebut yang tersaji dalam masing-masing Tabel dibawah ini:

4.1.3.1 Pengukuran Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X1)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 41 responden dan setelah data dirubah menjadi skala *interval* maka tanggapan responden dari tiap pernyataan konflik kerja disajikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Pengukuran Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X1)

Konflik Kerja (KK)	Nilai					Jumlah Respon- den	Jumlah Skor	Skor Rata-rata	Pernyataan
	1	2	3	4	5				
KK1	5	8	8	10	10	41	135	3.29	Sedang
KK2	7	9	8	8	9	41	126	3.07	Sedang
KK3	7	7	10	8	9	41	128	3.12	Sedang
KK4	5	10	9	8	9	41	129	3.15	Sedang
KK5	5	10	8	9	9	41	130	3.17	Sedang
KK6	7	7	8	9	10	41	131	3.20	Sedang
Jumlah skor rata-rata variabel								3.17	Sedang
Konflik Kerja (X1)									

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, variabel Konflik Kerja (X1) memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,17 yang termasuk dalam kategori Sedang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator “Perbedaan pendapat mengenai pekerjaan “ (KK1) dengan skor rata-rata sebesar 3,29 yang berada pada kategori Sedang. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Perbedaan target atau tujuan kerja” (KK2) dengan skor rata-rata sebesar 3,07 yang juga berada pada kategori Sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja (X1) secara keseluruhan berada pada kategori Sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,17.

4.1.3.2 Pengukuran Deskripsi Variabel Beban Kerja (X₂)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 41 responden dan setelah data dirubah menjadi skalal *interval* maka tanggapan responden dari tiap pernyataan beban kerja disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Pengukuran Deskripsi Variabel Beban Kerja (X2)

Beban Kerja (X2)	Nilai					Jumlah Responden	Jumlah Skor	Skor Rata-rata	Pernyataan
	1	2	3	4	5				
BK1	8	8	8	8	9	41	125	3.05	Sedang
BK2	7	9	8	8	9	41	126	3.07	Sedang
BK3	7	8	9	8	9	41	127	3.10	Sedang
BK4	6	9	9	8	9	41	128	3.12	Sedang
BK5	7	7	9	9	9	41	129	3.15	Sedang
BK6	6	9	8	8	10	41	130	3.17	Sedang
BK7	6	8	9	8	10	41	131	3.20	Sedang
BK8	7	6	9	9	10	41	132	3.22	Sedang
Jumlah skor rata-rata variabel								3.13	Sedang
Beban Kerja (X ₂)									

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, variabel Beban Kerja (X2) memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,13 yang termasuk dalam kategori Sedang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator “Pemahaman terhadap tanggung jawab kerja” (BK8) dengan skor rata-rata sebesar 3,22 yang berada pada kategori Sedang. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Banyaknya tugas yang harus diselesaikan” (BK1) dengan skor rata-rata sebesar 3,05 yang juga berada pada kategori Sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Beban Kerja (X2) secara keseluruhan berada pada kategori Sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,13.

4.1.3.3 Pengukuran Deskripsi Variabel *Turnover Intention* (Y)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 41 responden dan setelah data dirubah menjadi skala *interval* maka tanggapan responden dari tiap pernyataan *turnover intention* disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Pengukuran Deskripsi Variabel *Turnover Intention* (Y)

Nilai						Jumlah Respon den	Jumlah Skor	Skor Rata- rata	Pernyataan
<i>Turnover Intention (Y)</i>	1	2	3	4	5				
TI1	6	6	11	10	8	41	131	3.20	Sedang
TI2	8	8	8	8	9	41	125	3.05	Sedang
TI3	7	8	9	8	9	41	127	3.10	Sedang
TI4	7	9	8	8	9	41	126	3.07	Sedang
TI5	7	8	8	9	9	41	128	3.12	Sedang
TI6	7	8	8	8	10	41	129	3.15	Sedang
TI7	7	7	9	8	10	41	130	3.17	Sedang
TI8	6	7	10	8	10	41	132	3.22	Sedang
Jumlah skor rata-rata variabel								3.10	Sedang
<i>Turnover Intention (Y)</i>									

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.4, variabel *turnover intention* (Y) memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori Sedang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator “Menyiapkan langkah-langkah sebelum keluar dari perusahaan” (TI8) dengan skor rata-rata sebesar 3,22 yang berada pada kategori Sedang. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Perasaan tidak nyaman atau tidak betah dalam bekerja” (TI2) dengan skor rata-rata sebesar 3,05 yang juga berada pada kategori sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *turnover intention* (Y) secara keseluruhan berada pada kategori Sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,10.

4.1.3.4 Pengukuran Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 41 responden dan setelah data dirubah menjadi skala *interval* maka tanggapan responden dari tiap pernyataan Stres Kerja disajikan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4. 5
Pengukuran Deskripsi Variabel Stres Kerja (Z)

Stres Kerja (Z)	Nilai					Jumlah Responden	Jumlah Skor	Skor Rata-rata	Pernyataan
	1	2	3	4	5				
SK1	7	12	4	8	10	41	125	3.05	Sedang
SK2	7	10	6	8	10	41	127	3.10	Sedang
SK3	8	9	4	8	12	41	130	3.17	Sedang
SK4	7	12	4	9	9	41	124	3.02	Sedang
SK5	6	7	6	6	16	41	142	3.46	Tinggi
SK6	7	9	6	8	11	41	130	3.17	Sedang
Jumlah skor rata-rata variabel Stres Kerja (Z)								3.16	Sedang

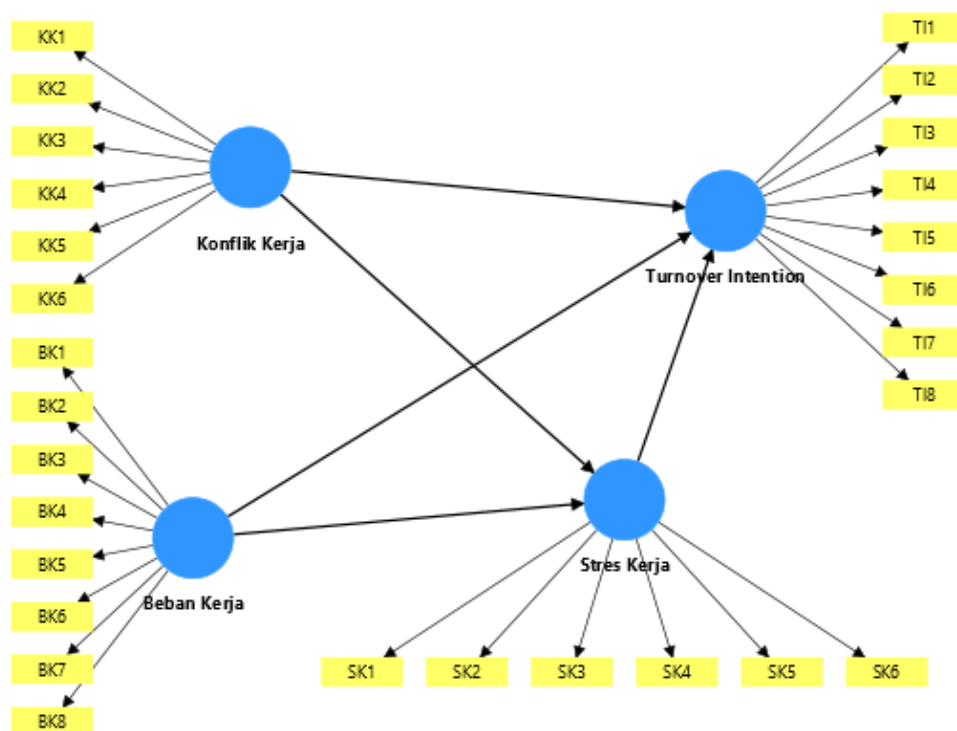
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel Stres Kerja (Z) memperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,16 yang termasuk dalam kategori Sedang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator “Meningkatnya keinginan untuk keluar dari pekerjaan” (SK5) dengan skor rata-rata sebesar 3,46 yang berada pada kategori Tinggi. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator “Merasa tidak puas terhadap pekerjaan” (SK4) dengan skor rata-rata sebesar 3,02 yang berada pada kategori Sedang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja (Z) secara keseluruhan berada pada kategori Sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,16.

4.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

4.2.1 Analisis Inferensial

Uji inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menarik kesimpulan atau membuat prediksi tentang suatu populasi berdasarkan data yang diambil dari sampel. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah hasil yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasi berlaku ke seluruh populasi/kelompok yang lebih besar. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4, yang menerapkan metode *Partial Least Squares* (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varians. PLS merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model yang kompleks, sementara SEM digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel-variabel yang terlibat. Gambar 4.5 dibawah ini Merupakan model variabel laten yang akan dianalisis dalam penelitian ini.



Sumber: Output Smart PLS 4.

Gambar 4. 5
Model Laten Variabel Penelitian

4.2.2 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), *outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator terhadap konstruk laten. Pengujian *outer model* dalam penelitian ini dilakukan melalui uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

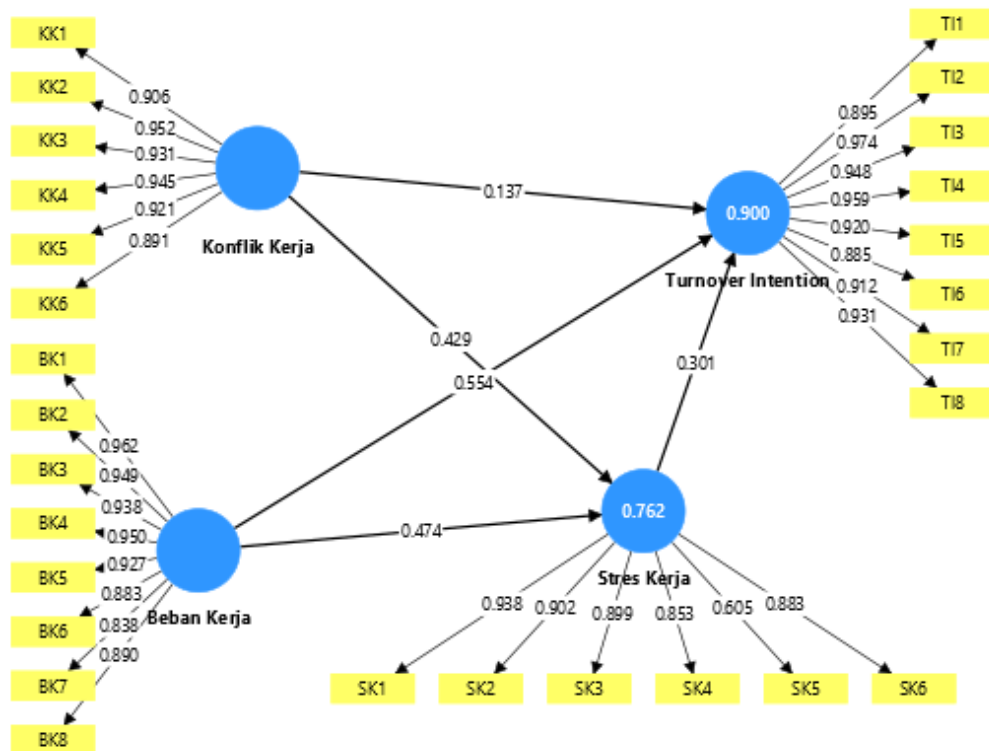
Menurut Hair *et al.*, (2021), evaluasi *outer model* dilakukan untuk mengukur validitas dan reliabilitas konstruk laten. Pengujian *outer model* pada penelitian ini dilakukan melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *internal consistency reliability*.

4.2.2.1 *Convergent Validity*

Convergent validity digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator mampu menjelaskan konstruk laten. Pengujian *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), nilai *outer loading* yang baik adalah lebih dari 0,70. Namun, nilai loading antara 0,50–0,60 masih dapat diterima pada penelitian tahap pengembangan. Selain itu, nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Convergent validity digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator mampu menjelaskan konstruk laten. Pengujian *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai *outer loading* yang baik adalah di atas 0,70. Namun, nilai loading antara 0,40–0,70 masih dapat dipertimbangkan apabila konstruk tetap memenuhi nilai AVE dan *composite reliability*. Selain itu, nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Berikut adalah gambar model *outer loading* tahap pertama dapat dilihat pada gambar 4.6 dibawah ini:



Sumber: *Output Smart PLS 4*.

Gambar 4. 6
Model Outer Loading Tahap 1

Secara rinci nilai *outer loading* untuk menguji *convergent validity* disajikan dalam tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4. 6
Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 1

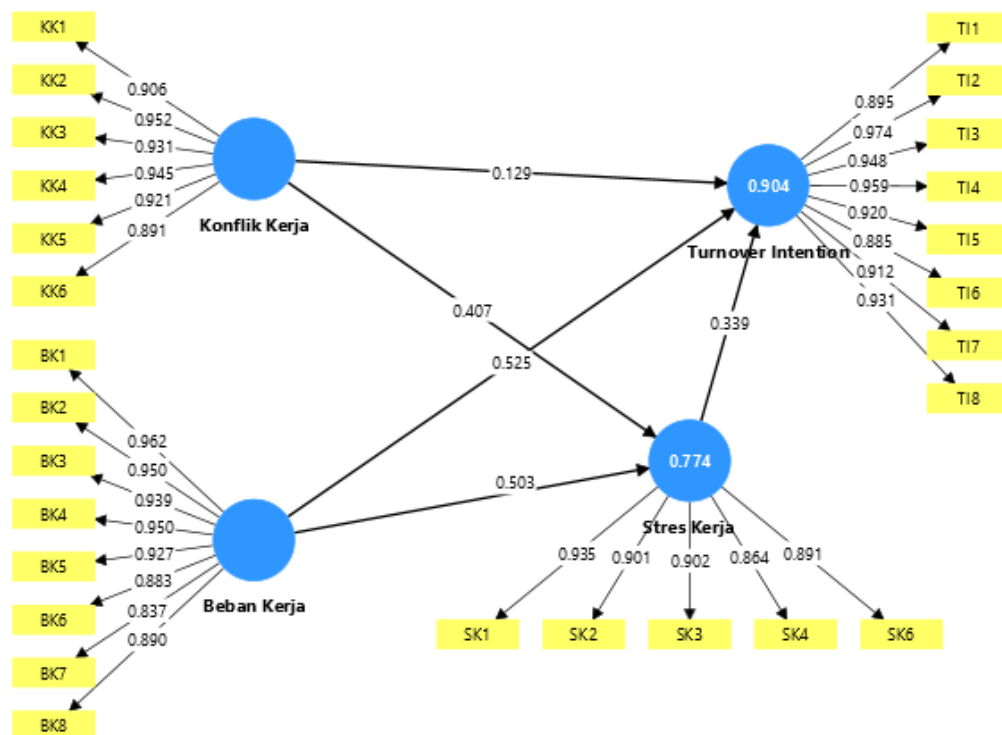
	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
KK1	0.906				Valid
KK2	0.952				Valid
KK3	0.931				Valid
KK4	0.945				Valid
KK5	0.921				Valid
KK6	0.891				Valid
BK1		0.962			Valid
BK2		0.949			Valid

	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
BK3		0.938			Valid
BK4		0.950			Valid
BK5		0.927			Valid
BK6		0.883			Valid
BK7		0.838			Valid
BK8		0.890			Valid
TI1			0.895		Valid
TI2			0.974		Valid
TI3			0.948		Valid
TI4			0.959		Valid
TI5			0.920		Valid
TI6			0.885		Valid
TI7			0.912		Valid
TI8			0.931		Valid
SK1				0.938	Valid
SK2				0.902	Valid
SK3				0.899	Valid
SK4				0.853	Valid
SK5				0.605	Unvalid
SK6				0.883	Valid

Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Berdasarkan hasil uji *convergent validity* tahap pertama, sebagian besar indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Namun, terdapat satu indikator yang belum memenuhi kriteria, yaitu indikator SK5 pada indikator meningkatnya keinginan untuk keluar dari perusahaan pada variabel Stres Kerja dengan nilai *outer loading* sebesar 0,605. Oleh karena itu, indikator SK5 dieliminasi dari model dan dilakukan pengujian kembali untuk memperoleh model pengukuran yang lebih valid dan reliabel.

Berikut adalah gambar model *outer loading* tahap kedua dapat dilihat pada gambar 4.7 dibawah ini:



Sumber: *Output Smart PLs 4.*

Gambar 4. 7
Model Outer Loading Tahap 2

Secara rinci nilai *outer loading* untuk menguji *convergent validity* Tahap 2 disajikan dalam tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4. 7
Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 2

	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
KK1	0.906				Valid
KK2	0.952				Valid
KK3	0.931				Valid
KK4	0.945				Valid
KK5	0.921				Valid
KK6	0.891				Valid
BK1		0.962			Valid
BK2		0.950			Valid

	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
BK3		0.939			Valid
BK4		0.950			Valid
BK5		0.927			Valid
BK6		0.883			Valid
BK7		0.837			Valid
BK8		0.890			Valid
TI1			0.895		Valid
TI2			0.974		Valid
TI3			0.948		Valid
TI4			0.959		Valid
TI5			0.920		Valid
TI6			0.885		Valid
TI7			0.912		Valid
TI8			0.931		Valid
SK1				0.935	Valid
SK2				0.901	Valid
SK3				0.902	Valid
SK4				0.864	Valid
SK6				0.891	Valid

Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Hasil uji *convergent validity* tahap kedua menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 dengan rentang nilai antara 0,837 sampai 0,974. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator mampu merefleksikan konstruk yang diukur secara baik. Setelah eliminasi indikator SK5 pada tahap pertama, seluruh indikator yang tersisa dinyatakan valid dan telah memenuhi kriteria *convergent validity*, sehingga model pengukuran layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

4.2.2.2 *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Pengujian

discriminant validity dapat dilakukan melalui nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), indikator dinyatakan valid apabila nilai loading pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan loading terhadap konstruk lain.

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Pengujian *discriminant validity* dapat dilakukan melalui *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Menurut Hair *et al.*, (2021), suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai loading pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan loading pada konstruk lainnya.

Berikut adalah tabel hasil *cross loading uji discriminant validity* dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention	Keterangan
KK1	0.780	0.906	0.669	0.738	Valid
KK2	0.867	0.952	0.840	0.880	Valid
KK3	0.787	0.931	0.769	0.779	Valid
KK4	0.810	0.945	0.819	0.817	Valid
KK5	0.793	0.921	0.757	0.828	Valid
KK6	0.774	0.891	0.811	0.778	Valid
BK1	0.962	0.818	0.779	0.863	Valid
BK2	0.950	0.864	0.854	0.895	Valid
BK3	0.939	0.825	0.776	0.852	Valid
BK4	0.950	0.846	0.835	0.895	Valid
BK5	0.927	0.816	0.777	0.870	Valid
BK6	0.883	0.711	0.773	0.813	Valid
BK7	0.837	0.751	0.745	0.805	Valid
BK8	0.890	0.733	0.742	0.811	Valid
TI1	0.822	0.778	0.870	0.895	Valid
TI2	0.922	0.846	0.861	0.974	Valid
TI3	0.858	0.862	0.840	0.948	Valid
TI4	0.888	0.831	0.875	0.959	Valid
TI5	0.845	0.797	0.817	0.920	Valid
TI6	0.822	0.740	0.798	0.885	Valid
TI7	0.861	0.794	0.803	0.912	Valid
TI8	0.868	0.818	0.801	0.931	Valid

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention	Keterangan
SK1	0.766	0.775	0.935	0.805	Valid
SK2	0.734	0.757	0.901	0.805	Valid
SK3	0.727	0.665	0.902	0.781	Valid
SK4	0.800	0.766	0.864	0.790	Valid
SK6	0.816	0.821	0.891	0.850	Valid

Sumber: *Output Smart PLS 4*.

Berdasarkan Tabel 4.8 Hasil *Cross Loading* uji *discriminant validity* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Nilai loading indikator Konflik Kerja berada pada rentang 0,891–0,952, Beban Kerja 0,837–0,962, Stres Kerja 0,864–0,935, dan *Turnover Intention* 0,885–0,974. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap indikator mampu menjelaskan konstruk yang diukur secara lebih baik dibandingkan konstruk lain, sehingga seluruh indikator dinyatakan memenuhi kriteria *discriminant validity* dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

4.2.2.3 Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk. Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70.

Berikut adalah tabel hasil uji *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	Keterangan
Beban Kerja	0.973	0.977	Valid
Konflik Kerja	0.966	0.972	Valid
Stres Kerja	0.941	0.955	Valid
Turnover	0.977	0.980	Valid

Intention

Sumber : *Output Smart PLS 4*.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0,941–0,977 dan *Composite Reliability* berkisar antara 0,955–0,980. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.2.3 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), evaluasi *inner model* dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-square*, *path coefficient*, *effect size*, *predictive relevance*, dan uji hipotesis.

Inner model digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten dalam penelitian. Menurut Hair *et al.*, (2021), evaluasi *inner model* dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-square* (R^2), *path coefficient*, *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), dan pengujian hipotesis.

4.2.3.1 *R-Square* (R^2)

Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), nilai *R-square* sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model moderat, dan 0,25 menunjukkan model lemah.

Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai *R-square* sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model moderat, dan 0,25 menunjukkan model lemah.

Berikut adalah tabel hasil uji *r-square* dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4. 10
Hasil Uji R Square (R²)

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Stres Kerja	0.774	0.763
Turnover Intention	0.904	0.896

Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Berdasarkan hasil uji *R-Square*, variabel Stres Kerja memiliki nilai R² sebesar 0,774 yang termasuk kategori kuat, sedangkan variabel *turnover intention* memiliki nilai R² sebesar 0,904 yang juga termasuk kategori kuat dan sangat tinggi. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variabel endogen. Variabel konflik kerja dan beban kerja mampu menjelaskan stres kerja sebesar 77,4%, sedangkan konflik kerja, beban kerja, dan stres kerja mampu menjelaskan *turnover intention* sebesar 90,4%.

4.2.3.2 Path Coefficient

Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023) *Path coefficient* digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dalam model penelitian. Nilai koefisien jalur berada pada rentang -1 sampai +1. Semakin mendekati +1 maka hubungan antar variabel semakin kuat dan positif.

Path coefficient digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dalam model penelitian. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai koefisien jalur berada pada rentang -1 hingga +1. Semakin mendekati +1 maka hubungan antar variabel semakin kuat dan positif.

Berikut adalah tabel hasil *path coefficient* dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4. 11
Hasil Path Coefficient

Koefisien Jalur	<i>Original sample (O)</i>	Keterangan
Beban Kerja -> Stres Kerja	0.503	Kuat
Beban Kerja -> Turnover Intention	0.525	Sangat Kuat
Konflik Kerja -> Stres Kerja	0.407	Sedang

Koefisien Jalur	Original sample (O)	Keterangan
Konflik Kerja -> <i>Turnover Intention</i>	0.129	Lemah
Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>	0.339	Sedang
Beban Kerja -> Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>	0.171	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>	0.138	Signifikan

Sumber: *Output Smart PLS 4*.

Berdasarkan tabel 4.11 hasil *path coefficient* diatas, sebagai berikut:

a. Hubungan Konflik Kerja dengan *Turnover Intention*

Nilai koefisien jalur hubungan konflik kerja dengan *turnover intention* sebesar 0,129. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif, namun hubungan tersebut tergolong lemah karena nilainya jauh dari +1.

b. Hubungan Beban Kerja dengan *Turnover Intention*

Nilai koefisien jalur hubungan beban kerja dengan *turnover intention* sebesar 0,525. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif dan merupakan hubungan terkuat dalam model karena memiliki nilai koefisien yang paling mendekati +1 dibandingkan hubungan lainnya.

c. Hubungan Konflik Kerja dengan Stres Kerja

Nilai koefisien jalur hubungan konflik kerja dengan stres kerja sebesar 0,407. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif karena bernilai lebih dari 0 dan memiliki kekuatan hubungan sedang karena nilainya cukup mendekati +1.

d. Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja

Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) hubungan beban kerja dengan stres kerja sebesar 0,503. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif karena bernilai lebih dari 0 dan memiliki hubungan yang cukup kuat karena nilainya cukup mendekati +1.

e. Hubungan Stres Kerja dengan *Turnover Intention*

Nilai koefisien jalur hubungan stres kerja dengan *turnover intention* sebesar 0,339. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif karena bernilai lebih dari 0. Namun, kekuatan hubungannya lebih rendah dibandingkan hubungan Beban Kerja dengan *Turnover Intention* dan Beban Kerja dengan Stres Kerja karena nilainya tidak terlalu mendekati +1.

- f. Hubungan Konflik Kerja dengan *Turnover Intention* melalui Stres Kerja
Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) pengaruh tidak langsung konflik kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebesar 0,138. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif karena bernilai lebih dari 0. Namun hubungan tersebut tergolong lemah karena nilainya jauh dari +1.
- g. Hubungan Beban Kerja dengan *Turnover Intention* melalui Stres Kerja
Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebesar 0,171. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif karena bernilai lebih dari 0. Namun, kekuatan hubungannya lemah karena nilainya jauh dari +1.

4.2.3.3 *Effect Size* (F^2)

Effect size digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), nilai F^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 pengaruh sedang, dan 0,35 pengaruh besar.

Effect size digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut Hair *et al.*, (2021), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

Berikut adalah tabel hasil uji *effect size* dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4. 12
Hasil Uji *Effect Size*

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	<i>Turnover Intention</i>
Beban Kerja			0.276	0.555
Konflik Kerja			0.181	0.036
Stres Kerja				0.271
<i>Turnover Intention</i>				

Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Berdasarkan Tabel 4.12 Hasil uji *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh sedang terhadap stres kerja ($f^2 = 0,276$) dan pengaruh besar terhadap *turnover intention* ($f^2 = 0,555$). Konflik kerja memiliki pengaruh sedang terhadap stres kerja ($f^2 = 0,181$), namun hanya memiliki pengaruh kecil terhadap *turnover intention* ($f^2 = 0,036$). Sementara itu, stres kerja memiliki pengaruh sedang terhadap *turnover intention* ($f^2 = 0,271$). Dengan demikian, beban kerja merupakan variabel yang memberikan kontribusi terbesar dalam menjelaskan *turnover intention*, sedangkan konflik kerja memberikan kontribusi yang relatif kecil terhadap *turnover intention* dalam model penelitian ini.

4.2.4 Uji Model Fit

Model fit dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model penelitian dengan data yang diperoleh. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), pengujian model fit pada SEM-PLS menggunakan *SmartPLS 4.0* dapat dilihat melalui beberapa indikator, antara lain *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), *d_ ULS*, *d_ G*, *Chi-Square*, dan *Normed Fit Index* (NFI).

a. *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR)

SRMR digunakan untuk mengukur rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dengan korelasi yang diprediksi dalam model. Menurut Ghazali dan Kusumadewi (2023), model dinyatakan baik apabila memiliki nilai SRMR < 0,08.

b. d_ ULS dan d_ G

d_ ULS dan d_ G digunakan sebagai ukuran *discrepancy* atau ketidaksesuaian model. Nilai model dianggap baik apabila nilai *discrepancy* lebih besar dibandingkan 0,05

c. *Normed Fit Index* (NFI)

Normed Fit Index (NFI) digunakan untuk mengukur tingkat kecocokan model penelitian. Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), nilai NFI mendekati 1 menunjukkan model yang semakin baik dan dapat diterima.

d. *Chi-Square*

Chi-Square digunakan untuk mengukur perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian estimasi. Nilai *Chi-Square* yang kecil menunjukkan model memiliki kecocokan yang baik.

Berikut adalah tabel hasil uji model fit dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini:

Tabel 4. 13
Hasil Uji Model Fit

	Estimated model	<i>Rule of Thumb</i>	keterangan
SRMR	0.047	Lebih kecil dari 0,8	Fit
d_ ULS	0.827	> 0,05	Fit
d_ G	4.309	> 0,05	Fit
<i>Chi-square</i>	614.622	614.622 > 55.758	Fit
NFI	0.718	Mendekati nilai 1	Fit

Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Berdasarkan Tabel 4.13 Hasil uji model fit menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan data empiris. Hal ini ditunjukkan oleh nilai SRMR sebesar 0,047 yang berada di bawah batas 0,08, sehingga menunjukkan tingkat residual yang rendah. Nilai d_ ULS sebesar 0,827 dan d_ G sebesar 4,309 juga mengindikasikan bahwa model memenuhi kriteria kecocokan yang baik. Selain itu, nilai *Chi-Square* sebesar 614,622 dan NFI

sebesar 0,718 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang dapat diterima. Dengan demikian, secara keseluruhan model penelitian dinyatakan fit dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

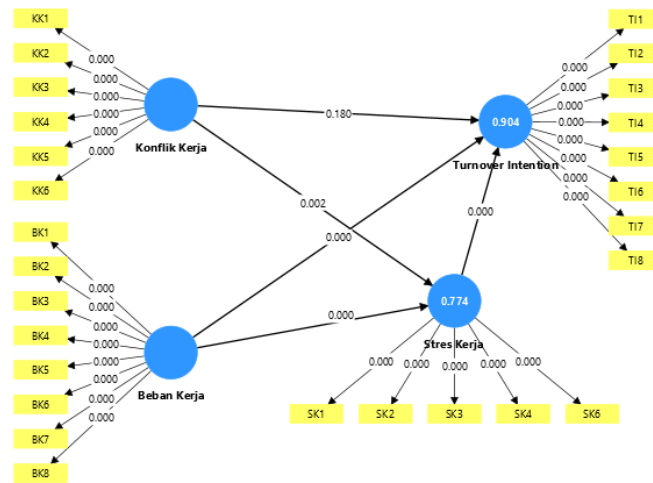
4.2.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada aplikasi *SmartPLS 4.0*. Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *t-statistics* dan *p-values*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* > 1,645 dan nilai *p-values* < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention*.
- b. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.
- c. Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja.
- d. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja.
- e. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.
- f. Pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.
- g. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja.

Sebelum menyajikan hasil pengujian hipotesis, berikut ditampilkan model hasil *bootstrapping* yang digunakan untuk memperoleh nilai *t-statistics*, *p-values*, dan koefisien jalur pada setiap hubungan antar variabel penelitian dapat dilihat pada gambar 4.8 sebagai berikut:



Sumber: *Output Smart PLS 4.*

Gambar 4. 8
Uji Hipotesis

Berikut adalah Hasil Uji Hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4. 14
Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	Keterangan
Konflik Kerja -> Turnover Intention	0.129	0.142	0.141	0.914	0.180	Tidak Signifikan
Beban Kerja -> Turnover Intention	0.525	0.516	0.146	3.606	0.000	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja	0.407	0.405	0.138	2.95	0.002	Signifikan
Beban Kerja -> Stres Kerja	0.503	0.508	0.145	3.459	0.000	Signifikan

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	<i>Keterangan</i>
Stres Kerja -> Turnover Intention	0.339	0.335	0.102	3.312	0.000	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.138	0.139	0.071	1.946	0.026	Signifikan
Beban Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.171	0.166	0.065	2.634	0.004	Signifikan

Sumber: *Output Smart PLS 4*.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada *SmartPLS 4* dengan pendekatan *one-tailed*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila memiliki nilai *t-statistics* $> 1,645$ dan *p-values* $< 0,05$. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Gambar 4.8 dan Tabel 4.14 sebagai berikut:

a. Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping*, hubungan konflik kerja terhadap *turnover intention* memiliki nilai *original sample* (O) sebesar 0,129, yang menunjukkan arah hubungan positif. Nilai *t-statistics* sebesar 0,914 lebih kecil dari 1,645 dan *p-values* sebesar 0,180 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* (H1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur.

b. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan beban kerja terhadap *turnover intention* memiliki nilai *original sample* (O) sebesar 0,525, yang menunjukkan hubungan positif. Nilai *t-statistics* sebesar 3,606 lebih besar dari 1,645 dan *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* (H2) diterima, yang berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula *turnover intention*.

c. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping*, hubungan konflik kerja terhadap stres kerja memiliki nilai *original sample* (O) sebesar 0,407, yang menunjukkan hubungan positif. Nilai *t-statistics* sebesar 2,950 lebih besar dari 1,645 dan *p-values* sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Dengan demikian, pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja (H3) diterima, sehingga semakin tinggi konflik kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan.

d. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan beban kerja terhadap stres kerja memiliki nilai *original sample* (O) sebesar 0,503, yang menunjukkan hubungan positif. Nilai *t-statistics* sebesar 3,459 lebih besar dari 1,645 dan *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Dengan demikian, pengaruh beban kerja terhadap stres kerja (H4) diterima, yang berarti semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dialami.

e. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping*, hubungan stres kerja terhadap *turnover intention* memiliki nilai *original sample* (O) sebesar 0,339, yang

menunjukkan hubungan positif. Nilai *t-statistics* sebesar 3,312 lebih besar dari 1,645 dan *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* (H5) diterima, sehingga semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk memiliki *turnover intention*.

- f. Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja
 Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi. Nilai koefisien 0.138 mengindikasikan bahwa konflik kerja meningkatkan stres kerja karyawan, yang kemudian mendorong munculnya niat untuk meninggalkan organisasi. Meskipun nilai $T = 1.946$ berada sedikit di bawah batas konvensional 1.96, nilai $p = 0.026 < 0.05$ tetap menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung ini signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Temuan ini menjadi sangat krusial karena sebelumnya pengaruh langsung konflik kerja terhadap *turnover intention* terbukti tidak signifikan ($p = 0.180$). Maka stres kerja berperan sebagai mediasi penuh (*full mediation*) artinya konflik kerja hanya dapat memengaruhi *turnover intention* apabila dimediasi terlebih dahulu oleh stres kerja.
- g. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja
 Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi. Nilai koefisien tidak langsung sebesar 0.171 menunjukkan bahwa setiap peningkatan beban kerja akan meningkatkan stres kerja, yang pada akhirnya mendorong niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Nilai $T = 2.634 > 1.96$ dan $p = 0.004 < 0.05$ mengkonfirmasi bahwa efek mediasi ini signifikan secara statistik. Dengan mempertimbangkan bahwa pengaruh langsung beban kerja terhadap *turnover intention* juga signifikan ($O = 0.525, p = 0.000$), maka stres kerja berperan sebagai mediasi parsial (*partial mediation*) artinya beban kerja

memengaruhi *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui stres kerja.

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* dengan pendekatan *one-tailed*, diperoleh bahwa empat hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* (H2), konflik kerja terhadap stres kerja (H3), beban kerja terhadap stres kerja (H4), serta stres kerja terhadap *turnover intention* (H5). Sementara itu, hipotesis mengenai pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* (H1) ditolak karena tidak memenuhi kriteria signifikansi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang secara langsung meningkatkan *turnover intention* dan stres kerja. Selain itu, konflik kerja terbukti meningkatkan stres kerja, namun tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur, beban kerja dan stres kerja memiliki peran yang lebih dominan dalam memengaruhi *turnover intention* dibandingkan konflik kerja secara langsung.

4.2.6 Uji Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel stres kerja mampu memediasi hubungan antara konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Menurut Ghozali dan Kusumadewi (2023), pengujian mediasi dapat dilakukan dengan melihat pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui prosedur *bootstrapping*.

- a. Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja (*Full Mediation*)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung konflik kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja memiliki nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,138, *T Statistics* sebesar 1,946, dan *P Values* sebesar 0,026. Nilai koefisien jalur sebesar 0,138 menunjukkan hubungan yang positif, yang berarti semakin tinggi konflik kerja yang terjadi maka semakin

tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan, sehingga meningkatkan *turnover intention*. Nilai *P Values* sebesar $0,026 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan. Sementara itu, pengaruh langsung konflik kerja terhadap *turnover intention* menjadi tidak signifikan setelah variabel stres kerja dimasukkan ke dalam model. Dengan demikian, stres kerja berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* sepenuhnya terjadi melalui peningkatan stres kerja, sehingga stres kerja menjadi mekanisme utama yang menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut.

b. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja (*Partial Mediation*)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja memiliki nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,171, *T Statistics* sebesar 2,634, dan *P Values* sebesar 0,004. Nilai koefisien jalur sebesar 0,171 menunjukkan hubungan yang positif, yang berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami, sehingga pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Nilai *T Statistics* sebesar $2,634 > 1,96$ dan *P Values* sebesar $0,004 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan. Selain itu, pengaruh langsung beban kerja terhadap *turnover intention* juga tetap signifikan setelah variabel stres kerja dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, stres kerja berperan sebagai mediator parsial (*partial mediation*). Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya meningkatkan *turnover intention* secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan stres kerja yang dialami karyawan.

Berdasarkan hasil uji mediasi, variabel stres kerja terbukti berperan sebagai mediator dalam hubungan antara beban kerja dan *turnover intention* serta hubungan antara konflik kerja dan *turnover intention*. Pada hubungan beban kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja berperan sebagai mediator parsial (*partial*

mediation) karena pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung sama-sama signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dapat meningkatkan *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui peningkatan stres kerja. Sebaliknya, pada hubungan konflik kerja terhadap *turnover intention*, stres kerja berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*) karena pengaruh langsung menjadi tidak signifikan setelah memasukkan variabel stres kerja, sedangkan pengaruh tidak langsung tetap signifikan. Dengan demikian, pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* sepenuhnya dijelaskan melalui peningkatan tingkat stres kerja yang dialami karyawan.

4.3 Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention* berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan arah hubungan positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan konflik kerja dan beban kerja cenderung diikuti oleh peningkatan stres kerja maupun *turnover intention* pada karyawan. Selain itu, stres kerja terbukti memiliki peran sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana konflik kerja dan beban kerja dapat memengaruhi *turnover intention*.

Temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa kondisi lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur memiliki kontribusi terhadap munculnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah

dijelaskan pada Bab II serta membandingkannya dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

4.3.1 Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi konflik kerja yang terjadi di lingkungan perusahaan, maka semakin tinggi pula keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Konflik kerja pada dasarnya merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi karena setiap individu memiliki karakteristik, tujuan, dan cara pandang yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, ketika konflik terjadi secara berlebihan dan tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan. Karyawan yang sering menghadapi perbedaan pendapat, ketegangan hubungan kerja, maupun permasalahan komunikasi cenderung mengalami penurunan kenyamanan dalam bekerja. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat memunculkan pemikiran untuk mencari lingkungan kerja yang dianggap lebih kondusif.

Hasil penelitian ini mendukung *Social Exchange Theory* yang menjelaskan bahwa hubungan antara karyawan dan organisasi terbentuk melalui proses pertukaran timbal balik. Ketika lingkungan kerja memberikan pengalaman yang negatif, seperti tingginya konflik kerja, maka karyawan cenderung memberikan respons negatif berupa menurunnya komitmen terhadap organisasi. Kondisi tersebut dapat berkembang menjadi *turnover intention*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mubarak dan Sutarno (2026) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik yang terjadi secara terus-menerus dapat mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari organisasi.

4.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,503. Nilai ini merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel stres kerja dibandingkan variabel lainnya. Dengan demikian, beban kerja menjadi faktor utama yang memicu munculnya stres kerja pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur.

Beban kerja yang tinggi menyebabkan karyawan harus mengerahkan tenaga, waktu, dan konsentrasi yang lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaannya. Banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas sering kali menimbulkan tekanan yang dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan.

Menurut *Job Demands-Resources Theory*, tingginya tuntutan pekerjaan akan menguras sumber daya individu sehingga meningkatkan risiko terjadinya stres kerja. Apabila kondisi tersebut berlangsung terus-menerus tanpa adanya dukungan yang memadai dari organisasi, maka karyawan akan lebih rentan mengalami kelelahan fisik maupun mental.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki kontribusi yang lebih besar dibandingkan konflik kerja dalam memengaruhi stres kerja. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa tekanan yang berasal dari tuntutan pekerjaan menjadi sumber stres utama bagi karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Febrianti dan Rini (2026) serta Yunitasari dan Damayanti (2026) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

4.3.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Bahkan berdasarkan nilai koefisien jalur, beban kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh langsung paling besar terhadap *turnover intention*.

Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur merasakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat

memengaruhi keinginan mereka untuk tetap bertahan dalam perusahaan. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, target yang harus dicapai, serta keterbatasan waktu penyelesaian pekerjaan dapat menyebabkan karyawan merasa kelelahan baik secara fisik maupun mental.

Menurut *Job Demands-Resources Theory*, beban kerja merupakan salah satu bentuk *job demands* yang membutuhkan energi dan sumber daya yang besar dari karyawan. Apabila tuntutan pekerjaan tersebut melebihi kemampuan yang dimiliki karyawan, maka akan muncul tekanan yang berpotensi menurunkan kenyamanan dalam bekerja. Ketika kondisi tersebut berlangsung dalam waktu yang lama, karyawan akan mulai mempertimbangkan alternatif pekerjaan lain yang dianggap mampu memberikan keseimbangan kerja yang lebih baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nugraheni dan Heryanda (2026), Mubarak dan Sutarno (2026), serta Januar dan Maryam (2026) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

4.3.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,407. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Dalam lingkungan kerja, konflik tidak hanya memengaruhi hubungan antarpegawai tetapi juga dapat menimbulkan tekanan psikologis. Ketika karyawan menghadapi perbedaan pendapat, kesalahpahaman komunikasi, atau ketidakharmonisan hubungan kerja secara terus-menerus, kondisi tersebut dapat menguras energi emosional dan menimbulkan ketegangan dalam bekerja.

Berdasarkan *Stress and Coping Theory* yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman, stres muncul ketika individu menilai suatu kondisi sebagai ancaman atau tekanan yang melebihi kemampuan mereka untuk mengatasinya. Konflik kerja yang berlangsung secara berulang dapat dipersepsikan sebagai tekanan yang mengganggu kenyamanan kerja sehingga meningkatkan tingkat stres karyawan.

Pada PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur, konflik kerja yang tidak terselesaikan berpotensi menciptakan lingkungan kerja yang kurang harmonis. Akibatnya, karyawan dapat mengalami kesulitan berkonsentrasi, mudah merasa cemas, dan mengalami penurunan semangat kerja. Kondisi tersebut merupakan indikator munculnya stres kerja.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Anita *et al.*, (2026), Hartomo dan Pujiyanto (2026), serta Yunitasari dan Damayanti (2026) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

4.3.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,339. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Stres kerja yang terjadi secara terus-menerus dapat memengaruhi kondisi fisik, psikologis, maupun perilaku karyawan. Karyawan yang mengalami stres cenderung merasa lelah, sulit berkonsentrasi, mudah merasa cemas, serta mengalami penurunan motivasi kerja. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan kerja dan memunculkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain.

Menurut teori *turnover* yang dikemukakan oleh Mobley, *turnover intention* muncul ketika karyawan melakukan evaluasi terhadap kondisi pekerjaannya. Apabila kondisi kerja dianggap tidak lagi memberikan kenyamanan dan justru menimbulkan tekanan yang tinggi, maka karyawan akan mulai mempertimbangkan untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kondisi psikologis karyawan agar tingkat *turnover intention* dapat ditekan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Januar dan Maryam (2026), Azzahra dan Gani (2026), serta Sari *et al.*, (2026) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

4.3.6 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,138 dan nilai p-value sebesar 0,026. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh mediasi yang terjadi bersifat positif dan signifikan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa konflik kerja tidak hanya memengaruhi *turnover intention* secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan stres kerja yang dialami karyawan. Ketika konflik terjadi secara terus-menerus, karyawan akan mengalami tekanan emosional yang lebih tinggi. Tekanan tersebut kemudian berkembang menjadi stres kerja dan pada akhirnya meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, stres kerja berperan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana konflik kerja dapat memengaruhi *turnover intention*. Artinya, dampak konflik kerja terhadap *turnover intention* akan semakin besar apabila konflik tersebut menimbulkan stres kerja yang tinggi.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Anita *et al.*, (2026) yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja serta penelitian Azzahra dan Gani (2026) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola konflik kerja secara efektif agar tidak berkembang menjadi sumber stres yang dapat meningkatkan *turnover intention*.

4.3.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa stres kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,171 dan nilai p-value sebesar 0,004. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut bersifat positif dan signifikan.

Temuan ini menjelaskan bahwa beban kerja yang tinggi akan meningkatkan tingkat stres kerja karyawan, yang selanjutnya mendorong munculnya *turnover intention*. Dengan kata lain, stres kerja menjadi jalur penting yang menjelaskan bagaimana beban kerja dapat memengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Karyawan yang menerima beban kerja berlebihan cenderung mengalami kelelahan fisik maupun mental. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam waktu yang lama, maka tingkat stres kerja akan meningkat. Ketika karyawan merasa tidak mampu lagi menghadapi tuntutan pekerjaan yang ada, maka mereka mulai mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan kemampuan dan harapan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh mediasi beban kerja melalui stres kerja lebih besar dibandingkan pengaruh mediasi konflik kerja melalui stres kerja. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa stres kerja yang muncul akibat tingginya beban kerja memiliki kontribusi yang lebih besar dalam mendorong *turnover intention* pada karyawan PT Kuda Laut Nusantara Jakarta Timur.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Febrianti dan Rini (2026) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja serta penelitian Azzahra dan Gani (2026) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, perusahaan perlu melakukan pengelolaan beban kerja secara proporsional agar tingkat stres kerja dan *turnover intention* dapat diminimalkan.

4.4 Tabel Konsistensi

Berikut adalah tabel hasil konsistensi yang disajikan pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4. 15
Hasil Konsistensi

No	Analisis Jalur	Hasil Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian ini	Konsistensi
1	Pengaruh Konflik Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	Konflik kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> (Mahendra, <i>et al.</i> , 2026)	Konflik kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	Konsisten
2	Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	Beban kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> (Nugraheni dan Heryanda , 2026)	Beban kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	Konsisten
		Beban kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> (Januar dan Maryam , 2026)	Beban kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	Konsisten
3	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres Kerja	Konflik Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja (Anita <i>et al.</i> , 2026)	Konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja	konsisten
		Konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja (Hartomo dan Pujianto , 2026)	Konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja	konsisten
4	Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja	Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja (Febrianti	Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja	konsisten

No	Analisis Jalur	Hasil Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian ini	Konsistensi
		dan Rini, 2026)		
		Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja (Yunitasari dan Damayanti, 2026)	Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja	konsisten
5	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	Stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> (Azzahra dan Gani, 2026)	Stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	konsisten
		Stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> (Sari <i>et al.</i> , 2026)	Stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	konsisten

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melalui rangkaian proses pengumpulan data, pengolahan menggunakan metode SEM-PLS, hingga pembahasan mendalam mengenai dinamika kerja di PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur, maka penulis merangkum hasil penelitian ini ke dalam beberapa poin kesimpulan utama:

- a. Beban kerja merupakan pemicu paling kuat bagi karyawan untuk memikirkan pengunduran diri (*turnover intention*). Data menunjukkan bahwa tekanan tugas, volume pekerjaan yang tinggi, dan batasan waktu yang ketat memberikan kontribusi langsung yang signifikan terhadap keinginan karyawan untuk mencari peluang kerja di tempat lain.
- b. Konflik kerja tidak secara serta-merta membuat karyawan ingin mengundurkan diri secara langsung. Ketegangan interpersonal atau perbedaan pendapat dalam operasional perusahaan terbukti tidak cukup kuat untuk mendorong karyawan langsung keluar dari organisasi jika tidak dibarengi dengan tekanan psikologis lainnya.
- c. Stres kerja berperan sebagai "jembatan emosional" yang sangat krusial. Beban kerja dan konflik kerja terbukti mampu meningkatkan level stres karyawan secara signifikan. Dalam hal ini, stres kerja menjadi mekanisme penjas yang mengubah tekanan kerja menjadi niat untuk keluar (*turnover intention*).
- d. Ditemukan pola mediasi yang berbeda antara dua faktor utama. Stres kerja menjadi mediator parsial (*partial mediation*) pada pengaruh beban kerja terhadap niat keluar, yang berarti beban kerja sudah sangat berat sehingga tetap mendorong niat keluar baik dengan atau tanpa stres. Namun, pada faktor konflik kerja, ditemukan mediasi penuh (*full mediation*), artinya konflik hanya akan berujung pada keinginan *resign* jika karyawan tersebut sudah merasa stres secara psikologis

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara konflik kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT Kuda Laut Nusantara, maka penulis merumuskan beberapa implikasi manajerial yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen:

a. Prioritas Pengelolaan Beban Kerja Operasional

Temuan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh langsung paling kuat terhadap keinginan karyawan untuk keluar (*turnover intention*). Mengingat PT Kuda Laut Nusantara bergerak di bidang jasa kepabeanaan dan pengurusan dokumen yang memiliki ritme kerja ketat, manajemen perlu melakukan audit beban kerja secara berkala. Hal ini dapat dilakukan dengan:

1. Mengevaluasi pembagian tugas pada divisi dengan tingkat stresor tinggi seperti bagian Legal, Tax, dan Logistik agar beban kerja tetap proporsional.
2. Mempertimbangkan penambahan tenaga kerja atau optimalisasi sistem digitalisasi dokumen untuk mengurangi beban kerja fisik dan mental yang berlebihan.

b. Mitigasi Stres Kerja sebagai Jalur Utama Resign

Penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berperan sebagai mediator krusial. Artinya, beban kerja dan konflik tidak akan serta-merta membuat karyawan keluar jika perusahaan mampu mengelola tingkat stres mereka. Implikasinya, perusahaan harus:

1. Menginisiasi program kesejahteraan mental (*employee wellness program*), seperti sesi konseling atau pelatihan manajemen stres bagi karyawan.
2. Menciptakan lingkungan kerja yang lebih luwes untuk memberikan kesempatan bagi karyawan melakukan pemulihan energi fisik dan psikis di sela-sela tuntutan pekerjaan yang tinggi.

c. Penyelesaian Konflik untuk Mencegah Eskalasi Stres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh langsung terhadap niat keluar, melainkan melalui mediasi penuh stres kerja. Ini berarti karyawan PT Kuda Laut Nusantara masih cukup toleran terhadap konflik selama hal tersebut tidak membuat mereka stres. Namun, manajemen tidak boleh abai karena konflik yang berlarut akan menguras energi emosional. Langkah yang dapat diambil adalah:

1. Memperkuat fungsi komunikasi internal antara atasan dan bawahan serta antar-rekan kerja untuk meminimalisir kesalahpahaman dalam operasional harian.
2. Mengadakan kegiatan *team building* secara rutin untuk memperbaiki hubungan interpersonal, mengingat mayoritas karyawan adalah laki-laki di usia produktif yang membutuhkan ruang koordinasi yang solid.

d. Penguatan Dukungan Organisasi dan Retensi

Dengan tingginya pengaruh beban kerja terhadap stres, manajemen perlu memberikan "obat penawar" berupa dukungan organisasi yang nyata. Mengingat banyak karyawan yang telah memiliki masa kerja lebih dari 8 tahun, perusahaan perlu menjaga loyalitas ini dengan:

1. Memberikan apresiasi atau penghargaan (*rewards*) yang sesuai bagi karyawan yang memikul tanggung jawab tinggi.
2. Menjamin adanya kejelasan jenjang karier dan pembagian tanggung jawab yang transparan agar karyawan merasa memiliki masa depan yang pasti di dalam organisasi.

e. Monitoring Berkala Kondisi Psikologis Karyawan

Pihak HRD disarankan untuk melakukan pengawasan terhadap indikator stres perilaku, seperti tingkat absensi atau penurunan produktivitas. Dengan deteksi dini terhadap gejala stres, manajemen dapat melakukan intervensi sebelum niat keluar (*turnover intention*) berubah menjadi tindakan pengunduran diri yang nyata (*actual turnover*), sehingga stabilitas operasional perusahaan tetap terjaga

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku. Namun demikian, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi ruang lingkup dan tingkat generalisasi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian serta menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih komprehensif. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu sebanyak 41 responden, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada perusahaan lain maupun sektor industri yang berbeda.
- b. Ruang lingkup penelitian hanya dilakukan pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur dengan fokus pada analisis pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja. Oleh karena itu, hasil penelitian ini hanya menggambarkan kondisi pada perusahaan tersebut dan belum tentu dapat merepresentasikan kondisi organisasi lain yang memiliki karakteristik, budaya kerja, maupun sistem manajemen yang berbeda.

Dengan adanya keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, cakupan perusahaan yang lebih luas, serta mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi turnover intention sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis merumuskan beberapa pemikiran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi perusahaan maupun pengembangan ilmu pengetahuan:

5.4.1 Saran Praktis (Bagi PT Kuda Laut Nusantara)

- a. **Peninjauan Proporsionalitas Beban Kerja:** Mengingat beban kerja adalah faktor dominan, manajemen disarankan mengevaluasi kembali distribusi tugas, terutama pada bagian operasional yang menuntut ketelitian tinggi. Digitalisasi dokumen atau penambahan tenaga ahli kepabeanaan secara bertahap dapat menjadi solusi untuk mengurangi tekanan waktu yang dirasakan karyawan.
- b. **Manajemen Stres dan Ruang Komunikasi:** Perusahaan perlu menciptakan budaya kerja yang lebih suportif melalui program kesejahteraan mental, seperti sesi konseling ringan atau kegiatan rekreatif rutin. Hal ini penting untuk memutus rantai stres yang muncul akibat konflik kerja agar tidak berkembang menjadi niat untuk keluar.
- c. **Optimalisasi Sistem Penghargaan:** Untuk menekan angka *turnover intention*, manajemen dapat mempertimbangkan pemberian penghargaan (*rewards*) atau pengakuan atas beban kerja tambahan yang dipikul karyawan, sehingga mereka merasa kontribusinya dihargai secara adil oleh organisasi.

5.4.2 Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)

- a. **Perluasan Variabel Penelitian:** Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti variabel kepuasan kerja, kompensasi, atau keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) yang mungkin memiliki peran besar dalam konteks industri logistik.
- b. **Pengembangan Metode:** Mengingat keterbatasan sampel dalam penelitian ini (41 responden), disarankan peneliti di masa depan menggunakan populasi yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam untuk memahami secara subjektif alasan emosional di balik stres kerja yang dialami karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Neufeld, C. O. & R. I. (2026). A leadership Guide to applying the job demands–resources (JD-R) theory for faculty engagement and burnout prevention in health professions education: AMEE Guide No. 194. *Medical Teacher*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2026.2649948>
- Anam, R. K. (2025). Pentingnya Teori Pertukaran Sosial Peter M. Blau Di Era Masyarakat 5.0. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 1(3), 130–148.
- Anita, F., Herlina, T., Dahlia, Noviansyah, & Wiranawata, H. (2026). Pengaruh konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan PT Thamrin Brothers Baturaja 2. EKOMA: *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 5(3), 2858–2871.
- Azzahra, Y., & Gani, N. A. (2026). Pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap turnover intention karyawan pada Perusahaan Kompas Gramedia Palmerah. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 302–311. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6173>.
- Bougie, U. S. dan R. (2020). *Research Methods for Business A Skill Building Approach (8 th editi)*. John Wiley & Sons
- Demerouti, E. (2025). Job demands-resources and conservation of resources theories: How do they help to explain employee well-being and future job design? *Journal of Business Research*, 192(May 2024), 115296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115296>.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>.
- Febrianti, D., & Rini, R. S. (2026). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan PT Plasindo Elok. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(2), 559–565. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i2.375>.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris*. Yoga Pratama
- Girsang, P. E., & Kresna, I. (2026). Pengaruh workload dan perceived organizational support terhadap turnover intention melalui work engagement di RSIA swasta. J-CEKI: *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(2), 2588–2596.

- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, P. N., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hartomo, M. P., & Pujiyanto, S. (2026). Pengaruh konflik kerja, kepemimpinan, dan lingkungan kerja terhadap stress kerja pegawai. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(2), 549–558. <https://doi.org/10.62335>.
- Hermawan, E. (2024). *Beban Kerja*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Iqbal, M., & Rakhman, S. (2025). Turnover intention among nurses and its implications for retention strategies in human resource management at Hospital X, Tangerang. *Journal Arbitration: Economy, Management and Accounting*, 3(02), 24–30.
- Januar, M. A., & Maryam, S. (2026). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan industri ritel minimarket Kabupaten Kuningan. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 15(1), 278–291. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jureq>.
- Juniarti, A. T., Cahyoseputro, W., Rokhaminawanti, E., & Juliawati, L. T. (2020). *Manajemen sumber daya manusia: Intensi turnover dalam organisasi*. CV. Pena Persada
- Kuswartanti, D. R. (2022). Manajemen stres dengan cara berpikir positif di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Bhakti Karya dan Inovatif*, 2(2), 85–91.
- Lawrence, C. (2026). *Exploring the lived experiences of resilient special education teachers in Jamaica* [Disertasi doctoral tidak diterbitkan]. Liberty University.
- Lestari, S., & Lestari, T. (2025). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap turnover intention karyawan PT Mukti Indo Utama. *ANUNTAME: Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 32–40. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.vli2.11>.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyatunur, Q., Sesilia, A. P., Mayasari, I., Dewi, I. K., & Bahri, S. (2021). *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis
- Mahendra, I. W. R. A., Tahu, G. P., & Novarini, N. N. A. (2026). Pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan job insecurity terhadap turnover intention

- karyawan pada Hotel Eastin Astha Resort Canggu Badung. *EMAS*, 7(01), 14–25. <https://doi.org/10.36733/emas.v7i1.13344>.
- Mubarak, F. S., & Sutarno. (2026). Pengaruh beban kerja, konflik dan kompensasi terhadap turnover intention karyawan (eviscerasi) rumah pemotongan ayam CV. Wahana Berkah Sejahtera di Boyolali. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen* (JAEM), 3(1), 763–772. <https://doi.org/10.61722/jaem.v3i1.9372>.
- Nugraheni, D. A., & Heryanda, K. K. (2026). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap turnover intention karyawan UD Aneka Plastik Cabang Kerobokan Singaraja. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi* (JASMIEN), 5(10), 1538–1549. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index>.
- Pratomo, A. G., & Syaebani, M. I. (2025). Job Demands dan Resources terhadap Kinerja Tugas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 26(2), 112–134. <http://dx.doi.org/10.30596/jimb.v26i2.26355>.
- Prihatin, S. D., & Wahyuningsih, T. H. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, beban kerja, dan kompensasi terhadap turnover intention karyawan Bank BDE Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 4(1), 69–80. <http://journal.stimykpn.ac.id/index.php/cb>.
- Putranti, H. R. D. (2024). *TURNOVER INTENTION (Vol. 2)*. EUREKA MEDIA AKSARA
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational behavior (19th ed., Global ed.)*. Pearson Education Limited
- Rri.co.id. (2026). Gelombang Pengunduran Diri Gen Z Menguat, Apa Penyebabnya? RRI.Co.Id. <https://rri.co.id/manado/berita-lain/2331957/gelombang-pengunduran-diri-gen-z-menguat-apa-penyebabnya>
- Sari, H. P. M., Lamidi, & Ahsani, R. F. (2026). Pengaruh gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan bagian antaran pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Solo. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 2(2), 3407–3420. <https://doi.org/10.63822/r861ah25>.
- Silaswara, D., Parameswari, R., Kusnawan, A., Hernawan, E., & Andy. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. CV. Pustaka Kreasi Mandiri
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi ke-2)*. Alfabeta

- Sulastri, I., Ariani, L., & Julaibib. (2025). Kepuasan kerja terhadap turnover intention dengan psychological capital sebagai mediator pada karyawan generasi Z. *IDEA: Jurnal Psikologi*, 9(2), 262–269. <https://doi.org/10.32492/idea.v9i2.92011>.
- Sunyoto, D., & Widodo, W. A. (2023). *Konflik kerja: Kebaikan atau keburukan*. Eureka Media Aksara.
- Tempo.com. (2026). Jobstreet Ungkap Penyebab Fenomena Resign Usai Lebaran. Tempo.Co.<https://www.tempo.co/ekonomi/jobstreet-ungkap-penyebab-fenomena-resign-usai-lebaran-2125067>.
- Yunitasari, E., & Damayanti, A. I. (2026). Konflik interpersonal, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap stres kerja pegawai puskesmas. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Nusantara (JEAMA)*, 4(3), 561–567. <https://doi.org/10.55338/jeama.v4i3.607>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan hormat,

Saya Muhamad Zidan dengan Nim 2231501608 mahasiswa Universitas Budiluhur yang sedang melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur**. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut anda dengancara memberi tanda (✓) pada kolom yang telah tersedia.
2. Setiap jawaban hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Pilih sesuai pendapat atau penilaian anda di kolom jawaban sesuai kodeyang diinginkan. Adapun arti dari setiap kode adalah sebagai berikut:

Keterangan		Skor Jawaban
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

4. Diharapkan semua pertanyaan diisi, karena setiap pertanyaan saling berkaitan.
5. Terima kasih atas partisipasi anda.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :

☐

a. Laki-Laki

☐

b. Perempuan

3. Usia :

☐

a. < 25 Tahun

☐

d. 41 Tahun s.d 50 tahun

☐

b. 25 Tahun s.d 35 Tahun

☐

e. > 50 tahun

☐

c. 36 Tahun s.d 40 Tahun

4. Jabatan :

☐

a. Bagian Tax dan Accounting

☐

f. Anggota HRD Manajer

☐

b. Bagian Logistik

☐

g. Office Boy

☐

c. Bagian Operasional

☐

d. Bagian Legal

☐

e. Bagian Keuangan

5. Lamanya Bekerja :

- ☐ a. < 2 Tahun
- ☐ b. 2 Tahun s.d 4 Tahun
- ☐ c. 5 Tahun s.d 6 Tahun
- ☐ d. 7 Tahun s.d 8 Tahun
- ☐ e. > 8 Tahun

Pernyataan Kuesioner						
Konflik Kerja (X1)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya sering mengalami perbedaan pendapat mengenai pekerjaan					
2	Saya memiliki perbedaan target kerja dengan rekan kerja					
3	Saya merasa hubungan kerja antarpegawai kurang harmonis					
4	Saya sering mengalami ketegangan emosional dengan rekan kerja					
5	Saya merasa pembagian tugas dalam pekerjaan kurang jelas					

Pernyataan Kuesioner						
Konflik Kerja (X1)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
6	Saya merasa terdapat perbedaan cara dalam menyelesaikan pekerjaan					

Pernyataan Kuesioner						
Beban Kerja (X2)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
7	Saya menerima banyak tugas pekerjaan dalam waktu bersamaan					
8	Saya merasa volume pekerjaan yang saya kerjakan cukup tinggi					
9	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan memiliki tingkat kesulitan tinggi					
10	Saya merasa pekerjaan saya membutuhkan ketelitian yang tinggi					
11	Saya merasa waktu penyelesaian pekerjaan yang diberikan cukup terbatas					

Pernyataan Kuesioner						
Beban Kerja (X2)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
12	Saya merasa dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
13	Saya merasa pembagian tugas pekerjaan sudah jelas					
14	Saya memahami tanggung jawab pekerjaan yang diberikan					

Pernyataan Kuesioner						
Stres Kerja (Z)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
15	Saya sering mengalami sakit kepala saat bekerja					
16	Saya mudah merasa lelah saat bekerja					
17	Saya merasa cemas dalam menjalankan pekerjaan					
18	Saya merasa kurang puas terhadap pekerjaan saya					

Pernyataan Kuesioner						
Stres Kerja (Z)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
19	Saya memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan					
20	Saya merasa tingkat kehadiran saya menurun akibat tekanan pekerjaan					

Pernyataan Kuesioner						
Turnover Intention (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
21	Saya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan					
22	Saya merasa tidak nyaman bekerja di perusahaan ini					
23	Saya sering memikirkan mengundurkan diri dari perusahaan					
24	Saya sering membandingkan pekerjaan saat ini dengan pekerjaan lain					
25	Saya aktif mencari informasi lowongan pekerjaan di tempat lain					

Pernyataan Kuesioner						
<i>Turnover Intention (Y)</i>						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
26	Saya mengirim lamaran atau mengikuti proses rekrutmen di perusahaan lain					
27	Saya memiliki rencana untuk resign dari perusahaan					
28	Saya mulai mempersiapkan diri sebelum keluar dari perusahaan					

Lampiran 2 Data Identitas Responden

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	JABATAN	LAMA BEKERJA
1	Edwin Riski Indarto	laki-laki	30 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	4 tahun
2	Ragil Prastio	Laki-laki	41 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	8 tahun
3	Sriyanto	Laki-Laki	45 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	9 tahun
4	Ilham Bagus B.P	Laki-Laki	30 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	9 tahun
5	Dhuha Febriansyah	Laki-Laki	25 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	1 tahun
6	Dian Wijaya	Laki-Laki	40 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	5 tahun
7	Luzy M.Z	Laki-Laki	49 tahun	BAGIAN TAX DAN ACCOUNTING	5 tahun
8	Teguh Wicaksono	Laki-Laki	40 tahun	BAGIAN LOGISTIK	2 tahun
9	Rahmadin	Laki-laki	40 tahun	BAGIAN LOGISTIK	7 tahun
10	Pribadi Wibowo	Laki-laki	30 tahun	BAGIAN LOGISTIK	4 tahun
11	Redho Gunawan	Laki-laki	42 tahun	BAGIAN LOGISTIK	6 tahun
12	Riyat Pratama	Laki-laki	41 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	9 tahun
13	Arizona R.M	Laki-Laki	28 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	9 tahun
14	Miftahudin Asidik	Laki-laki	30 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	9 tahun
15	Patrick V	Laki-laki	26 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	7 tahun
16	Herman W	Laki-laki	62 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	7 tahun
17	Nadi	Laki-laki	30 tahun	BAGIAN OPERASIONAL	1 tahun
18	Heri Hermanto	Laki-Laki	43 tahun	BAGIAN LEGAL	7 tahun
19	Aditya P.P	Laki-laki	42 tahun	BAGIAN LEGAL	7 tahun
20	Chandra Aditya	Laki-laki	32 tahun	BAGIAN LEGAL	6 tahun
21	Hendra	Laki-Laki	52 tahun	BAGIAN LEGAL	6 tahun
22	Junaedi	Laki-laki	47 tahun	BAGIAN LEGAL	6 tahun
23	Jhoni	Laki-laki	49 tahun	BAGIAN LEGAL	2 tahun

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	JABATAN	LAMA BEKERJA
24	Edi	Laki-laki	50 tahun	BAGIAN LEGAL	9 tahun
25	Edy Nuryanto	Laki-laki	52 tahun	BAGIAN LEGAL	7 tahun
26	Devi Sulistiani	Perempuan	32 tahun	BAGIAN KEUANGAN	8 tahun
27	Anggraini Ika P	Perempuan	32 tahun	BAGIAN KEUANGAN	8 tahun
28	Nilasari	Perempuan	42 tahun	BAGIAN KEUANGAN	9 tahun
29	Izzatul I	Perempuan	25 tahun	BAGIAN KEUANGAN	4 tahun
30	Ricardo Duta Satria	Laki-laki	41 tahun	ANGGOTA HRD MANAJER	9 tahun
31	Andriko S	Laki-laki	31 tahun	ANGGOTA HRD MANAJER	9 tahun
32	Arsy	Perempuan	34 tahun	ANGGOTA HRD MANAJER	9 tahun
33	Abdul Rasyid	Laki-laki	41 tahun	ANGGOTA HRD MANAJER	7 tahun
34	Surasa	Laki-laki	55 tahun	ANGGOTA HRD MANAJER	6 tahun
35	Ilham	Laki-laki	20 tahun	OFFICE BOY	1 tahun
36	Bambang Supeno	Laki-laki	61 tahun	OFFICE BOY	1 tahun
37	Muhamad Farid R	Laki-laki	27 tahun	BAGIAN LOGISTIK	3 tahun
38	Irvan Verosa	Laki-laki	30 tahun	BAGIAN LOGISTIK	4 tahun
39	Irman Firmana	Laki-laki	43 tahun	BAGIAN KEUANGAN	6 tahun
40	Basia Putri	Perempuan	27 tahun	BAGIAN KEUANGAN	2 tahun
41	Zaynudin	Laki-laki	37 tahun	OFFICE BOY	3 tahun

Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Konflik Kerja (X1)

No	Konflik Kerja (X1)						Total
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	
1	1	1	2	2	1	2	9
2	4	5	4	4	5	4	26
3	4	3	3	4	4	4	22
4	1	2	1	1	2	1	8
5	2	3	3	3	2	3	16
6	5	5	5	5	5	5	30
7	1	1	3	1	1	5	12
8	3	3	2	2	3	3	16
9	5	5	5	5	5	5	30
10	2	2	2	3	2	2	13
11	2	3	2	3	3	2	15
12	4	4	3	4	3	3	21
13	5	5	5	5	5	5	30
14	2	2	4	3	2	2	15
15	2	3	3	2	3	3	16
16	3	2	3	2	2	3	15
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	1	2	2	4	2	15
24	5	4	5	5	5	5	29
25	1	1	1	1	1	1	6
26	4	2	3	2	2	1	14
27	5	5	5	5	4	5	29
28	3	1	1	3	1	1	10
29	3	3	3	3	3	4	19
30	2	2	1	2	3	2	12
31	3	3	4	3	2	3	18
32	1	1	1	1	1	1	6
33	2	1	1	2	2	1	9
34	3	2	2	2	2	2	13
35	5	4	4	4	4	4	25
36	4	3	3	3	4	3	20

No	Konflik Kerja (X1)						Total
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	
37	3	4	3	3	3	4	20
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	2	2	1	3	1	12
40	4	4	4	4	4	4	24
41	2	2	1	2	2	3	12

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Beban Kerja (X2)

No	Beban Kerja								Total
	BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	BK6	BK7	BK8	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	9
2	4	3	4	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16
5	3	3	3	3	3	2	2	2	21
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	2	2	1	1	1	2	1	1	11
8	4	4	4	3	3	4	4	4	30
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	1	1	2	1	4	1	1	2	13
11	1	2	2	2	2	2	2	1	14
12	5	4	5	4	5	4	5	5	37
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	2	3	3	2	2	2	4	2	20
15	3	3	3	3	4	4	4	3	27
16	3	4	3	4	4	3	3	3	27
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	3	3	3	3	3	2	3	3	23
21	4	5	5	4	4	4	4	4	34
22	5	5	4	5	5	5	5	5	39
23	1	1	1	1	1	1	3	1	10
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	3	2	3	2	3	3	3	3	22
26	3	2	3	3	2	3	2	3	21
27	4	4	4	4	4	3	4	4	31
28	1	1	1	1	1	2	1	3	11
29	4	3	2	3	3	4	3	4	26
30	3	2	2	2	2	3	3	3	20
31	2	2	2	2	3	2	2	3	18
32	1	1	1	2	2	1	2	2	12
33	1	1	1	3	1	5	1	1	14
34	1	1	1	1	1	1	5	1	12
35	5	5	5	5	5	5	4	5	39
36	2	3	2	3	3	3	2	3	21
37	2	3	3	4	3	3	3	4	25

No	Beban Kerja								Total
	BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	BK6	BK7	BK8	
38	3	4	4	3	3	3	3	2	25
39	2	1	3	2	1	1	1	1	12
40	4	4	4	5	4	5	5	4	35
41	2	2	2	2	2	2	2	5	19

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Stres Kerja (Z)

No	Stres Kerja (Z)						Total
	SK1	SK2	SK3	SK4	SK5	SK6	
1	5	5	5	2	3	2	22
2	5	4	4	5	5	5	28
3	4	3	4	2	4	4	21
4	1	1	1	1	1	1	6
5	2	3	2	2	2	3	14
6	5	5	5	5	4	5	29
7	2	2	2	2	5	2	15
8	4	2	4	4	3	2	19
9	5	5	5	5	5	5	30
10	1	3	1	1	5	1	12
11	2	2	2	3	2	3	14
12	5	4	5	4	5	4	27
13	5	5	4	4	4	4	26
14	3	2	3	2	3	4	17
15	2	3	5	3	2	3	18
16	2	2	1	2	2	4	13
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	4	5	5	5	5	29
20	3	2	2	2	2	2	13
21	4	5	5	4	5	4	27
22	5	5	5	5	5	5	30
23	2	1	2	1	5	1	12
24	4	5	5	5	1	5	25
25	1	2	2	1	3	2	11
26	1	1	1	2	1	1	7
27	4	5	4	4	4	5	26
28	1	1	1	1	1	1	6
29	2	3	2	4	5	2	18
30	3	4	3	2	5	2	19
31	1	3	2	3	2	2	13
32	2	1	1	4	1	1	10
33	2	2	5	1	4	3	17
34	2	1	1	2	5	2	13
35	4	4	4	4	5	4	25
36	2	4	3	2	3	3	17
37	4	4	4	5	5	5	27

No	Stres Kerja (Z)						Total
	SK1	SK2	SK3	SK4	SK5	SK6	
38	3	2	3	2	3	5	18
39	1	1	1	1	1	1	6
40	4	4	4	4	4	4	24
41	2	2	2	3	2	3	14

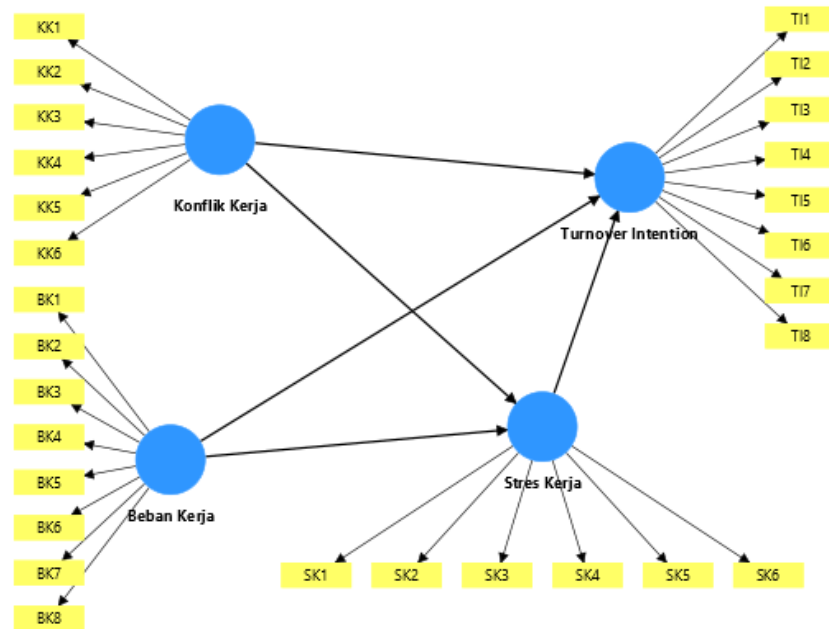
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel *Turnover Intention* (Y)

No	<i>Turnover Intention</i> (Y)								Total
	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	
1	3	2	2	2	2	2	2	3	18
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	3	4	4	4	4	4	3	4	30
4	2	2	2	2	2	2	2	3	17
5	2	2	3	2	3	2	3	3	20
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8	3	3	2	2	2	2	5	3	22
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	3	1	1	1	1	1	1	1	10
11	2	2	2	3	2	1	3	2	17
12	4	4	4	4	4	5	4	4	33
13	5	4	5	4	5	4	4	5	36
14	2	2	3	3	2	3	2	2	19
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	4	5	4	4	5	5	5	5	37
20	3	3	3	3	4	4	4	3	27
21	5	5	5	5	4	4	5	4	37
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	1	2	2	1	2	1	1	1	11
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	1	2	2	2	1	2	2	2	14
27	4	4	4	5	4	4	4	4	33
28	1	1	1	1	1	1	3	1	10
29	3	3	3	3	3	3	3	5	26
30	2	2	1	2	2	3	2	2	16
31	3	1	3	1	1	1	1	2	13
32	1	1	1	2	4	1	1	1	12
33	4	1	1	1	1	5	1	1	15
34	2	1	2	2	2	2	2	2	15
35	4	4	3	4	4	4	4	4	31
36	4	4	4	3	3	4	4	4	30
37	4	3	4	4	3	3	4	3	28

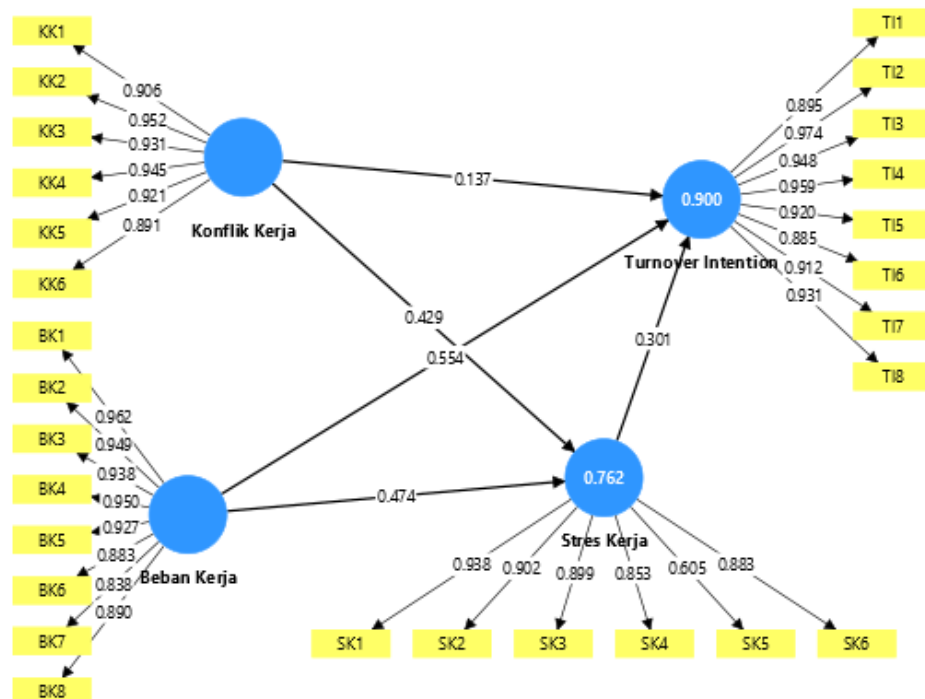
No	<i>Turnover Intetion (Y)</i>								Total
	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	1	1	1	1	1	2	1	3	11
40	4	4	4	4	4	3	3	4	30
41	3	3	2	2	3	2	2	2	19

Lampiran 7 Output Smart PLS 4

1. Model Laten Variabel Penelitian

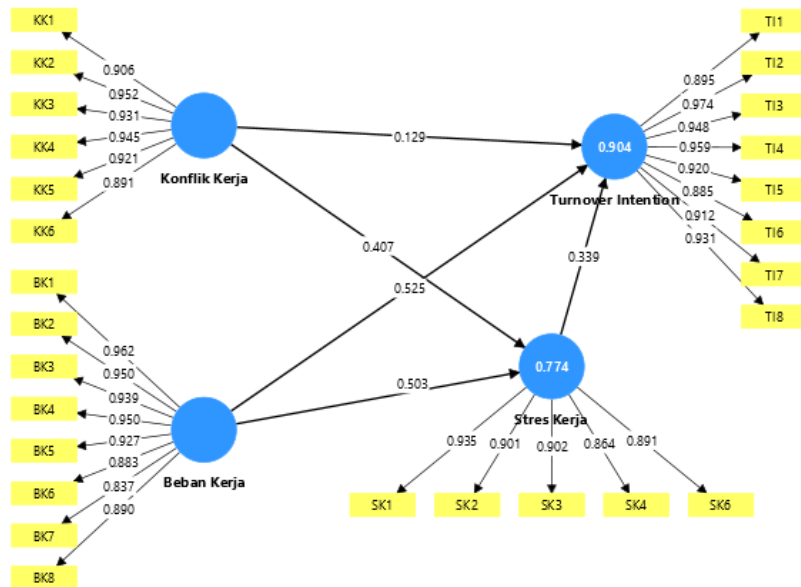


2. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 1



	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
KK1	0.906				Valid
KK2	0.952				Valid
KK3	0.931				Valid
KK4	0.945				Valid
KK5	0.921				Valid
KK6	0.891				Valid
BK1		0.962			Valid
BK2		0.949			Valid
BK3		0.938			Valid
BK4		0.950			Valid
BK5		0.927			Valid
BK6		0.883			Valid
BK7		0.838			Valid
BK8		0.890			Valid
TI1			0.895		Valid
TI2			0.974		Valid
TI3			0.948		Valid
TI4			0.959		Valid
TI5			0.920		Valid
TI6			0.885		Valid
TI7			0.912		Valid
TI8			0.931		Valid
SK1				0.938	Valid
SK2				0.902	Valid
SK3				0.899	Valid
SK4				0.853	Valid
SK5				0.605	Unvalid
SK6				0.883	Valid

3. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 2



	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
KK1	0.906				Valid
KK2	0.952				Valid
KK3	0.931				Valid
KK4	0.945				Valid
KK5	0.921				Valid
KK6	0.891				Valid
BK1		0.962			Valid
BK2		0.950			Valid
BK3		0.939			Valid
BK4		0.950			Valid
BK5		0.927			Valid
BK6		0.883			Valid
BK7		0.837			Valid
BK8		0.890			Valid
TI1			0.895		Valid
TI2			0.974		Valid
TI3			0.948		Valid
TI4			0.959		Valid
TI5			0.920		Valid

	Konflik Kerja	Beban Kerja	Turnover Intention	Stres Kerja	Keterangan
TI6			0.885		Valid
TI7			0.912		Valid
TI8			0.931		Valid
SK1				0.935	Valid
SK2				0.901	Valid
SK3				0.902	Valid
SK4				0.864	Valid
SK6				0.891	Valid

4. Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention	Keterangan
KK1	0.780	0.906	0.669	0.738	Valid
KK2	0.867	0.952	0.840	0.880	Valid
KK3	0.787	0.931	0.769	0.779	Valid
KK4	0.810	0.945	0.819	0.817	Valid
KK5	0.793	0.921	0.757	0.828	Valid
KK6	0.774	0.891	0.811	0.778	Valid
BK1	0.962	0.818	0.779	0.863	Valid
BK2	0.950	0.864	0.854	0.895	Valid
BK3	0.939	0.825	0.776	0.852	Valid
BK4	0.950	0.846	0.835	0.895	Valid
BK5	0.927	0.816	0.777	0.870	Valid
BK6	0.883	0.711	0.773	0.813	Valid
BK7	0.837	0.751	0.745	0.805	Valid
BK8	0.890	0.733	0.742	0.811	Valid
TI1	0.822	0.778	0.870	0.895	Valid
TI2	0.922	0.846	0.861	0.974	Valid
TI3	0.858	0.862	0.840	0.948	Valid
TI4	0.888	0.831	0.875	0.959	Valid
TI5	0.845	0.797	0.817	0.920	Valid
TI6	0.822	0.740	0.798	0.885	Valid
TI7	0.861	0.794	0.803	0.912	Valid
TI8	0.868	0.818	0.801	0.931	Valid
SK1	0.766	0.775	0.935	0.805	Valid
SK2	0.734	0.757	0.901	0.805	Valid

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention	Keterangan
SK3	0.727	0.665	0.902	0.781	Valid
SK4	0.800	0.766	0.864	0.790	Valid
SK6	0.816	0.821	0.891	0.850	Valid

5. Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	Keterangan
Beban Kerja	0.973	0.977	Valid
Konflik Kerja	0.966	0.972	Valid
Stres Kerja	0.941	0.955	Valid
<i>Turnover Intention</i>	0.977	0.980	Valid

6. Hasil Uji *R Square (R2)*

	R-square	R-square adjusted
Stres Kerja	0.774	0.763
<i>Turnover Intention</i>	0.904	0.896

7. Hasil *Path Coefficient*

Koefisien Jalur	<i>Original sample (O)</i>	Keterangan
Beban Kerja -> Stres Kerja	0.503	Kuat
Beban Kerja -> Turnover Intention	0.525	Sangat Kuat
Konflik Kerja -> Stres Kerja	0.407	Sedang
Konflik Kerja -> Turnover Intention	0.129	Lemah
Stres Kerja -> Turnover Intention	0.339	Sedang
Beban Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.171	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.138	Signifikan

8. Hasil Uji *Effect Size*

	Beban Kerja	Konflik Kerja	Stres Kerja	Turnover Intention
Beban Kerja			0.276	0.555
Konflik Kerja			0.181	0.036
Stres Kerja				0.271
Turnover Intention				

9. Hasil Uji Model Fit

	<i>Estimated model</i>	<i>Rule of Thumb</i>	keterangan
SRMR	0.047	Lebih kecil dari 0,8	Fit
d_ULS	0.827	> 0,05	Fit
d_G	4.309	> 0,05	Fit
<i>Chi-square</i>	614.622	614.622 > 55.758	Fit
NFI	0.718	Mendekati nilai 1	Fit

10. Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	Keterangan
Konflik Kerja -> Turnover Intention	0.129	0.142	0.141	0.914	0.180	Tidak Signifikan
Beban Kerja -> Turnover Intention	0.525	0.516	0.146	3.606	0.000	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja	0.407	0.405	0.138	2.95	0.002	Signifikan
Beban Kerja -> Stres Kerja	0.503	0.508	0.145	3.459	0.000	Signifikan

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>	Keterangan
Stres Kerja -> Turnover Intention	0.339	0.335	0.102	3.312	0.000	Signifikan
Konflik Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.138	0.139	0.071	1.946	0.026	Signifikan
Beban Kerja -> Stres Kerja -> Turnover Intention	0.171	0.166	0.065	2.634	0.004	Signifikan

Lampiran 8 Surat Pengantar Riset

		UNIVERSITAS BUDI LUHUR	
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI FAKULTAS EKONOMI & BISNIS FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK		FAKULTAS TEKNIK FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI PROGRAM PASCASARJANA	
Kampus Pusat : Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260		Telp : 021-5853753 (hunting), Fax : 021-5853489, http://www.budiluhur.ac.id	
Nomor Surat	: S/UBL/BAA/000/5048/06/26	10 JUNE 2026	
Lampiran	: ---		
Hal	: Surat Pengantar Riset		
Kepada Yth,			
BAPAK EDWIN RISKI INDARTO			
PT KUDA LAUT NUSANTARA			
Jl. Raya Perserikatan No. 1 Blok A, Kav. 261, Rawamangun Kec. Pulogadung, Kota Administrasi Jakarta Timur.			
Dengan Hormat,			
Sesuai dengan program yang dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta, kepada mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan Akademis wajib melakukan kegiatan riset untuk keperluan menyusun tugas akhir (skripsi)			
Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan riset kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :			
No.	Nama	NIM	Program Studi
1	Muhamad Zidan	2231501608	Manajemen (Strata 1)
Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada mahasiswa tersebut selama mengadakan riset di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, tidak lupa kami ucapkan terima kasih.			
		 A.N Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Budi Luhur Direktur Administrasi Akademik (Purwanto, S.Si, M.Kom.)	
			
SCAN QR UNTUK VALIDASI			
KAMPUS ROKY : Pusat Niaga Roky Max Blok E.2 No. 38-39 Telp : 021-6328709 - 6328710, Fax : 021-6322872 KAMPUS SALEMBIA : Sentra Salemba Max Blok S-T, Telp : 021-3928688 - 3928689, Fax : 021-3161636			

Lampiran 9 Surat Balasan Riset



Jakarta, 25 Juni 2026

Nomor : 001/KLN/VI/2026
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Riset

Kepada Yth.
Direktur Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Budi Luhur
di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Nomor S/UBL/BAA/000/5048/06/26 tanggal 10 Juni 2026 perihal Surat Pengantar Riset, kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada PT Kuda Laut Nusantara.

Bersama ini kami menyatakan memberikan izin dan persetujuan kepada mahasiswa berikut untuk melaksanakan kegiatan riset di lingkungan PT Kuda Laut Nusantara dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi):

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Muhamad Zidan	2231501608	Manajemen (Strata 1)

Pelaksanaan riset diharapkan dapat mengikuti ketentuan dan peraturan yang berlaku di perusahaan serta menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh selama kegiatan berlangsung.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT KUDA LAUT NUSANTARA

Edwin Riski Indarto
Manajer

PT. KUDA LAUT NUSANTARA
OFFICE 8 Level 18-A
Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 52-53 SCBD
Jakarta Selatan 12190 Tlp. +62 21 2247 1136
Email : kudalautnustara@gmail.com

Lampiran 10 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian

- 1. Dokumentasi Peneliti bersama karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur**



- 2. Dokumentasi Peneliti bersama karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur**



3. Dokumentasi Peneliti bersama karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur



4. Dokumentasi Ruangan Karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur



5. Dokumentasi Ruangan Karyawan PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur



Lampiran 11 Biodata Peneliti

A. Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Muhamad Zidan
Jenis Kelamin : Laki- Laki
Tempat/ Tanggal Lahir : Tangerang, 08 April 2004
Agama : Islam
Nama Ayah : Fahrul Roji
Nama Ibu : Tini Lestari
Alamat : JL. KH Hasyim Ashari GG. Al-Furqon
RT 06/RW no.176 Cipondoh Kota
Tangerang 15141
Negara : Indonesia

B. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2010 – 2016 : SD Poris Plawad 1 Tangerang Negri
Tahun 2016 – 2019 : SMP Negri 10 Tangerang
Tahun 2019 – 2022 : SMA Negri 10 Tangerang
Tahun 2022 – Sekarang : Universitas Budi Luhur Jakarta

C. Pengalaman Magang

Tahun 2025 : PT Kuda Laut Nusantara, Jakarta Timur

Jakarta, 02 Juli 2026

(Muhamad Zidan)

Lampiran 12 Kartu Bimbingan



KARTU BIMBINGAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



NIM : 2231501608
 N A M A : Muhamad Zidan
 DOSEN PEMBIMBING : Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M., M.Pd.
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Konflik Kerja Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT Kuda Laut Nusantara di Jakarta Timur

No.	Tanggal	Materi	Paraf Dosen
1.	02 April 2026	Penentuan variabel penelitian	
2.	10 April 2026	Diskusi jurnal dan pengajuan judul	
3.	20 April 2026	Bimbingan mengenai Bab I	
4.	04 Mei 2026	Revisi Bab I	
5.	21 Mei 2026	Bimbingan Bab II	
6.	03 Juni 2026	Bimbingan Bab III berikut kuisisioner	
7.	15 Juni 2026	Konsultasi hasil olah data	
8.	22 Juni 2026	Bimbingan Bab V	
9.	29 Juni 2026	Persetujuan keseluruhan Bab I – Bab V	
10.	4 Juli 2026	Bimbingan Power Point	
11.			
12.			

Mahasiswa di atas telah melakukan bimbingan dengan jumlah materi yang telah mencukupi untuk disidangkan.

Mahasiswa

Jakarta, 05 Juli 2026
 Dosen Pembimbing

(Muhamad Zidan)

(Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M., M.Pd.)



BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

K/UBL/FEK/0641/VII/26

Pada hari ini, Jumat 17 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul: PENGARUH KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA PT KUDA LAUT NUSANTARA DI JAKARTA TIMUR)

Nama : Muhamad Zidan
NIM : 2231501608
Dosen Pembimbing : Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M, M.Pd.

Berdasarkan penilaian pada Skripsi, Komprehensif maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka : **85** huruf : **A**

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Jumat 31 Juli 2026.

Panitia Penguji:

- 1 Ketua Dwi Kristanto, S.H., M.M.
- 2 Anggota Syaiful Anwar, S.Ag, M.M.
- 3 Moderator Dr. Dra. Zulvia Khalid, M.M, M.Pd.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99