Volume 3 No. 3, Maret 2026, 367 - 395
DOI: https://doi.org/10.62335

AKSIOMA

Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi
https://manggalajournal.org/index.php/AKSIOMA
E-ISSN 3031-9404

Dampak *Work Demands* terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout* dan *Work-Family Conflict*

Angellica Berliana Dewi[a*], Nina Nurhasanah[a]
[a] *Universitas Esa Unggul, Indonesia*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Receied : 01-02-2026
Reised : 23-02-2026
Accepted :27-02-2026

Keywords: Burnout, Turnover Intention, Work Demands, Work-Family Conflict

Kata Kunci: Kelelahan Kerja, Konflik Antara Pekerjaan dan Keluarga, Niat Pindah Pekerjaan, Tuntutan Pekerjaan

Corresponding Author:
*angellicaberliana2@gmail.com**

DOI: https://doi.org/10.62335

ABSTRACT

This study examines the impact of Work Demands (WD) on Turnover Intention (TI), considering the mediation of Burnout (BO) and Work-Family Conflict (WFC) among employees in the private banking sector residing in the Jakarta area. This research is motivated by the high Turnover Intention among Generation Z employees due to work pressure and role imbalance. This study aims to analyse the effect of WD on TI and to examine the mediating roles of BO and WFC in that relationship. This quantitative research involved 240 respondents selected thru purposive sampling and analysed using Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The results show that WD has a positive and significant effect on BO (β=0.501) and WFC (β=0.392). BO has a positive and significant effect on TI (β=0.698), while WFC does not have a significant effect on TI (β=0.103). Indirectly, WD has a significant effect on TI thru BO (β=0.350), but not thru WFC (β=0.040). The implications of this research emphasize the need for a more realistic evaluation of workload and work targets, adjustment of the number of clients or daily targets for front liners, provision of counselling services and employee assistance programs (EAP), stress management training, as well as monitoring burnout thru periodic internal surveys to reduce turnover intention and achieve a more balanced work schedule.

ABSTRAK

Studi ini menguji dampak *Work Demands* (WD) terhadap *Turnover Intention* (TI), dengan mempertimbangkan mediasi *Burnout* (BO) dan *Work-Family Conflict* (WFC) di kalangan karyawan sektor perbankan swasta yang berdomisili di wilayah Jakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z akibat tekanan kerja dan ketidakseimbangan peran. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh WD terhadap TI serta menguji peran mediasi BO dan WFC dalam hubungan

tersebut. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 240 responden yang dipilih melalui purposive sampling dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil menunjukkan WD berpengaruh positif dan signifikan terhadap BO (β=0.501) dan WFC (β=0.392). BO berpengaruh positif dan signifikan terhadap TI (β=0.698), sedangkan WFC tidak signifikan terhadap TI (β=0.103). Secara tidak langsung, WD berpengaruh signifikan terhadap TI melalui BO (β=0.350), namun tidak melalui WFC (β=0.040). Implikasi penelitian ini menekankan perlunya evaluasi beban dan target kerja yang lebih realistis, penyesuaian jumlah nasabah atau target harian *frontliner*, penyediaan layanan konseling dan *employee assistance program* (EAP), pelatihan manajemen stres, serta monitoring *Burnout* melalui survei internal berkala guna menekan *Turnover Intention* dan pengaturan jam kerja yang lebih seimbang.

PENDAHULUAN

Di wilayah perkotaan seperti Jakarta, di mana dinamika pekerjaan yang semakin rumit, beban kerja yang berat, dan kendala sosial dan ekonomi meningkatkan karyawan merasakan stres yang berkepanjangan, yang memengaruhi keputusan mereka untuk berhenti kerja (Wahyuni *et al*. 2023). *Turnover Intention* tidak hanya mencerminkan rasa ketidakpuasan saja, tetapi juga menjadi pertanda awal dari terjadinya pergantian karyawan yang dapat berdampak terhadap efektivitas kerja organisasi (Pahlevan *et al*., 2021). Sebuah studi dari GoodStats (2024) menunjukkan bahwa 69% pekerja Generasi Z di Indonesia berencana untuk meninggalkan pekerjaan mereka saat ini, temuan ini menunjukkan adanya tingkat *turnover* yang signifikan di kalangan Generasi Z, yang menunjukan bahwa sebagian besar dari mereka masih mencari lingkungan kerja yang lebih sesuai dengan nilai-nilai mereka, keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik, dan peluang karier yang lebih baik daripada pekerjaan mereka saat ini. Oleh sebab itu, mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *Turnover Intention* dalam mengantisipasi potensi kehilangan karyawan yang berkualitas serta menyusun langkah-langkah retensi yang lebih tepat dan efektif.

Turnover Intention sering kali menjadi indikator akhir dari ketidakseimbangan psikologis dan sosial pada karyawan, terutama yang disebabkan oleh *Work Demands*, *Work-Family Conflict*, serta *Burnout*. *Work Demands* yang tinggi, yang disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, dan tuntutan peran yang kompleks, menuntut upaya fisik dan mental yang signifikan dari karyawan, sehingga meningkatkan risiko stres dan kelelahan terkait dengan pekerjaan (Tavassoli & Sunyer, 2025). *Work Demands* yang semakin meningkat seringkali menyebabkan *Work-Family Conflict* (WFC), di mana tuntutan pekerjaan memengaruhi kehidupan keluarga atau sebaliknya,

sehingga menimbulkan tekanan dalam menjalankan tanggung jawab dan menurunkan kesejahteraan individu (Masdupi *et al*., 2023). Konflik WFC yang terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan emosional, yang dapat berujung pada *Burnout*, yang ditandai dengan kelelahan dan penurunan motivasi untuk bekerja (Angellia & Simanjorang, 2024). Selain itu, kondisi *Burnout* ini menjadi faktor kuat dalam meningkatkan *Turnover Intention*, karena karyawan tidak lagi merasa mampu untuk terus bekerja dalam lingkungan kerja yang ditandai oleh tekanan tinggi dan ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka (Maulida & Bernarto, 2024).

Berdasarkan penelitian empiris terdahulu, *Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan *Burnout*, dikarenakan *Work Demands* yang berat mengharuskan karyawan untuk menghabiskan banyak energi fisik dan mental dalam pekerjaan mereka, yang mengakibatkan timbulnya kelelahan yang lebih cepat, hal ini yg menyebabkan *Burnout* juga semakin meningkat (Edú-valsania *et al*., 2022). Selain memengaruhi *Burnout*, *Work Demands* juga dapat memicu WFC. Dalam konteks tersebut, *Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan WFC, dikarenakan karyawan harus membagi sebagian besar waktu dan energi mereka untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan hal ini menyebabkan waktu yang tersedia untuk memenuhi tanggung jawab keluarga semakin berkurang (Rhéaume, 2022). *Burnout* terbukti memiliki pengaruh dengan *Turnover Intention*. Penelitian yg dilakukan Chen *et al*. (2024) menyatakan *Burnout* memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* hal ini terjadi ketika seseorang mengalami *Burnout* dalam jangka waktu yang lama, kemampuan emosional dan mentalnya untuk melanjutkan pekerjaannya akan berkurang, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya sebagai cara untuk menghindari tekanan yang berlebihan yang pada akhirnya meningkatnya *Turnover Intention*. WFC memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* karena seiring dengan meningkatnya WFC dalam menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan keluarga, peluang untuk *Turnover Intention* semakin besar (Wen *et al*., 2023). Selanjutnya, *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout*, yang ditandai dengan tekanan kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan stres emosional, hal ini menyebabkan karyawan kehilangan energi dan mengalami penurunan kesejahteraan mental, yang pada akhirnya mengakibatkan peningkatan *Turnover Intention* (Wong *et al*., 2024). Selain itu, *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui WFC akibat tuntutan pekerjaan yang menimbulkan tekanan psikologis untuk terus memenuhi tanggung jawab pekerjaan, karyawan cenderung mengabaikan kebutuhan dan peran keluarga pada akhirnya karyawan akan merasa bahwa pekerjaannya menjadi permasalahan dan hal ini mengakibatkan meningkatnya *Turnover Intention* (Ganewatta & Hiroshima, 2023).

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu Tavassoli & Sunyer

(2025) terletak pada pemilihan variabel, wilayah penelitian dan objek penelitian. Jika sebelumnya penelitian dilakukan di Iran dan Spanyol dengan melibatkan pekerja penuh waktu (*full-time employees*) dari berbagai sektor dan terdapat tujuh variabel, yaitu *Work Demands*, WFC, FWC, *Burnout* (*emotional exhaustion* dan *cynicism*), *job satisfaction*, *life satisfaction*, dan *Turnover Intention*, sementara itu penelitian ini menghilangkan dua variabel dependen, yaitu *job satisfaction* dan *life satisfaction*, karena fokus utamanya diarahkan pada *Turnover Intention*. Selain itu, pada penelitian ini menghilangkan dimensi dari *Burnout* dan memilih salah satu dimensi dari *conflict* yaitu WFC. Kemudian penelitian ini secara khusus mengumpulkan data responden dari karyawan perbankan di bank swasta terutama pada bagian frontliner seperti teller, customer service, dan sales officer untuk generasi Z yang bekerja minimal setidaknya 35 jam perminggu (United States Department of Labor, 2024) dengan minimal kerja $\geq$ 2 tahun dan berdomisili di wilayah Jakarta. Fokus penelitian ini adalah sektor perbankan, karena sektor ini memiliki fungsi penting bagi perekonomian nasional, dan dikenal memiliki beban kerja yang tinggi, jam kerja yang panjang, dan target yang ketat. Kondisi ini sering kali membuat karyawan rentan terhadap WFC serta *Burnout*, yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya *Turnover Intention* (Ahsani *et al*., 2020).

Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *Work Demands* terhadap *Turnover Intention*, dengan mempertimbangkan peran mediasi dari *Burnout dan* WFC pada karyawan perbankan swasta yang berdomisili di wilayah Jakarta. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan teori terkait stres kerja, serta menjadi landasan praktis bagi perusahaan dalam merumuskan strategi retensi karyawan yang lebih adaptif terhadap tekanan pekerjaan dan dinamika keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga.

Work Demands merupakan semua unsur yang berkaitan dengan kondisi psikologis, fisik, dan mental seseorang, kondisi sosial atau hubungan antarpersonal, serta etika internal dalam pekerjaan yang memerlukan upaya yang harus dikeluarkan oleh individu (Barkhowa & Widodo, 2020). *Work Demands* adalah kondisi yang menunujukkan kesulitan yang dihadapi karyawan di tempat kerja dan memberikan tantangan yang harus diatasi selama bekerja (Reinaldo *et al*., 2020). Mandala *et al*., (2020) juga menyatakan bahwa *Work Demands* merupakan unsur-unsur dari suatu pekerjaan yang berpotensi menimbulkan tekanan kerja jika hal tersebut melebihi kemampuan seorang karyawan. *Work Demands* didefinisikan juga sebagai upaya mental dan fisik yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam suatu pekerjaan yang biasanya ditandai dengan durasi jam kerja yang panjang (Jeon & Kim, 2022). *Work Demands* dapat mencakup tekanan kerja, tekanan waktu, dan tuntutan perhatian yang menguras energi (DeHaan *et al*., 2024). Sementara itu, menurut Demerouti *et al*. (2001) dalam model *Job Demands-Resources (*JD-R*), Work Demands* meliputi tekanan kerja, beban kerja berat, serta interaksi

emosional yang memerlukan jerih payah fisik dan psikologis yang seimbang.

Work-Family Conflict; WFC merupakan konflik peran antara dua bidang utama, bidang-bidang tersebut meliputi kehidupan keluarga dan kehidupan profesional, WFC timbul dari peran ganda yang ditanggung jawabkan seseorang sebagai karyawan di tempat kerja dan sebagai pasangan atau orang tua dalam keluarga (Chang *et al*., 2017). WFC muncul sebagai konflik antarperan ketika tuntutan pekerjaan seperti waktu dan energi yang dibutuhkan, stres yang dialami, dan perilaku yang diharapkan membuat karyawan sulit memenuhi kewajiban peran keluarga mereka (Choi, 2024; Gunaprasida & Wibowo, 2019). WFC didefinisikan ketika tuntutan pekerjaan membutuhkan sumber daya pribadi (seperti waktu dan energi mental atau fisik), sehingga sedikit atau tidak ada sumber daya yang tersedia untuk memenuhi tuntutan peran keluarga, dan sebaliknya ketika tuntutan keluarga mempengaruhi peran pekerjaan (Ali *et al*., 2024). WFC adalah jenis konflik peran di mana tekanan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga saling bertabrakan, yang mempengaruhi kesehatan emosional karyawan, kepuasan kerja mereka, dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Yang *et al*., 2024). Konflik ini timbul ketika aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan menghalangi pelaksanaan tugas-tugas keluarga, seperti pekerjaan yang memakan waktu berjam-jam yang menghalangi pelaksanaan tugas-tugas rumah tangga (Jahan Priyanka *et al*., 2024). Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa WFC timbul karena waktu, energi dan perhatian yang diberikan untuk pekerjaan mengurangi kemampuan seseorang dalam memenuhi kewajiban atau peran dalam keluarga.

Burnout adalah kondisi psikologis yang muncul akibat stres berkepanjangan di tempat kerja, yang ditandai dengan tiga hal utama seperti merasa sangat lelah, bersikap sinis dan kehilangan minat pada pekerjaan, serta merasa kurang berprestasi (Maslach & Leiter, 2016). Kondisi ini dapat memerlukan tekanan fisik, emosional, dan psikologis yang berkelanjutan, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat menyebabkan penumpukan beban dan memicu perasaan tekanan, stres, serta kelelahan (Hu *et al*., 2011; Maddock, 2023). *Burnout* tidak cuma menurunkan kinerja di tempat kerja, tetapi juga memengaruhi kesejahteraan dan keseimbangan hidup seseorang secara keseluruhan (Shanafelt *et al.*, 2019). *Burnout* adalah kondisi yang timbul akibat paparan jangka panjang terhadap pekerjaan dan stres mental pada karyawan, yang menyebabkan gejala fisik, emosional, dan mental (Nodoushan *et al*., 2021). Dalam hal ini, seseorang akan bekerja keras untuk fokus sepenuhnya pada pekerjaannya, yang mengakibatkan kurangnya waktu untuk dirinya sendiri (Winata & Nurhasanah, 2022). Beban kerja yang tinggi yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dapat menyebabkan *Burnout* pada karyawan (Afrianty & Dewi 2022). Selain itu, *Burnout* adalah kondisi ketegangan emosional dan penurunan motivasi yang dialami seseorang akibat meningkatnya tuntutan pekerjaan, yang berdampak negatif pada kemampuannya

untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif (Lianti & Syah, 2021).

Gan *et al*. (2020) menyatakan bahwa *Turnover Intention* merupakan proses dimana karyawan mempertimbangkan, merencanakan, dan akhirnya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan karena ketidakpuasan atau kurangnya keterlibatan dalam pekerjaan mereka. Selanjutnya, *Turnover Intention* juga dapat didefinisikan sebagai tingkat atau intensitas kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan yang didorong oleh beragam faktor, salah satunya adalah aspirasi untuk memperoleh kedudukan atau jabatan yang lebih tinggi (Iskandar & Rahadi, 2021). Lebih lanjut, Salimah (2021) mendefinisikan *Turnover Intention* adalah keinginan atau tujuan karyawan dengan sukarela meninggalkan perusahaan guna mencari posisi yang lebih baik dan menjanjikan di masa depan. Oleh karena itu, tingkat *Turnover Intention* karyawan yang tinggi perlu mendapatkan perhatian manajemen karena hal tersebut merupakan cerminan loyalitas karyawan yang rendah sehingga akan berdampak terhadap kualitas pelayanan (Pahlevan *et al*., 2021). Wahyuni *et al*. (2023) menyatakan bahwa *Turnover Intention* adalah kecenderungan kerja atau niat karyawan untuk meninggalkan posisi mereka. Senada dengan hal tersebut, Latifa & Rojuaniah (2022) *Turnover Intention* digambarkan sebagai sejauh mana seorang karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya atau perusahaannya untuk mencari pekerjaan lain. *Turnover Intention* juga secara umum dipahami sebagai keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaannya, baik dalam jangka pendek maupun panjang (Yinglong & Tat, 2025).

Hubungan antara *Work Demands* dengan *Burnout; Job Demands-Resources* (JD-R) model menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi dan ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang tersedia akan mendorong proses *health impairment*, yaitu penurunan energi dan meningkatnya kelelahan emosional, yang menjadi komponen utama *Burnout* (Bakker *et al*., 2023). *Burnout* sendiri dipahami sebagai sindrom akibat stres kerja kronis yang ditandai oleh kelelahan emosional, sinisme terhadap pekerjaan, dan penurunan efektivitas profesional (Ali *et al*., 2025). Selain itu, kajian teorItis terbaru menegaskan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya yang tersedia akan mempercepat proses kelelahan psikologis, sehingga secara konseptual semakin tinggi *Work Demands*, semakin besar risiko individu mengalami *Burnout* (Lesener *et al*., 2019).

Work Demands memiliki pengaruh positif dengan *Burnout*, dikarenakan *Work Demands* yang berat mengharuskan karyawan untuk menghabiskan banyak energi fisik dan mental dalam pekerjaan mereka, yang mengakibatkan timbulnya kelelahan yang lebih cepat, hal ini yg menyebabkan *Burnout* juga semakin meningkat (Edú-valsania *et al*., 2022). *Golu et al*. (2022) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa *Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan *Burnout* karena *Work Demands* yang terus menerus dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan

menyebabkan stres kronis, yang pada akhirnya mengakibatkan *Burnout* terkait pekerjaan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Zeng & Hu (2024), *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Burnout* hal ini disebabkan ketika karyawan menghadapi tekanan kerja yang tinggi, tekanan kerja yang berlebihan, dan tekanan waktu yang cepat, energi dan sumber daya psikologis mereka menjadi terkuras, yang mengakibatkan *Burnout* dan penurunan motivasi mereka terhadap pekerjaan.

Hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah:

H1*: Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan *Burnout*

Hubungan Work Demands terhadap WFC; Meningkatnya *Work Demands* akan memperbesar tekanan peran karena tuntutan pekerjaan mengharuskan individu mengalokasikan lebih banyak waktu, energi, dan keterlibatan psikologis pada domain kerja. Dalam kerangka *Job Demands–Resources* (JD-R) *Theory*, akumulasi tuntutan kerja yang tinggi dapat menguras sumber daya personal sehingga mengurangi kemampuan individu dalam menyeimbangkan tanggung jawab di luar pekerjaan (Bakker *et al.*, 2023). Ketika kapasitas individu untuk mengelola berbagai peran menjadi terbatas, potensi terjadinya ketegangan antarperan akan meningkat. Perspektif konflik peran modern juga menegaskan bahwa tekanan yang intens pada domain pekerjaan cenderung memperluas gangguan terhadap domain keluarga karena keterbatasan waktu dan energi bersifat tidak elastis (Shockley *et al*., 2021). Selain itu, juga menegaskan bahwa kondisi kerja dengan beban tinggi dan intensitas kerja berkelanjutan memperkuat ketegangan antarperan melalui mekanisme stres kronis dan kelelahan psikologis (Vaziri *et al*., 2020).

Work Demands memilki pengaruh positif dengan WFC, dikarenakan karyawan harus membagi sebagian besar waktu dan energi mereka untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan hal ini menyebabkan waktu yang tersedia untuk memenuhi tanggung jawab keluarga semakin berkurang (Rhéaume, 2022). *Work Demands* yang tinggi juga mempunyai korelasi yang positif terhadap WFC, karena ketika seseorang dihadapkan pada dua tuntutan yang tidak dapat dipenuhi secara bersamaan, maka timbul WFC, seperti pekerjaan menuntut lembur untuk menyelesaikan target, sementara keluarga membutuhkan kehadiran individu untuk menghadiri acara penting (Zhang *et al*., 2023). Lalu, Hussein *et al*. (2025) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan WFC karena *Work Demands* yang berlebihan menyebabkan karyawan menghabiskan lebih banyak waktu, energi, dan perhatian pada pekerjaan mereka, yang mengakibatkan *Work Demands* yang lebih tinggi dan pada akhirnya membatasi tanggung jawab mereka terhadap keluarga.

Dari pembahasan ini, hipotesa kedua yang diajukan adalah:

H2: *Work Demands* memiliki pengaruh positif dengan WFC

Hubungan Burnout terhadap *Turnover Intention*; Ketika karyawan mengalami tekanan kerja yang berkepanjangan dan tidak mampu memulihkan sumber daya psikologisnya, mereka cenderung mencari alternatif pekerjaan sebagai bentuk mekanisme pelarian dari kondisi yang menekan. sehingga kondisi *Burnout* yang tinggi akan menurunkan komitmen dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya memperkuat *Turnover Intention* (Fajriawan *et al*., 2025). Temusan lain menunujukkan bahwa *Burnout* berperan sebagai faktor pendorong munculnya evaluasi negatif terhadap lingkungan kerja, sehingga karyawan lebih mempertimbangkan keputusan untuk *resign* (Wardani *et al*., 2025). Selain itu, *Burnout* yang berkelanjutan dapat memperbesar persepsi bahwa organisasi tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan psikologis individu, yang selanjutnya meningkatkan kecenderungan *Turnover Intention* (Kirani *et al*., 2025).

Iswanto & Setyaningrum (2025) menunjukkan bahwa *Burnout* memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* karena kelelahan emosional, kelelahan mental, dan berkurangnya rasa kepuasan membuat karyawan lebih sulit menanggung beban kerja, yang mendorong mereka untuk mencari lingkungan kerja baru yang dianggap lebih mendukung. Selanjutnya, penelitian Gonzales *et al*. (2025) menyatakan juga bahwa bahwa *Burnout* memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* hal ini menunjukan ketika karyawan mengalami *Burnout* yg ditandai dengan kelelahan, emosional dan penurunan efektivitas maka *Turnover Intention* juga meningkat secara signifikan. Selain itu, Chen *et al*. (2024) menyatakan *Burnout* memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* hal ini terjadi ketika seseorang mengalami *Burnout* dalam jangka waktu yang lama, kemampuan emosional dan mentalnya untuk melanjutkan pekerjaannya akan berkurang, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya sebagai cara untuk menghindari tekanan yang berlebihan yang pada akhirnya meningkatnya *Turnover Intention*.

Hipotesa ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3: *Burnout* memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention.*

Hubungan WFC terhadap *Turnover Intention;* Literatur organisasi menunjukkan bahwa WFC yang tinggi berhubungan dengan meningkatnya *Turnover Intention* karena karyawan berusaha mencari pekerjaan yang memungkinkan keseimbangan peran yang lebih baik (Juli *et al*., 2025). Selain itu, WFC yang berlangsung secara terus-menerus dan tidak tertangani secara efektif dapat melemahkan komitmen organisasi serta menurunkan keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya memperbesar *Turnover Intention* (Lestari & Prahiawan, 2022). Lalu, yg lain menguatkan bahwa konflik yang terus-menerus antara tanggung jawab kerja dan keluarga menjadi faktor signifikan yang meningkatkan keinginan karyawan untuk *resign* (Sari & Handayani, 2022).

Penelitian oleh Wen *et al*. (2023) menunjukan bahwa WFC memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention* karena seiring dengan meningkatnya WFC dalam

menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan keluarga mereka, peluang untuk *Turnover Intention* juga semakin besar. Selanjutnya, penelitian oleh Li *et al*. (2022) menemukan WFC memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* hal ini disebakan ketika seseorang merasa bahwa pekerjaan mereka menghabiskan terlalu banyak waktu dan energi, yang mengganggu peran keluarga mereka, mereka akan mengalami tekanan psikologis dan stres berkepanjangan, yang akan mengakibatkan kesediaan yang lebih besar untuk pindah pekerjaan. Selain itu, March (2025) menemukan juga WFC memilki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* karena ketika karyawan mengalami ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan mereka dan kewajiban keluarga, mereka sering menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan *Turnover Intention*.

Hipotesa keempat dalam penelitian ini adalah:

H4: WFC memiliki pengaruh positif dengan *Turnover Intention*.

Hubungan *Work Demands* terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout*

Dalam kerangka *Job Demands-Resources* (JD-R) *Theory*, tuntutan kerja yang berlebihan memicu proses *energy depletion*, yaitu terkurasnya sumber daya fisik dan emosional individu, yang kemudian berkembang menjadi *Burnout* (Bakker *et al*., 2023). Ketika burnout meningkat, keterikatan dan komitmen karyawan terhadap organisasi cenderung menurun, sehingga individu mulai mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya sebagai bentuk upaya menghindari tekanan kerja yang berkelanjutan. Lalu *Burnout* berperan sebagai mediator yang menjelaskan bagaimana tekanan kerja dapat berujung pada meningkatnya niat keluar dari organisasi (Ignatia *et al*., 2025). Selain itu, menegaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi tidak secara langsung mendorong *Turnover Intention*, tetapi melalui kelelahan emosional dan stres kerja yang terakumulasi sebagai bentuk *Burnout* (Iswanto & Setyaningrum, 2025).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Esthi & Panjaitan (2023) didapati sebuah hasil bahwa *Work Demands* dapat memengaruhi *Turnover Intention* karena adanya mediasi dari *Burnout* hal ini disebabkan ketika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang terus-menerus sehingga dapat mengalami kelelahan emosional, mereka cenderung ingin keluar dari pekerjaan dan merasa tidak mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja. *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout*, yang ditandai dengan tekanan kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan stres emosional, hal ini menyebabkan karyawan kehilangan energi dan mengalami penurunan kesejahteraan mental, yang pada akhirnya mengakibatkan peningkatan *Turnover Intention* (Wong *et al*., 2024). Selanjutnya, penelitian Indra & Warsindah (2024) menyatakan juga bahwa *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* akibat *Burnout* karena *Work Demands* yang tinggi akan memicu kelelahan kerja dan berujung pada keputusan untuk berpindah kerja jika kondisi tersebut

berlangsung lama tanpa dukungan perusahaan yang cukup.

Hipotesa kelima dalam penelitian ini adalah:

H5: *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout*

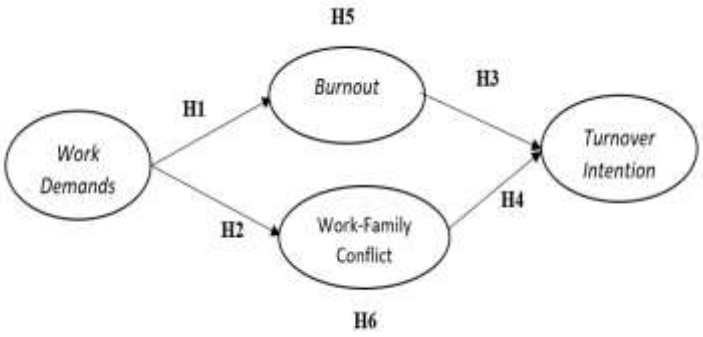
Hubungan *Work Demands* terhadap *Turnover Intention* melalui WFC; Peningkatan *Work Demands* seperti beban waktu dan tekanan peran akan menyerap energi individu sehingga mengganggu keseimbangan antara peran pekerjaan dan keluarga (Amstad & Meier, 2021). Ketidakseimbangan tersebut memunculkan *Work-Family Conflict* karena tuntutan dari domain pekerjaan menjadi tidak selaras dengan ekspektasi dalam domain keluarga (Greenhaus & Allen, 2020). Individu yang berusaha mempertahankan dan melindungi sumber daya dimiliki, seperti waktu, energi, dan kondisi psikologis ketika tuntutan kerja menguras sumber daya tersebut, mereka akan mengalami stres dan mengakibatkan *Bunout* (Hobfoll, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Dodanwala *et al*. (2023) menemukan bahwa *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui WFC karena karyawan yang menghadapi tekanan kerja tinggi seringkali kesulitan menemukan keseimbangan antara tanggung jawab mereka dan keluarga, yang dapat menyebabkan konflik yang berpotensi meningkatkan *Turnover Intention*. Selanjutnya, Hong *et al*. (2021) juga menunjukan bahwa *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui WFC hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan kerja dan keluarga secara optimal, sehingga menyebabkan konflik yang menimbulkan stres dan pada akhirnya meningkatkan *Turnover Intention*. *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui WFC akibat tuntutan pekerjaan yang menimbulkan tekanan psikologis untuk terus memenuhi tanggung jawab pekerjaan, karyawan cenderung mengabaikan kebutuhan dan peran keluarga pada akhirnya karyawan akan merasa bahwa pekerjaannya menjadi permasalahan dan hal ini mengakibatkan meningkatnya *Turnover Intention* (Ganewatta & Hiroshima, 2023)

Hipotesa keenam dalam penelitian ini adalah:

H6: *Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui WFC

Berdasarkan kerangka hipotesis di atas, maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal (sebab-akibat). Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu *Work Demands (X),* variabel mediasi yaitu *Burnout* (Z1) dan WFC (Z2) dan variabel terikat yaitu *Turnover Intention* (Y). Pengumpulan data menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner online melalui *G-form*. Pengukuran atas variabel-variabelyang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 – 5 (1 = sangat tidak setuju; 5 = sangat setuju).

Operasionalisasi dimensi variabel *Turnover Intention* diadopsi dari Ike *et al*. (2023) yang terdiri dari 6 butir pernyataan; *Burnout* diadopsi dari Maslach *et al*. (1996) yang terdiri dari 6 butir pernyataan; WFC diadopsi dari Carlson *et al*. (2000) yang terdiri dari 6 butir pernyataan; *Work Demands* diadopsi dari Bakker & Demerouti (2014) yang terdiri dari 6 butir pernyataan. Dengan demikian, total pernyataan kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur kelima variabel terdiri dari 24 (dua puluh empat) butir pernyataan yang akan dilampirkan pada Lampiran 2 sedangkan detail kuesioner dilampirkan pada Lampiran 3.

Populasi dari penelitian ini ialah karyawan yang bekerja pada sektor perbankan swasta di Jakarta terutama pada bagian frontliner seperti *teller*, *customer service*, dan *sales officer*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan, adalah *purposive sampling* yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan. Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu mereka generasi Z yang berusia antara 19 tahun-28 tahun dan bekerja setidaknya minimal 35 jam per minggu dengan minimal kerja $\geq$ 2 tahun. Penelitian ini secara khusus menargetkan generasi Z (berusia 19-28 tahun) yang bekerja di sektor perbankan, karena generasi ini memiliki prioritas kerja yang unik seperti fleksibilitas, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta makna dari pekerjaan, mereka cenderung lebih terbuka untuk beralih pekerjaan jika tuntutan tersebut tidak terpenuhi (Sidiq & Poerwita, 2025). Hal ini membuat mereka menjadi kelompok yang sangat rentan terhadap *Work-Family Conflict* dan *Burnout*, yang pada akhirnya bisa

meningkatkan *Turnover Intention*. Penelitian ini memilki jumlah sampel sebanyak 10 kali jumlah indikator atau pernyataan (Hair, 2022) yaitu sebanyak 240 (24x10) responden.

Metode analisa yang digunakan digunakan adalah Metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yaitu strategi kuantitatif yang digunakan dalam studi ini untuk menganalisis korelasi antara variabel dalam model penelitian. Karena metode ini mampu menangani model kompleks dengan banyak indikator dan cocok untuk penelitian eksploratif maupun prediktif dengan ukuran sampel yang relatif moderat, PLS-SEM dipilih (Hair, 2022). Chin & Newsted (1998) menyatakan bahwa karena metode PLS-SEM berfokus pada prediksi variabel dependen dan evaluasi kompleksitas interaksi dalam model, metode ini ideal untuk pengembangan teori di bidang manajemen dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, metode ini dianggap cocok untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang diajukan dalam studi ini. Sebelum pengolahan data utama dilakukan, peneliti melakukan uji *pretest* terhadap 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan *IBM SPSS* dengan menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) *Measure of Sampling Adequacy* dan *Bartlett's Test of Sphericity* dengan batas ambang > 0.50 maka item pernyataan tersebut valid (Sugiyono, 2019). Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan hasil yang konsisten ketika diukur kembali pada waktu yang berbeda. Menurut Ghozali (2021), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach*'*s Alpha* > 0.60 dianggap cukup dapat diterima untuk penelitian. Berdasarkan hasil pretest, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data pada tahap penelitian selanjutnya.

Analisis utama dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu *outer* model dan *inner* model. Pada tahap *outer* model, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator dapat merepresentasikan konstruk laten dengan baik. Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE), di mana indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* > 0.70 dan nilai AVE > 0.50 (Hair, 2022). Validitas diskriminan diuji menggunakan metode *Cross Loading*, *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dengan ketentuan nilai HTMT < 0.90 yang menunjukkan bahwa konstruk satu dengan lainnya memiliki perbedaan yang jelas (Henseler *et al*., 2015). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal antar indikator dalam satu konstruk dengan menggunakan nilai *Cronbach*'*s Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach*'*s Alpha* dan *Composite Reliability* > 0.70 (Hair, 2022).

Tahap kedua adalah inner model, yang bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh

antar konstruk laten berdasarkan hipotesis yang diajukan. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Path Coefficient* untuk menentukan arah dan kekuatan pengaruh antar variabel, serta nilai p-value untuk menilai signifikansi pengaruh tersebut, di mana pengaruh dianggap signifikan jika p-values < 0.05 atau t-statistic > 1.96 pada tingkat signifikansi 5% (Hair, 2022). Nilai *Coefficient of Determination* (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen, dengan kategori ≥ 0.75 (kuat), 0.50-0.74 (sedang), 0.25-0.49 (lemah) dan < 0.25 (sangat lemah). Sementara itu, nilai *Predictive Relevance* (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan prediksi model, dan dinyatakan memiliki relevansi prediktif apabila $Q^2 > 0$ (Hair, 2022). Selain itu, dilakukan pula pengujian *Effect Size* (f^2) untuk melihat besarnya pengaruh setiap konstruk independen terhadap dependen, dengan kriteria 0.02-0.14 (kecil), 0.15-0.34 (sedang), dan ≥ 0.35 (besar) (Cohen, 2013). Terakhir, uji Indirect Effect atau mediasi dilakukan untuk menilai apakah variabel *Burnout* dan *Work-Family Conflict* berperan sebagai mediasi dalam pengaruh antara *Work Demands* dan *Turnover Intention*.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil *Pretest*

Berdasarkan hasil uji *pretest* menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) *Measure of Sampling Adequacy* dan *Bartlett's Test of Sphericity*, diperoleh nilai KMO pada variabel *Turnover Intention* sebesar 0,575 dengan nilai signifikansi 0,066 (> 0,05). Meskipun nilai KMO telah memenuhi batas ambang minimum ≥ 0,50 yang berarti sampel memadai, nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa korelasi antar item belum signifikan. Pada variabel *Burnout* diperoleh nilai KMO sebesar 0,555 dengan signifikansi < 0,001 (< 0,05), sehingga instrumen dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, variabel *Work Demands* memiliki nilai KMO sebesar 0,685 dengan signifikansi < 0,001, yang menunjukkan kecukupan sampel berada pada kategori cukup dan terdapat korelasi signifikan antar item. Sementara itu, variabel *Work-Family Conflict* (WFC) memperoleh nilai KMO sebesar 0,774 dengan signifikansi < 0,001, yang termasuk kategori baik dan menunjukkan bahwa instrumen sangat layak untuk dilakukan analisis faktor. Selanjutnya, untuk uji realibiltas menggunakan cronbach's alpha semua pernyataan sudah mencukup batas ambang minimum > 0.60.

Hasil Uji *Outerloadings*

Hasil uji *Outer Model Analysis* yang meliputi uji validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk diukur dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai *outer loading*, dimana nilai harus > 0.70 untuk dianggap kuat dalam memvalidasi indikator. Selain itu, dalam penelitian ini nilai *Average Variance Extracted* (AVE) juga digunakan untuk mengukur seberapa baik indikator-indikator mampu menjelaskan varians dari variabel

laten (konstruk) yang ingin diukur, dengan nilai harus > 0.50 untuk dianggap memadai.

Uji Validitas

Pada tahap pengujian *outer* model, validitas konvergen dilihat dengan memperhatikan nilai *outer loading* dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Hasilnya menunjukan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* > 0.70 dan nilai AVE > 0.50. Hal ini menunjukan bahwa masing-masing konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen. (Tabel 1). nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0.90, yang berarti tidak terdapat korelasi berlebihan antar konstruk yang berbeda (Tabel 2). nilai akar kuadrat *Fornell-Larcker* pada masing-masing konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, yang menandakan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan variabelnya sendiri secara lebih baik daripada konstruk lainnya (Tabel 3). seluruh indikator dalam *Cross Loading* memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya. menunjukkan bahwa tidak terjadi tumpang tindih antar indikator konstruk (Tabel 4).

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh konstruk dalam penelitian ini meunjukan hasil yang sangat baik pada uji reliabilitas, berdasarkan table 3 dengan nilai *Cronbach*'*s Alpha* berkisar antara 0.848-0.889 dan *Composite Reliability* antara 0.887-0.915. Nilai-nilai ini telah melampui ambang batas minimum sebesar 0.70, sebagaimana dikekemukakan oleh Hair *et al*. (2022), yang menyatakan bahwa konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach*'*s Alpha* dan *Composite Reliability* > 0.70 karena mencerminkan konsistensi internal yang memadai dalam pengukuran konstruk. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam konstruk dapat mengukur variabel yang dinginkan dengan konsisten. Hasil dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan dan dapat dinyatakan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut di Lampiran (Tabel 5).

R-Square

Nilai *R-Square* merupakan indikator yang menunjukan seberapa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Berdasarkan tabel 4, variabel *Turnover Intention* memiliki nilai *R-Square* 0.549 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0.545, yang dikategorikan *moderate* (sedang). Artinya, sekitar 54,9% variasi *Turnover Intention* dapat dijelaskan oleh *Burnout* dan *Work-Family Conflict*. Sedangkan, *Burnout R-Square* 0.251 dan *R-Square Adjusted* 0.248, *Work-Family Conflict R-Square* 0.153 dan *R-Square Adjusted* 0.150 berada dalam kategori lemah dan sangat lemah menurut skema interpretasi Hair *et al*., (2022) , yakni $\geq$ 0.75 (kuat), 0.50-0.74 (sedang), 0.25-0.49 (lemah) dan < 0.25 (sangat lemah). Meskipun nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted* beberapa konstruk tergolong lemah dan sangat lemah, hal ini

masih dapat diterima dalam penelitian sosial. Hal ini disebabkan karena kedua variabel tersebut hanya dipengaruhi oleh satu variabel independen utama, yakni *Work Demands*, yang menjadi fokus utama dalam model penelitian ini. Model yang sederhana namun fokus ini tetap relevan dan sah secara teoritis. Sebuah studi dari Ozili (2023) menegaskan bahwa dalam konteks ilmu sosial, *R-Square* rendah ($\geq$ 0.10) masih layak asalkan sebagian besar prediktor menunjukan efek yang signifikan. Oleh karena itu, hasil uji *R-Square* dan *R-Square Adjusted* dalam penelitian ini tetap menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan penjelasan yang memadai terhadap fenomena yang diteliti, khususnya terkait dampak *Work Demands* terhadap *Turnover Intention* melalui *Burnout dan Work-Family Conflict* pada Karyawan di Sektor Perbankan.

Pembahasan

Pada Hipotesis pertama *Work Demands* berpengaruh positif terhadap *Burnout*. Tuntutan pekerjaan yang tinggi secara terus-menerus (seperti beban kerja berat dan tenggat waktu ketat) membuat karyawan kehabisan energi, kehilangan motivasi, dan mengalami kelelahan emosional (*burnout*).

Hipotesis kedua Work Demands berpengaruh positif terhadap *Work-Family Conflict* (WFC)**.** Tingginya tuntutan kerja menyita lebih banyak waktu, tenaga, dan fokus karyawan. Hal ini memicu ketidakseimbangan dan konflik karena waktu untuk menjalankan peran di keluarga menjadi jauh berkurang.

Hipotesis ketiga *Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. Karyawan Gen Z sangat menghargai keseimbangan kerja-hidup (*work-life balance*). Ketika mereka mengalami *burnout* yang tidak teratasi, komitmen menurun, dan keinginan untuk *resign* demi menjaga kesehatan mental menjadi semakin tinggi.

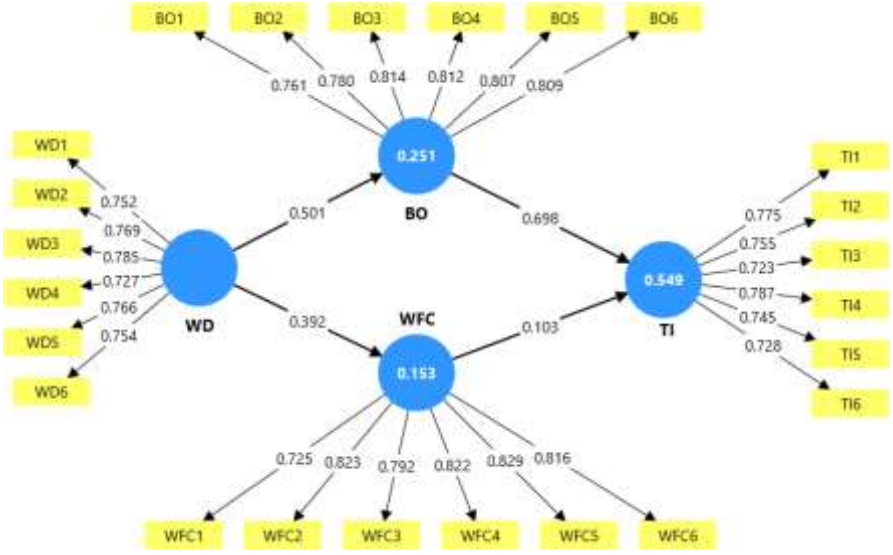
Hipotesis keempat *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention***.** Ini adalah temuan yang menarik: meskipun karyawan mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga, hal ini tidak mendorong mereka untuk *resign*. Sebaliknya, mereka memilih bertahan karena himpitan tanggung jawab finansial keluarga dan kebutuhan akan stabilitas penghasilan.

Hipotesis kelima *Work Demands* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui Burnout. Tuntutan kerja dan lingkungan yang penuh tekanan (termasuk stres komuter di Jakarta) menyebabkan burnout. Kelelahan akut inilah yang akhirnya mendorong karyawan mencari lingkungan kerja baru yang lebih sehat, sehingga niat untuk resign meningkat.

Hipotesis keenam *Work Demands* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* melalui *Work-Family Conflict*. Karyawan memandang konflik pekerjaan-keluarga (WFC) sebagai risiko yang wajar atau tak terhindarkan dari dinamika kerja di Jakarta. Karena mereka sangat membutuhkan pekerjaan tersebut untuk menafkahi keluarga, WFC

justru berfungsi sebagai penahan; alih-alih keluar, karyawan memilih bertahan menanggung tekanan demi keamanan finansial keluarganya.

Lampiran



Gambar 1. Hasil Uji *Outer* Model

Tabel 1. Uji Validitas *Konvergen* (*Loading Factor*)

	Work Demands	***Burnout***	***Work-Family Conflict***	***Turnover Intention***
WD1	0.752			
WD2	0.769			
WD3	0.785			
WD4	0.727			
WD5	0.766			
WD6	0.754			
BO1		0.761		
BO2		0.780		
BO3		0.814		

	Work Demands	*Burnout*	*Work-Family Conflict*	*Turnover Intention*
BO4		0.812		
BO5		0.807		
BO6		0.809		
WFC1			0.725	
WFC2			0.823	
WFC3			0.792	
WFC4			0.822	
WFC5			0.829	
WFC6			0.816	
TI1				0.775
TI2				0.755
TI3				0.723
TI4				0.787
TI5				0.745
TI6				0.728

Tabel 2. Uji Validitas Diskriminan (HTMT)

	BO	**TI**	**WD**	**WFC**
BO				
TI	0.829			
WD	0.562	0.600		
WFC	0.387	0.396	0.425	

Tabel 3. Uji Validitas Diskriminan (*Fornell-Larcker*)

	BO	**TI**	**WD**	**WFC**
BO	0.797			
TI	0.734	0.752		
WD	0.501	0.509	0.759	
WFC	0.354	0.350	0.392	0.802

Tabel 4. Uji Validitas Diskriminan (*Cross loading*)

	BO	**TI**	**WD**	**WFC**
BO1	0.761	0.593	0.325	0.303
BO2	0.780	0.650	0.335	0.278
BO3	0.814	0.624	0.417	0.332
BO4	0.812	0.604	0.347	0.208
BO5	0.807	0.533	0.484	0.264
BO6	0.809	0.507	0.488	0.307
TI1	0.465	0.775	0.395	0.237
TI2	0.515	0.755	0.407	0.263
TI3	0.461	0.723	0.415	0.271
TI4	0.532	0.787	0.373	0.276
TI5	0.674	0.745	0.343	0.290
TI6	0.603	0.728	0.378	0.234
WD1	0.445	0.379	0.752	0.339
WD2	0.337	0.414	0.769	0.284
WD3	0.332	0.418	0.785	0.279
WD4	0.299	0.358	0.727	0.214
WD5	0.385	0.395	0.766	0.286

	BO	**TI**	**WD**	**WFC**
WD6	0.438	0.359	0.754	0.345
WFC1	0.393	0.269	0.446	0.725
WFC2	0.255	0.260	0.279	0.823
WFC3	0.197	0.254	0.280	0.792
WFC4	0.267	0.300	0.315	0.822
WFC5	0.294	0.346	0.257	0.829
WFC6	0.247	0.233	0.249	0.816

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	***Cronbach's alpha***	**rho_A**	***Composite Reliability***	***Average variance extracted* (AVE)**
Work Demands	0.855	0.860	0.891	0.576
Burnout	0.885	0.886	0.913	0.636
Work-Family Conflict	0.889	0.893	0.915	0.643
Turnover Intention	0.848	0.852	0.887	0.566

Tabel 6. Hasil Uji *R-Square*

	R-square	R-square adjusted	Interpretasi (Hair *et al.*, 2022)
Burnout	0.251	0.248	Lemah (*Weak*)
Turnover Intention	0.549	0.545	Sedang (*Moderate*)

	R-square	R-square adjusted	Interpretasi (Hair *et al.*, 2022)
Work-Family Conflict	0.153	0.150	Sangat lemah (*Very Weak*)

Tabel 7. Hasil Data Uji Hipotesis *Direct*

Hipotesis	**Pernyataan Hipotesis**	***Original sample* (O)**	***T-Statistics***	***P-Values***	**Keterangan**
H1	*Work Demands* berpengaruh positif terhadap *Burnout*	0.501	10.607	0.000	Diterima
H2	Work Demands berpengaruh positif terhadap *Work-Family Conflict*	0.392	5.810	0.000	Diterima
H3	*Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*	0.698	20.349	0.000	Diterima
H4	*Work-Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*	0.103	1.728	0.084	Ditolak

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	*Original sample* (O)	*T-Statistics*	*P-Values*	Keterangan
H5	*Work Demands* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention* melalui Burnout	0.350	8.871	0.000	Diterima

Tabel 8. Hasil Olah Data R *Square*

	R-square	R-square adjusted
BO	0,251	0,248
TI	0,549	0,545
WFC	0,153	0,150

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan (*Work Demands*) pada karyawan Generasi Z di sektor perbankan swasta Jakarta secara signifikan memicu kelelahan emosional (*Burnout*) dan konflik antara pekerjaan dengan kehidupan keluarga (*Work-Family Conflict*). Tuntutan seperti target yang ketat dan jam kerja yang panjang membuat karyawan rentan mengalami stres. Dalam dinamika ini, *burnout* terbukti menjadi faktor utama sekaligus mediator terkuat yang memicu niat karyawan untuk mengundurkan diri (*Turnover Intention*) demi mencari lingkungan kerja yang lebih memprioritaskan kesejahteraan mental mereka.

Namun, temuan menarik dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* ternyata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat karyawan untuk *resign*. Meskipun mengalami benturan antara kewajiban kerja dan waktu bersama keluarga, karyawan cenderung memilih untuk tetap bertahan. Keputusan ini sangat dipengaruhi oleh tuntutan ekonomi, peran mereka sebagai tulang punggung keluarga, serta kebutuhan akan stabilitas finansial. Sebagai implikasinya, jika perusahaan perbankan ingin mempertahankan talenta Generasi Z yang berkualitas, fokus utama

mereka harus diarahkan pada pengelolaan beban kerja dan program manajemen stres untuk mencegah *burnout*, mengingat konflik keluarga bukanlah pemicu utama *turnover* di lingkungan ini.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya melibatkan responden dari karyawan Generasi Z yang bekerja pada bagian *frontliner* di sektor perbankan swasta di Jakarta, oleh karena itu, hasilnya tidak dapat diperbandingkan pada karyawan bank di wilayah lain, generasi lain, atau posisi non-*frontliner* karena memiliki tuntutan dan perbedaan kerja yang berbeda. Kedua, model penelitian ini hanya menggunakan satu variabel indepeden (*Work Demands*), dua variabel mediasi (*Burnout* dan *Work-Family Conflict*) serta satu variabel dependen (*Turnover Intention*). Hal ini membuat penelitian belum mempertimbangkan variabel lain seperti *Job Satisfaction*, *Job Embeddedness*, lingkungan kerja atau dukungan organisasi yang secara teoritis juga dapat mempengaruhi *Burnout* dan *Turnover Intention*. Ketiga, data penelitian dikumpulkan dalam waktu singkat, yang berarti bahwa data tersebut hanya menggambarkan situasi responden pada saat survei dilakukan. Oleh karena itu, perubahan kondisi kerja atau situasi pribadi karyawan pada waktu mendatang tidak tercakup dalam hasil penelitian. Dengan demikian, diperlukan penelitian lanjutan yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut agar pemahaman mengenai *Turnover Intention* dapat diperoleh secara lebih utuh.

Saran

Berdasarkan tingginya kontribusi *Burnout* dan *Work-Family Conflict* terhadap niat *resign* karyawan, pihak manajemen perbankan disarankan untuk sangat memprioritaskan strategi pengelolaan stres kerja. Langkah pencegahan *burnout* ini dapat diwujudkan melalui pengaturan beban kerja yang lebih seimbang, evaluasi target agar realistis, penyediaan program kesejahteraan karyawan, serta fasilitas konseling dan pelatihan manajemen stres. Di samping itu, untuk menekan konflik peran antara pekerjaan dan keluarga, perusahaan perlu memberikan fleksibilitas jadwal kerja, kebijakan cuti yang memadai, serta membangun lingkungan yang komunikatif dengan dukungan penuh dari atasan. Lebih lanjut, karena tuntutan pekerjaan (*Work Demands*) terbukti bukan satu-satunya pemicu utama kelelahan dan konflik peran, organisasi juga disarankan untuk membenahi faktor internal lainnya secara komprehensif, seperti gaya kepemimpinan, kejelasan peran, dukungan organisasi, dan penerapan budaya kerja yang benar-benar mendukung *work-life balance*.

DAFTAR PUSTAKA

Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). Workload Dan Pengaruhnya Terhadap Burnout Serta Turnover Intention Karyawan Perbankan. *Niagawan*, *11*(1), 11.

https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.28829

Ahsani, R. F., Sunarso, S., & Indriastuti, D. R. (2020). Work Overload, Turn Over Intention, Dan Work Family Conflicts Pada Pegawai Perbankan Di Surakarta. *Research Fair Unisri*, *4*(1). https://doi.org/10.33061/rsfu.v4i1.3401

Ali, A. B., Mohsin, M., Mulk, U., Hussain, A., Hassan, M., Saeed, M. B., Rehman, K. U., & Wain, A. M. (2025). *Components of Job Stress and Their Impact on Employee Performance in the Banking Sector : Evidence from Pakistan*. *14*(2), 1960–1971.

Ali, I., Appanna, S., Narayan, J., & Tofinga, B. (2024). Public Employees' Experience of Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Lessons for Work from Home during the Covid-19 Pandemic in Fiji. *The Journal of Pacific Studies*, *44*(44), 70–92. https://doi.org/10.33318/jpacs.2024.44(4)

Amstad, F., & Meier, L. L. (2021). A Meta-Analysis of Work–Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 151–169.

Angelia, M., & Simanjorang, C. (2024). Hubungan Work-Family Conflict Terhadap Burnout Syndrome Pada Pegawai Swasta Jakarta Selatan Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *5*(3), 10014–10024.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. (2023). *Job Demands – Resources Theory : Ten Years Later*. 25–53.

Bakker, A., & Demerouti. (2014). The Job Demands-Resources Questionnaire. *Academy of Management Journal*, *43*(1), 113–123. https://doi.org/10.2307/1556390

Barkhowa, M. K., & Widodo2, T. (2020). *Pengaruh Job demands terhadap Work engagement melalui Burnout karyawan industri manufaktur di Salatiga*. *12*(2).

Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, *56*(2), 249–276. https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713

Chang, X., Zhou, Y., Wang, C., & Heredero, C. de P. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business Research in China*, *11*(1), 1–22. https://doi.org/10.1186/s11782-017-0008-4

Chen, G., Wang, J., Huang, Q., Sang, L., Yan, J., Chen, R., Cheng, J., Wang, L., Zhang, D., & Ding, H. (2024). Social support, psychological capital, multidimensional job burnout, and turnover intention of primary medical staff: a path analysis drawing on conservation of resources theory. *Human Resources for Health*, *22*(1), 1–14. https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y

Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research. In *Statistical Strategies for Small Sample Research*.

Choi, H. M. (2024). Stress at the Crossroads: Work–Family Conflict and Work Withdrawal Behavior. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(16). https://doi.org/10.3390/su16166975

Cohen, J. (2013). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. In *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. https://doi.org/10.4324/9780203771587

DeHaan, C. R., Bradshaw, E. L., Diaz-Castillo, S., Trautman, T. C., Rigby, C. S., & Ryan, R. M. (2024). Energy in the workplace: job demands, job resources, and employees' inner resources as pathways to organizational outcomes. *Frontiers in Psychology*, *15*(November), 1–14. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1413901

Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & 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

Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, *23*(15), 2583–2592. https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931

Edú-valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(3). https://doi.org/10.3390/ijerph19031780

Esthi, R. B., & Panjaitan, S. (2023). The Effect of Work-Life Balance on Turnover Intention Mediated by Burnout. *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, *14*(1), 29–34.

Fajriawan, N., Putu, N., & Muspita, A. (2025). *Burnout , work – life balance , and turnover intention : The mediating role of engagement*. *6*(2), 145–154.

Gan, K. P., Lin, Y., & Wang, Q. (2020). Public Service Motivation and Turnover Intention: Testing the Mediating Effects of Job Attitudes. *Frontiers in Psychology*, *11*(June), 1–14. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01289

Ganewatta, G. K. ., & Hiroshima, N. L. D. . (2023). Impact of work overload as a job stressor on employees intention to leave: The mediating effect of work-family conflict in a Sri Lankan apparel sector organisation. *Pressacademia*, *12*, 110–117. https://doi.org/10.17261/pressacademia.2023.1822

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate denagn program IBM SPSS 26*.

Golu, F., Cotel, A., Sava, N. I., Oprea, B., & Condrea, S. (2022). The Link between Job

Demands, Burnout, and the Self-Undermining of Healthcare Employees during the COVID-19 Pandemic: An Underestimated Threat? *Healthcare (Switzerland)*, *10*(8). https://doi.org/10.3390/healthcare10081408

Gonzales, Y., Guevara-Delgado, N., Alcahuaman, J., Jiménez, V., & Osorio, P. (2025). Burnout Syndrome and Intention to Leave: An Analysis of its Impact through a Systematic Review 2015-2025. *Journal of Ecohumanism*, *4*(1), 4370–4382. https://doi.org/10.62754/joe.v4i1.6323

GoodStats. (2024). *69% Pekerja Gen Z Berencana untuk Resign*.

Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2020). *GreenhausandAllen_2011.pdf*.

Gunaprasida, N., & Wibowo, A. (2019). The effect of work-family conflict and flexible work arrangement on turnover intention: do female and male employees differ? *Jurnal Siasat Bisnis*, *23*(1), 27–36. https://doi.org/10.20885/jsb.vol23.iss1.art3

Hair, J. F. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, *46*(1–2), 184–185. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *43*(1), 115–135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

Hobfoll, S. E. (2020). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 513–524. https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.44.3.513

Hong, X., Liu, Q., & Zhang, M. (2021). Dual Stressors and Female Pre-school Teachers' Job Satisfaction During the COVID-19: The Mediation of Work-Family Conflict. *Frontiers in Psychology*, *12*(June). https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.691498

Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2011). The Job Demands-Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, *79*(1), 181–190. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.009

Hussein, A. H. M., Ramadan, L. Z. T., & Atalla, A. D. G. (2025). Workaholism and work-family conflict among critical care nurses: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, *24*(1). https://doi.org/10.1186/s12912-025-03465-3

Ignatia, J., Ramadhan, R., Rosnani, T., Irdhayanti, E., & Hendri, M. I. (2025). *Pengaruh Workplace Incivility Dan Job Demands Terhadap Turnover Intention Dengan Burnout Sebagai Variabel*. *8*(1), 391–402.

Ike, O. O., Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K., Eze, I. C., Omeje, O., & Okonkwo, E. (2023). Expanded-multidimensional turnover intentions: scale development and validation. *BMC Psychology*, *11*(1), 1–12. https://doi.org/10.1186/s40359-023-01303-2

Indra, & Warsindah, L. (2024). Pengaruh Job Demands , Organizational Commitment terhadap Turnover Intention melalui Mediasi Burnout pada Karyawan Perusahaan Cakap. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*(2), 27461–27478.

Iskandar, Y. caroline, & Rahadi, D. R. (2021). Strategi Organisasi Penanganan Turnover Melalui Pemberdayaan Karyawan. *Solusi*, *19*(1), 102–116. https://doi.org/10.26623/slsi.v19i1.3003

Iswanto, B., & Setyaningrum, R. P. (2025). The Effect of Burnout on Turnover Intention With Work-Life Balance as a Mediating Variable. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *12*(2), 192–200. https://doi.org/10.33096/jmb.v12i2.1265

Jahan Priyanka, T., Akter Mily, M., Asadujjaman, M., Arani, M., & Billal, M. M. (2024). Impacts of work-family role conflict on job and life satisfaction: a comparative study among doctors, engineers and university teachers. *PSU Research Review*, *8*(1), 248–271. https://doi.org/10.1108/PRR-10-2021-0058

Jeon, B. M., & Kim, S. H. (2022). Associations of extended work, higher workloads and emotional work demands with sleep disturbance among night-shift workers. *BMC Public Health*, *22*(1), 1–8. https://doi.org/10.1186/s12889-022-14599-3

Juli, V. N., Sidiq, M. I., & Pasaribu, L. H. (2025). *JURNAL LOCUS : Penelitian & Pengabdian Analisis Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Procurement Pt X Dengan Masa Kerja Di Bawah 2 Tahun*. *4*(7), 4413–4430.

Kirani, A. P., Astuti, T., & Damayanti, D. D. (2025). Pengaruh Burnout terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z di Kota Samarinda. *Journal of Psychology Students*, 124–129. https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jops.v4i2.49695

Latifa, S., & Rojuaniah. (2022). *Hubungan Antara Beban Pekerjaan , Meaningful Work , Turnover Intention , Dan Kinerja Karyawan*. *1*(10), 2181–2194.

Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model : A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, *33*(1), 76–103. https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065

Lestari, D., & Prahiawan, W. (2022). Pengaruh Work Family Conflict, Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Dan Manajemen Tirtayasa*, *2*, 202–208. https://doi.org/https://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v2i2.9352

Li, X., Chen, X., & Gao, D. (2022). Influence of Work-Family Conflict on Turnover Intention of Primary and Secondary School Teachers: Serial Mediating Role of Psychological Contract and Job Satisfaction. *Frontiers in Psychiatry*, *13*(April), 1–11. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.869344

Lianti, L., & Syah, T. Y. R. (2021). *e-ISSN: 2686-5009 Burnout in Working Students: Learning During the Covid-19 Pandemic*. *2015*.

Maddock, A. (2023). The Clinically Modified Buddhist Psychological Model for Social Work Practice and Self-care. *Clinical Social Work Journal*, *51*(1), 54–64. https://doi.org/10.1007/s10615-022-00849-9

Mandala, C. I., & Nurendra, A. M. (2020). Tuntutan Pekerjaan dan Keterikatan Kerja pada Karyawan Bank: Peran Efikasi Diri sebagai Moderator. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, *25*(2), 291–304. https://doi.org/10.20885/psikologika.vol25.iss2.art9

March, N. (2025). *the Influence of Work Family Conflict , Job Stress , and Work Environment on Turnover Intention Among*. *2*(3), 36–50.

Masdupi, E., Prasojo, R. K., & Darni, M. O. (2023). Work-family conflict and turnover intention: Mediation model for millennial government employees. *Problems and Perspectives in Management*, *21*(4), 127–139. https://doi.org/10.21511/ppm.21(4).2023.10

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, *15*(2), 103–111. https://doi.org/10.1002/wps.20311

Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory Manual (Third Edition). *Evaluating Stress a Book of Resources*, *June 2015*, 191–218.

Maulida, S., & Bernarto, I. (2024). Analysis of The Relationship Between Work-Family Conflict, Workload, Work Environment, and Job Satisfaction On Turnover Intention Among Healthcare Workers At X Hospital In Central Sulawesi. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, *5*(6), 1877–1885. https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i6.2931

Nodoushan, R. J., Madadizadeh1, F., Anoosheh2, Sadat, V., Boghri3, Fahima, & Chenani, K. T. (2021). *Mental workload and occupational burnout among the faculty members and administrative staff of Yazd Public Health School*. *January*, 1–6. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp

Ozili. (2023). *Munich Personal RePEc Archive The acceptable R-square in empirical modelling for social science research*. *115769*.

Pahlevan, S., Ester, S., Trees, E., Ashraf, B., Ahadzadeh, S., James, J., Hamid, T., & Nia, S. (2021). *Organisational support and turnover intentions : A moderated mediation approach*. *April*, 3606–3615. https://doi.org/10.1002/nop2.911

Reinaldo, T., Ruswanti, E., & Kusumapradja, R. (2020). *Apakah Beban Kerja*

Mempengaruhi Komitmen Organisasional dan Turnover Intention Perawat ? 3(1).

Rhéaume, A. (2022). Job Characteristics, Emotional Exhaustion, and Work–Family Conflict in Nurses. *Western Journal of Nursing Research*, *44*(6), 548–556. https://doi.org/10.1177/01939459211005712

Salimah, Z. (2021). Literatur Review: Turnover Intention. *Youth & Islamic Economic Journal*, *1*(1), 1–5.

Sari, M., & Handayani, R. (2022). Work-family conflict dan turnover intention pada karyawan generasi milenial. *Jurnal Manajemen Bisnis*.

Shanafelt, T. D., West, C. P., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Satele, D. V., Carlasare, L. E., & Dyrbye, L. N. (2019). Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. *Mayo Clinic Proceedings*, *94*(9), 1681–1694. https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2018.10.023

Shockley, K. M., Clark, M. A., Dodd, H., & King, E. B. (2021). Work-Family Strategies during COVID-19: Examining Gender Dynamics among Dual-Earner Couples with Young Children. *Journal of Applied Psychology*, 15–28.

Sidiq, S. A., & Poerwita, S. F. (2025). Generation Z in the Workplace: How Work-Life Balance and Job Satisfaction Drive Turnover Intention in Indonesia. *International Journal of Environmental Sciences*, *11*(3), 64–74. https://doi.org/10.64252/4500r929

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d* (Issue January).

Tavassoli, T., & Sunyer, A. (2025). The Impact of Work–Family Conflict and Burnout on Satisfaction and Turnover Intentions Across a Middle Eastern and a European Country. *Administrative Sciences*, *15*(3), 1–15. https://doi.org/10.3390/admsci15030081

United States Department of Labor. (2024). *Labor Force Statistics from the Current Population Survey*. Bureau of Labor Statistics.

Vaziri, H., Casper, W. J., Wayne, J. H., & Matthews, R. A. (2020). Changes to the work-family interface during the COVID-19 pandemic: Examining predictors and implications using latent transition analysis. *Journal of Applied Psychology*, 1073–1087.

Wahyuni, Kusuma, K., Firdaus, V., & Andriani, D. (2023). Peran Kepemimpinan, Job Insecurity, dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(7), 2764–2777.

Wardani, I., A, L. K., Z, V. Z. A., R, P. Y. A., Hidayat, T., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Mulawarman, U. (2025). *Literatur Review : Pengaruh Burnout terhadap*

Turnover Intention Karyawan. *03*(04), 2064–2072.

Wen, Z., Xu, J., Yu, J., Huang, X., & Ni, Y. (2023). Effects of work-family conflict on turnover intention among primary medical staff in Huaihai Economic Zone: a mediation model through burnout. *Frontiers in Psychiatry*, *14*. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.1238315

Winata, B. L., & Nurhasanah, N. (2022). Pengaruh Work Life Balance, Self-Efficacy, dan Komitmen Organisasional Terhadap Burnout pada Mahasiswa yang Bekerja [The Influence of Work Life Balance, Self-Efficacy, and Organizational Commitment on Burnout in Working Students]. *Feedforward: Journal of Human Resource*, *2*(2), 87. https://doi.org/10.19166/ff.v2i2.5986

Wong, K. P., Zhang, B., Xie, Y. J., Wong, F. K. Y., Lai, C. K. Y., Chen, S. C., & Qin, J. (2024). Impacts of Job Demands on Turnover Intention Among Registered Nurses in Hong Kong Public Hospitals: Exploring the Mediating Role of Burnout and Moderating Effect of Pay Level Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, *2024*. https://doi.org/10.1155/2024/3534750

Yang, X., Kong, X., Qian, M., Zhang, X., Li, L., Gao, S., Ning, L., & Yu, X. (2024). The effect of work-family conflict on employee well-being among physicians: the mediating role of job satisfaction and work engagement. *BMC Psychology*, *12*(1). https://doi.org/10.1186/s40359-024-02026-8

Yinglong, H., & Tat, H. H. (2025). An Integrative Conceptual Framework Of Work Stress, Job Satisfaction, Transformational Leadership, And Turnover Intentions: A Theoretical Perspective. *International Journal of Infrastruture Research and Management*, *13*(1), 167–186.

Zeng, P., & Hu, X. (2024). A study of the psychological mechanisms of job burnout: implications of person–job fit and person–organization fit. *Frontiers in Psychology*, *15*(August), 1–8. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1351032

Zhang, Y., Dugan, A. G., El Ghaziri, M., Siddique, S., & Punnett, L. (2023). Work–Family Conflict and Depression Among Healthcare Workers: The Role of Sleep and Decision Latitude. *Workplace Health and Safety*, *71*(4), 195–205. https://doi.org/10.1177/21650799221139998