

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Di dalam tinjauan pustaka ini akan dijelaskan berbagai pengertian yang berkaitan dengan Beban Kerja, Stres Kerja, *Work-Life Balance* dan *Turnover Intention* disertai dengan berbagai uraian yang menyangkut dengan Beban Kerja, Stres Kerja, *Work-Life Balance* dan *Turnover Intention*.

2.1.1 Beban Kerja

Dalam suatu organisasi, beban kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan. Beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan kelelahan, stres, serta menurunkan motivasi dan produktivitas. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan kebosanan dan berkurangnya semangat kerja.

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan (Budiasa, 2021:30).

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Vanchapo, 2020:1). Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang di berikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun,

jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Selanjutnya, Beban kerja adalah sejumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam periode tertentu, yang memperhitungkan tingkat kompleksitas, batasan waktu, serta kapasitas individu (Eni Mahawati, 2021:5). Pendapat ini menekankan bahwa beban kerja tidak hanya dilihat dari banyaknya pekerjaan yang diberikan, tetapi juga dari kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan pekerja. Jika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas kemampuan individu, maka akan muncul perasaan terbebani, stres kerja, hingga menurunnya motivasi dan produktivitas kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli, penulis menyimpulkan bahwa beban kerja merupakan persepsi individu terhadap tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan mempertimbangkan kemampuan pekerja. Beban kerja akan dirasakan berat apabila tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas fisik dan mental individu, yang berpotensi menimbulkan stres serta menurunkan motivasi dan produktivitas kerja.

2.1.1.2 Dimensi Beban Kerja

Indikator beban kerja dapat diaplikasikan melalui tiga dimensi terkait yang penjabarannya adalah sebagai berikut (Budiasa, 2021:35)

1. Beban Fisik (*Physical load*)

Dimensi beban fisik adalah beban kerja yang berdampak pada gangguan kesehatan seperti pada sistem faal tubuh, jantung, pernapasan serta alat indera pada tubuh seseorang yang disebabkan oleh kondisi pekerjaan.

2. Beban Waktu (*Time load*)

Beban waktu adalah beban kerja yang timbul saat karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. Beban Mental (*Mental effort load*)

Beban mental adalah beban kerja yang timbul saat pegawai melakukan kegiatan mental atau praktis di lingkungan kerjanya.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor eksternal dan internal antara lain (Vanchapo, (2020:4):

1. Faktor Eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

a. Tugas-tugas yang bersifat fisik

Tugas bersifat fisik diantaranya seperti stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.

b. Organisasi kerja

Faktor ini meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, mutu pelayanan yang ditetapkan dan kebijakan pembinaan dan pengembangannya.

c. Lingkungan kerja

Faktor ini meliputi tipe dan lokasi Perusahaan, layout, fasilitas dan jenis pelayanan yang diberikan, kelengkapan peralatan dan fasilitas penunjang.

2. Faktor Internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi Kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan)

2.1.1.4 Dampak Beban Kerja terhadap Karyawan

Beban kerja berlebih berdampak pada penurunan produktivitas, kepuasan kerja, serta komitmen terhadap organisasi (Hasibuan, 2020:95 dan Mangkunegara, 2021:89). Dampak beban kerja terhadap karyawan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatnya Stres Kerja

Beban kerja yang tinggi baik secara fisik maupun mental menimbulkan tekanan psikologis dan kelelahan emosional. Karyawan merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan, sehingga memicu stres kerja yang berkelanjutan (Mangkunegara, 2021:87).

2. Penurunan Produktivitas dan Kinerja

Apabila beban kerja tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, maka efektivitas dan efisiensi kerja akan menurun (Hasibuan, 2020:94). Karyawan menjadi mudah lelah, kurang fokus, serta sulit mencapai target pekerjaan.

3. Menurunnya Kepuasan dan Motivasi Kerja

Ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan kemampuan individu menyebabkan rasa tidak puas dan penurunan motivasi. Ketidakpuasan kerja dapat muncul ketika beban kerja terlalu berat, tetapi penghargaan atau kompensasi yang diterima tidak sepadan (Hasibuan, 2020:103).

4. Meningkatnya *Turnover Intention*

Karyawan yang merasa terbebani secara terus-menerus akan mencari alternatif pekerjaan lain yang lebih ringan atau lebih sesuai dengan keseimbangan hidupnya. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan loyalitas dan meningkatkan niat untuk meninggalkan organisasi (Mangkunegara, 2021:111).

5. Menurunnya Kesehatan Fisik dan Mental

Beban kerja yang berat memunculkan gejala kelelahan fisik, gangguan tidur, serta penurunan daya tahan tubuh. Tekanan psikologis yang tidak segera diatasi dapat menimbulkan gangguan emosional seperti cemas atau depresi (Hasibuan, 2020,108).

6. Menurunnya Komitmen dan Keterikatan terhadap Organisasi

Karyawan yang merasa beban kerjanya tidak proporsional akan kehilangan rasa memiliki terhadap perusahaan. Mangkunegara (2021:112) menjelaskan bahwa salah satu ciri karyawan yang terbebani adalah menurunnya keterikatan emosional dan meningkatnya keinginan untuk berpindah kerja..

7. Terganggunya *Work-Life Balance*

Beban kerja yang tidak terkendali dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kondisi ini sangat relevan bagi generasi Z, yang menilai keseimbangan hidup sebagai salah satu faktor utama dalam mempertahankan komitmen kerja (Hasibuan, 2020:115).

2.1.2 Stres Kerja

Dalam dunia kerja modern yang dinamis, stres kerja menjadi fenomena umum di berbagai sektor, termasuk industri jasa dan perhotelan. Stres muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu, sehingga menimbulkan ketegangan emosional, kelelahan, dan penurunan semangat kerja.

2.1.2.1 Pengetian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan emosional dan perasaan tegang yang dialami karyawan akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, keinginan, dan harapan individu (Hasibuan, 2020:95). Ketika tuntutan pekerjaan tidak dapat terpenuhi sesuai dengan kapasitas karyawan, maka muncullah stres sebagai bentuk reaksi adaptif terhadap tekanan tersebut.

Selanjutnya, stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang, di mana tekanan yang berasal dari pekerjaan, lingkungan kerja, maupun hubungan interpersonal dapat menimbulkan perasaan cemas, kelelahan, bahkan gangguan kesehatan (Mangkunegara, 2021:157).

Sementara itu, Stres kerja adalah reaksi fisiologis dan psikologis yang muncul ketika individu menghadapi ketidaksesuaian antara karakteristik pribadi dengan tuntutan pekerjaan (Sutrisno, 2020:310). Stres tidak selalu bersifat negatif, namun apabila berlangsung secara berlebihan dan terus-menerus tanpa adanya mekanisme penyesuaian, maka akan menimbulkan dampak destruktif terhadap kinerja dan kesehatan karyawan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan psikologis dan fisik yang timbul akibat tekanan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu dalam beradaptasi. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada penurunan performa dan semangat kerja, tetapi juga dapat mengganggu kesejahteraan mental, keseimbangan hidup, serta komitmen karyawan terhadap organisasi.

2.1.2.2 Dimensi Stres Kerja

Stres kerja muncul dari tiga sumber utama, yaitu tekanan lingkungan, tuntutan organisasi, dan kondisi pribadi individu yang bersama-sama memengaruhi kemampuan karyawan dalam menghadapi beban kerja (Robbins dan Judge, 2016).

1. Stres Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi stres lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan

2. Stres Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. Stres Individu

Stres individu mengenai kehidupan pribadi masing masing karyawan. Yang terdiri dari beberapa faktor, yaitu sebagai berikut: masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian individu atau karyawan..

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja muncul karena adanya stimulus, faktor penyebab atau pendorong yang di namakan stressor. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja menurut (Budiasa 2020:23) antara lain:

1. Lingkungan Fisik

Kondisi tempat kerja seperti kebisingan, suhu ruangan, pencahayaan, tata ruang, serta fasilitas kerja yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan meningkatkan tekanan kerja karyawan

2. Individu

Karakteristik personal karyawan, meliputi kepribadian, kemampuan mengelola emosi, kondisi kesehatan, pengalaman kerja, serta perbedaan persepsi terhadap tuntutan pekerjaan, berperan penting dalam menentukan tingkat stres kerja.

3. Kelompok

Hubungan kerja dengan rekan dan atasan, pola komunikasi, kerja sama tim, konflik antarindividu, serta dukungan sosial di lingkungan kerja dapat memengaruhi munculnya stres kerja.

4. Faktor Lingkungan

Faktor eksternal di luar organisasi, seperti kondisi ekonomi, tekanan keluarga, peran sosial, serta perubahan lingkungan sosial dan budaya, turut berkontribusi terhadap tingkat stres yang dialami karyawan.

2.1.2.4 Dampak Stres Kerja terhadap Karyawan

Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi individu maupun organisasi. menurut Budiasa (2020:25) dampak stress kerja dilihat dari tiga kategori.

1. *Psysiological* (Fisiologis), Stres kerja dapat memengaruhi kondisi fisik karyawan, seperti kelelahan berkepanjangan, sakit kepala, gangguan tidur, peningkatan tekanan darah, serta menurunnya daya tahan tubuh yang berpotensi mengganggu kesehatan secara umum.
2. *Pshyological* (Psikologis), Dampak ini berkaitan dengan kondisi mental dan emosional, antara lain munculnya kecemasan, ketegangan, mudah marah, perasaan tertekan, menurunnya konsentrasi, serta berkurangnya kepuasan dan motivasi kerja..
3. *Behavior*, Dampak stress dapat dikenali dari perilaku seseorang seperti kinerja rendah, tingkat kecelakaan kerja, kesalahan dalam pengambilan keputusan, tingkat absensi yang tinggi dan agresif di tempat kerja.

2.1.3 Work-Life Balance

Dalam dunia kerja modern yang kompetitif dan dinamis, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi menjadi isu penting dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2.1.3.1 Pengertian *Work-Life Balance*

Work-Life Balance (WLB) merupakan konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia modern yang menekankan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang. Menurut Greenhaus (2025), *work-life balance* didefinisikan sebagai sejauh mana individu mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya secara seimbang tanpa menimbulkan konflik antara keduanya (Greenhaus, 2025). Sementara itu, Keseimbangan kehidupan kerja

adalah kemampuan karyawan untuk mengatur waktu, energi, dan perhatian antara tanggung jawab profesional dan aktivitas personal agar tercapai kesejahteraan psikologis dan produktivitas yang optimal (Dessler Gary, 2020). Dalam menyeimbangkan kedua hal tersebut dibutuhkan adanya keselarasan, banyak pegawai yang kesulitan dalam mengatur waktu dengan baik dalam bekerja maupun dalam kesehatannya sendiri.

Dalam konteks generasi Z, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi menjadi semakin krusial karena generasi ini cenderung menolak sistem kerja yang terlalu kaku dan menuntut fleksibilitas dalam pekerjaan (Tanoto & Tami, 2024). Generasi Z sangat menghargai waktu luang, kesehatan mental, serta kebebasan dalam mengatur ritme kerja mereka, sehingga perusahaan yang gagal memberikan keseimbangan tersebut berpotensi menghadapi tingkat *turnover* yang lebih tinggi (Sidiq & Poerwita, 2025).

Berdasarkan berbagai pandangan ahli, peneliti menyimpulkan bahwa *work-life balance* merupakan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional, sehingga setiap peran dapat dijalankan tanpa menimbulkan konflik yang berlebihan. Keseimbangan ini tidak hanya berkaitan dengan pembagian waktu, tetapi juga pengelolaan energi dan kondisi psikologis individu dalam menjalani peran kerja dan kehidupan personal.

2.1.3.2 Dimensi *Work-Life Balance*

Keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) merupakan konsep yang semakin penting dalam dunia modern, di mana tuntutan pekerjaan sering kali

mengganggu kehidupan pribadi individu. Fisher et al (2009) berpendapat bahwa terdapat beberapa dimensi yang dapat mengukur keseimbangan kehidupan kerja:

1. WIPL (*Work Interference with Personal Life*)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi individu. Misalnya, bekerja dapat membuat seseorang sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadinya. Dalam konteks ini, WIPL menjadi lebih spesifik, menyoroti dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang berlebihan, seperti lembur yang berkepanjangan, yang dapat mengganggu waktu untuk bersosialisasi atau beristirahat.

2. PLIW (*Personal Life Interference with Work*)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu pekerjaannya. Misalnya, apabila individu memiliki masalah didalam kehidupan pribadinya, hal ini dapat mengganggu kinerja individu pada saat bekerja. Dalam hal ini, PLIW menekankan bahwa masalah pribadi, seperti stres emosional atau masalah keuangan, dapat mengurangi fokus dan motivasi di tempat kerja.

3. PLEW (*Personal Life Enhancement of Work*)

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana aspek kehidupan pribadi seseorang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerjanya di dunia kerja. Sebagai contoh, ketika individu merasa bahagia karena kehidupan pribadinya berjalan dengan baik, hal tersebut dapat membawa dampak positif terhadap suasana hatinya saat bekerja.

4. WEPL (*Work Enhancement of Personal Life*)

Dimensi ini menggambarkan sejauh mana pekerjaan dapat memberikan nilai tambah bagi kualitas kehidupan pribadi seseorang. Sebagai contoh, keterampilan yang diperoleh selama menjalani pekerjaan dapat diterapkan dan dimanfaatkan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari.

2.1.3.3 Faktor – Faktor *Work-Life Balance*

Work-life balance tidak hanya ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam mengatur waktu, tetapi juga oleh kondisi pekerjaan, dukungan sosial, serta karakteristik pribadi yang memengaruhi persepsi dan perilaku individu terhadap keseimbangan hidup khususnya generasi Z (J. H. Greenhaus et al., 2011), berikut faktor-faktor *work-life balance*:

1. Faktor Individu

Faktor individu berkaitan dengan karakteristik pribadi, nilai-nilai dan kemampuan seseorang dalam mengatur kehidupannya. Faktor individu menjadi penentu utama karena keseimbangan hidup dimulai dari kesadaran dan kemampuan individu dalam mengelola waktu, energi, dan prioritas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Haar et al., 2014).

2. Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan berkaitan dengan kondisi dan tuntutan lingkungan kerja yang secara langsung memengaruhi hidup seseorang. Beban kerja yang berat, jam kerja panjang, dan rendahnya fleksibilitas waktu menjadi penghambat utama

terciptanya keseimbangan. Sebaliknya, fleksibilitas kerja, dukungan atasan, hubungan kerja yang positif, serta tingkat otonomi yang tinggi memungkinkan individu mengelola peran kerja dengan lebih baik (J. Greenhaus, (2011).

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi kebijakan, budaya, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh perusahaan Syamsudin et al (2023), organisasi yang memiliki kebijakan fleksibel, budaya kerja suportif, serta pimpinan yang empatik cenderung mampu menciptakan keseimbangan kehidupan kerja yang positif bagi karyawan. Program seperti *family-friendly policy*, cuti yang mendukung kesejahteraan keluarga, dan sistem kerja hybrid dapat membantu karyawan menurunkan stres, meningkatkan produktivitas, serta memperkuat komitmen terhadap perusahaan.

4. Faktor Teknologi dan Lingkungan Sosial

Di era digital, penggunaan teknologi komunikasi membuat batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi semakin kabur, sehingga karyawan kerap kesulitan untuk benar-benar beristirahat. Generasi Z yang tumbuh dalam era digital sering menghadapi tantangan *technostress*, yaitu tekanan psikologis akibat penggunaan teknologi secara intensif. Namun, di sisi lain, pemanfaatan teknologi juga dapat menjadi alat bantu yang meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas kerja (Tarafdar et al., 2019 dan Mahardika et al., 2022). Selain itu, dukungan sosial dari keluarga, pasangan, dan teman berperan penting dalam menjaga stabilitas emosional serta membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan (Dayatri & Mustika, 2021).

2.1.3.4 Manfaat *Work-Life Balance*

Manfaat yang akan dihasilkan perusahaan dengan adanya penerapan *work-life balance*, diantaranya sebagai berikut (Greenhaus et al., 2022):

1. Meningkatkan kedisiplinan pegawai
2. Pegawai lebih produktif
3. Adanya loyalitas dan komitmen pegawai
4. Berkurangnya *turnover* pegawai

Sedangkan bagi individu atau pegawai manfaat yang didapatkan dengan adanya penerapan *work-life balance* ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan
2. Semakin tingginya keamanan kerja (*job security*)
3. Meningkatkan kontrol terhadap *work life environment*
4. Berkurangnya tingkat stres kerja

2.1.4 *Turnover Intention*

Dalam manajemen sumber daya manusia, *turnover intention* atau niat berpindah kerja menjadi isu penting di era modern yang ditandai dengan tingginya mobilitas tenaga kerja. Istilah ini menggambarkan dorongan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela akibat ketidakpuasan atau keinginan mencari peluang yang lebih baik.

2.1.4.1 Pengertian *Turnover Intention*

Turnover intention merupakan kecenderungan atau keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari organisasi, yang timbul karena ketidaksesuaian

antara harapan dan kenyataan yang dialami selama bekerja (Hasibuan, 2020:120). Hasibuan menegaskan bahwa niat berpindah kerja biasanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kejenuhan, ketidakpuasan, dan stres kerja, serta faktor eksternal seperti peluang karier yang lebih baik di luar organisasi

Sementara itu, *Turnover intention* adalah keinginan sadar individu untuk meninggalkan organisasi, yang umumnya didorong oleh tekanan pekerjaan, konflik peran, atau ketidaknyamanan psikologis di lingkungan kerja (Mangkunegara, 2021:180). Ia menekankan bahwa *turnover intention* sering kali merupakan reaksi terhadap kondisi kerja yang dianggap tidak mendukung kesejahteraan atau perkembangan karier karyawan.

Didalam konteks manajemen sumber daya manusia modern, *turnover intention* menjadi isu krusial karena berimplikasi langsung terhadap efisiensi organisasi, *Turnover intention* dapat dipandang sebagai proses psikologis yang mencerminkan tahap awal dari keputusan aktual untuk keluar dari organisasi (Handoko, 2020:220). Niat berpindah ini muncul ketika karyawan menilai bahwa pekerjaan lain di luar organisasi akan memberikan kepuasan, penghargaan, atau keseimbangan hidup yang lebih baik dibandingkan dengan posisi yang saat ini dijalani.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* merupakan niat atau kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas kerja, tekanan psikologis, maupun dorongan untuk mencari kesempatan

yang lebih baik. Dengan demikian, *turnover intention* bukan hanya bentuk ketidakpuasan kerja, tetapi juga cerminan dari dinamika psikologis dan sosial karyawan dalam menilai keseimbangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan pribadi.

2.1.4.2 Dimensi *Turnover Intention*

Turnover intention dapat diukur melalui tiga konstruk dimensi (Mobley, 1978):

1. *Thinking of Quitting* (Berpikir untuk Keluar)

Dimensi ini menggambarkan sejauh mana karyawan memikirkan untuk berhenti dari pekerjaannya. Pada tahap ini, karyawan masih dalam proses evaluasi internal, mempertimbangkan kepuasan kerja dan kondisi lingkungan kerja sebelum mengambil keputusan untuk meninggalkan organisasi.

2. *Intent to Search* (Niat untuk Mencari Pekerjaan Alternatif)

Dimensi ini menandakan tindakan karyawan yang mulai mencari peluang atau pekerjaan alternatif di luar organisasi saat ini. Fase ini menunjukkan peralihan dari pemikiran abstrak (*thinking*) menuju tindakan nyata yang dapat memengaruhi loyalitas dan komitmen karyawan terhadap organisasi.

3. *Intent to Quit* (Niat untuk Keluar)

Dimensi ini menunjukkan keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi dalam jangka waktu tertentu. Tahap ini merupakan manifestasi akhir dari *turnover intention*, di mana niat internal sudah berubah

menjadi keputusan yang dapat berdampak langsung terhadap perputaran tenaga kerja dan kestabilan organisasi.

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Turnover Intention*

Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *turnover intention* adalah (Mobley, 2011):

1. Faktor Individual

Faktor individual adalah karakteristik pribadi seperti usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan yang memengaruhi kecenderungan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaan.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan karyawan terhadap gaji, supervisi, pekerjaan, peluang promosi, dan kondisi kerja. Semakin rendah kepuasan, semakin tinggi kemungkinan munculnya *turnover intention*.

3. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah keterikatan karyawan secara emosional dan psikologis pada perusahaan. Komitmen yang rendah meningkatkan niat untuk keluar, sedangkan komitmen yang kuat mendorong karyawan tetap bertahan.

2.1.4.4 Dampak *Turnover Intention* terhadap Organisasi

Turnover intention yang tinggi dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi, baik secara finansial maupun nonfinansial, seperti hilangnya tenaga kerja berpengalaman, menurunnya efektivitas tim, serta meningkatnya biaya

rekrutmen dan pelatihan (Hasibuan, 2020:122). Niat berpindah kerja mencerminkan rendahnya komitmen dan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan produktivitas dan stabilitas organisasi (Mangkunegara, 2021:182).

1. Meningkatnya Biaya Rekrutmen dan Pelatihan, Setiap karyawan yang keluar harus digantikan dengan tenaga baru yang memerlukan biaya tambahan untuk proses seleksi, pelatihan, dan adaptasi. Hal ini dapat membebani anggaran dan mengganggu efisiensi organisasi.
2. Turunnya Produktivitas dan Moral Kerja, Pergantian karyawan berpengalaman menurunkan efektivitas tim kerja. Karyawan yang bertahan sering merasa terbebani karena meningkatnya volume pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan semangat dan kinerja (Mangkunegara, 2021).
3. Gangguan Stabilitas Tim dan Budaya Organisasi, Tingginya angka turnover dapat mengganggu keharmonisan kerja sama antaranggota tim serta menurunkan kohesi sosial dalam organisasi. Hal ini menghambat terciptanya budaya kerja yang stabil dan kondusif.
4. Penurunan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Dalam industri jasa seperti perhotelan, kehilangan karyawan berpengalaman dapat menurunkan konsistensi pelayanan dan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan serta citra perusahaan (Mangkunegara, 2021).

Berdasarkan uraian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa *work-life balance*, beban kerja, dan stres kerja memiliki hubungan erat dengan *turnover intention*.

Ketidakseimbangan antara ketiga aspek tersebut cenderung meningkatkan keinginan karyawan untuk berpindah kerja.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan dan menjadikan dasar gambaran penelitian ini bahwa terdapat pengaruh antara Beban Kerja, Stres Kerja, *Work-Life Balance* dan *Turnover Intention*, maka beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian	Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Kadek Kharisma Adila Putri & Rahutama Atidira, (2026). Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Generasi Z	Alat analisis SPSS, Beban kerja	<i>work-life balance</i> dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i>	<i>work-life balance</i> berpengaruh negatif terhadap turnover intention, sedangkan stres kerja berpengaruh positif.	Managem ent Studies and Entrepren eurship Journal (MSEJ). https://doi.org/10.37385/msej.v7i3.10546
2.	Dian Normalitasari Purnama et al., (2026). Analisis Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover</i>	stres kerja sebagai variabel mediasi.	Alat analisis Smart-PLS, WLB dan Stres Kerja	bahwa <i>work-life balance</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh positif signifikan.	J-MSDM (Jurnal Manajem en Sumber Daya Manusia). Vol. 2 No. 2 (2026): Januari

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Intention</i> pada Pekerja Generasi Z				
3.	Mustika et al., (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Gen Z (Studi pada Asia Heritage Pekanbaru)	Kepuasan kerja	faktor-faktor yang memengaruhi <i>turnover intention</i> pada Generasi Z, serta menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Variabel stres kerja juga menjadi fokus utama.	Hasil menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , sementara stres kerja berpengaruh positif signifikan. Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan Gen Z.	Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS). https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1287
4.	Nurmalita Utami,(2025). <i>The Effect of Work-Life Balance and Transformational Leadership on Employee Turnover Intentions at Company X</i>	menggunakan variabel <i>Transformational Leadership</i>	meneliti pengaruh <i>Work-Life Balance</i> (WLB) terhadap <i>Turnover Intention</i> , faktor penyebab tingginya <i>turnover intention</i> .	<i>Work-Life Balance</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> ($r = -0.386$). <i>Transformational Leadership</i> juga berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> ($t = -8.04$). Kedua variabel menjelaskan 32.8% <i>turnover intention</i>	<i>Jurnal Indonesia Sosial Sains (JISS)</i> , Vol. 6 No. 3, 2025. https://doi.org/10.59141/jiss.v6i3.1607
5.	Iin Trya Shavira et al., (2025). Pengaruh Beban Kerja	tidak memasukkan variabel stres kerja	analisis SEM-PLS, serta menggunakan variabel	beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover</i>	Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	dan Work Life Balance terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Gen Z		beban kerja dan <i>work-life balance</i> .	<i>intention</i> , sedangkan <i>work-life balance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	Humaniora. Vol. 4, No. 2 April 2025
6.	Ridwan Adam et al (2025). Pengaruh <i>Work Stress</i> , <i>Worklife Balance</i> , dan <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	Menambahkan pengujian pengaruh stres dan beban kerja terhadap <i>work life balance</i>	Menggunakan variabel <i>work life balance</i> , stres kerja, beban kerja, dan <i>turnover intention</i>	Stres kerja dan beban kerja berpengaruh positif, <i>work life balance</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	Media Ekonomi, Vol. 25 No. 1
7.	Rizky Kurnia Manggala & Siswanto (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> pada SDM Generasi Z di Provinsi D.I. Yogyakarta	Berbeda pada skala lokasi penelitian dan objek penelitian	Sama-sama meneliti <i>turnover intention</i> Gen Z & memasukkan beban kerja, Kuantitatif, SEM-PLS	- Stres kerja → TI: berpengaruh positif signifikan ($t = 4.998$; $p = 0.000$). - Beban kerja → TI: berpengaruh positif signifikan ($t = 2.470$; $p = 0.014$). - Besaran pengaruh simultan $R^2 = 0.307$	<i>Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan (JAMPK)</i> , Vol. 2 No. 2, 2024. https://doi.org/10.47134/jampk.v2i2.489
8.	Agustin et al (2024). Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel Java	Penelitian fokus pada hubungan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja di hotel, tanpa melibatkan variabel <i>work-life balance</i>	Sama meneliti pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> di sektor hospitality	Hasil menunjukkan beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Kepuasan kerja dan komitmen organisasi	<i>Journal of Economic, Business and Accounting</i> . https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10312

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Heritage Purwokerto	dan generasi Z.		berpengaruh negatif.	
9.	Lilis Afifaturochmah et al (2024). Pengaruh Beban Kerja dan <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan PT Kediri Intermedia Pers	Tidak menggunakan variabel stres kerja	Mengkaji work life balance, beban kerja, dan <i>turnover intention</i>	Beban kerja berpengaruh positif, work life balance berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	<i>Journal of Management SME's</i> , Vol. 17 No. 3
10	Widyawati et al., (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi pada Karyawan PT. Hyarta Danadipa Raya)	konteks penelitiannya pada industri non-hotel	Sama menguji beban kerja & stres kerja terhadap <i>turnover intention</i>	Beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis (JIAGABI) Vol 12, No 1 (2023)
11	Sukma et al., (2023). <i>Factors Affecting Turnover Intention in The Hotel Industry: The Employees' Perceptions</i>	Mengkaji stres kerja, <i>job insecurity</i> , dan kompensasi, tidak menyertakan variabel <i>work-life balance</i>	Sama membahas stres kerja dan <i>turnover intention</i> dalam konteks industri hotel	Stres kerja dan <i>job insecurity</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan kompensasi berpengaruh negatif	<i>Jurnal REKSA: Rekayasa Keuangan, Syariah dan Audit.</i> https://doi.org/10.12928/jrek.sa.v10i1.7689

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
12	Wandasari & Setyaningrum, (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> (dimediasi kepuasan kerja)	Menambahkan kepemimpinan dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi	Stres kerja, <i>Turnover Intention</i>	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> ; kepemimpinan transformasional menurunkan niat keluar.	<i>Jurnal of Social Science Research, Vol. 3 No. 4 (2023)</i>
13	Umi Farida et al (2023). Pengaruh <i>Work Life Balance</i> , Stres Kerja, dan Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	Objek penelitian pada PT. Daya Surya Sejahtera dan Supermarket Luwes Ponorogo	Menggunakan variabel <i>work life balance</i> , stres kerja, beban kerja, dan <i>turnover intention</i>	<i>Work life balance</i> , stres kerja, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. 18 No. 2. https://doi.org/10.32534/jv.v18i2.4193
14	Yuliya Pratiwi et al(2022). Pengaruh <i>Work life balance</i> , stres kerja dan beban kerja terhadap <i>Turnover intention</i>	Lokasi penelitiannya berbeda	Variabel penelitiannya sama	<i>worklife-balance</i> , stres kerja, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No.2. https://doi.org/10.24269/asset.v5i2.6181
15	Salama et al.,(2022). <i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees</i>	<i>Job Burnout</i>	Sama-sama meneliti stres/beban kerja pada karyawan hotel	<i>work stress</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dengan <i>job burnout</i> sebagai mediator	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> . https://doi.org/10.3

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
					390/ijerp h1915972 4
16	Muhadi et al.,(2022). Pengaruh <i>Work life balance</i> dan stres kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> (Pera wat RSI Surabaya)	Objek: perawat:ko ntekstual berbeda(kes ehatan)	WLB & Stres Kerja terhadap TI	<i>Menemukan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention, Wlb turut berperan.</i>	Jurnal Keperawa tan Muhamm adiyah. https://doi.org/10.30651/jkm.v7i3.14807
17	Pantouw Jordan Geofany, et al(2022). Pengaruh Stres kerja dan Worklife balance terhadap <i>Turnover intention</i> (PT Mahagtra Sinar Karya Manado)	Lokasi/man ajerial berbeda (Manado), bukan fokus pada Gen Z/hospitalit y	WLB, stres kerja, <i>turnover intention</i>	Menunjukkan pengaruh simultan WLB & stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> (simultan signifikan).	Jurnal <i>Productiv ity, Vol. 3 No. 1 (2022)</i>
18	Prilia Diah Nita, (2022). <i>The Effect of Work Stress and Work-Family Conflict on Turnover Intention with Job Satisfaction as intervening</i>	Menempatk an <i>job satisfaction</i> sebagai <i>intervening</i> ; konteks berbeda	Sama menyertakan stress/konflik kerja dan TI.	Menemukan peran <i>job satisfaction</i> sebagai mediator; hubungan kerja-stres terhadap TI melalui kepuasan	<i>Indonesia n Journal of Multidisci plinary Sciences</i> (IJoMS). 10.59066/ijoms.v1i1.31. https://doi.org/10.59066/ijoms.v1i1.31
19	Abdou et al., (2022). <i>The Impact of Hospitality Work</i>	tidak memasukka n Beban Kerja; WLB	konteks hospitality, variabel keseimbangan kerja-	Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Work-Family Conflict</i>	<i>Internatio nall Journal of Environm</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Environment on Employees' Turnover Intentions During COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Work-Family Conflict</i>	diukur sebagai konflik keluarga-kerja; konteks global bukan Indonesia	kehidupan & TI	<i>dan Turnover Intention; Work-Family Conflict</i> memediasi hubungan tersebut	<i>enntal Research and Public Health</i> (IJERPH). 10.3389/fpsyg.2022.890418
20	Dewi, (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Karakteristik Personal terhadap <i>Turnover Intention</i> Pegawai di Suralaya	Objek: instansi pemerintah an; bukan <i>hospitality/</i> Gen Z.	Sama: pengaruh stres kerja terhadap <i>turnover intention</i>	Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> ; karakteristik personal juga relevan	Jurnal Manajem en. https://doi.org/10.30656/jm.v11i1.2545

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Karyawan merupakan aset penting dalam organisasi, karena mereka bukan hanya sekadar tenaga kerja, tetapi juga individu yang memiliki pikiran, perasaan, dan motivasi yang dapat memengaruhi hasil kerjanya. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam menciptakan kondisi kerja yang seimbang, adil, dan sehat bagi seluruh karyawan. Kondisi kerja yang kurang kondusif berpotensi menimbulkan tekanan psikologis yang berdampak pada sikap dan perilaku kerja karyawan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi kerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja merupakan persepsi pekerja terhadap sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya yang diperlukan untuk menghadapi permasalahan dalam pekerjaan (Budiasa, 2021:30). Beban kerja yang tidak proporsional, baik dari segi kuantitas maupun kompleksitas tugas, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Beban kerja terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu tuntutan fisik yang berkaitan dengan aktivitas tubuh dan energi yang dikeluarkan, tuntutan waktu yang mencerminkan tekanan penyelesaian pekerjaan dalam batas waktu tertentu, serta tuntutan mental yang meliputi kebutuhan konsentrasi, ketelitian, dan pemikiran kompleks. Beban kerja yang tinggi dan berkepanjangan dapat menurunkan kepuasan kerja serta meningkatkan tekanan psikologis karyawan.

Tekanan yang timbul akibat tingginya beban kerja selanjutnya berkontribusi terhadap munculnya stres kerja. Stres kerja adalah tekanan emosional dan perasaan tegang yang timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan, keinginan, dan harapan individu (Hasibuan, 2020:95). Dalam konteks penelitian ini, stres kerja dipahami sebagai respons psikologis karyawan terhadap berbagai tekanan yang bersumber dari lingkungan kerja, organisasi, maupun karakteristik individu. Stres kerja mencakup tiga dimensi utama, yaitu stres lingkungan, stres organisasi, dan stres individu, yang saling berinteraksi dalam memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat berdampak pada penurunan kesehatan mental, produktivitas, serta komitmen karyawan terhadap organisasi.

Beban kerja dan stres kerja yang tidak terkelola dengan baik juga berimplikasi pada kemampuan karyawan dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*). *Work-life balance* merupakan kondisi ketika individu mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya secara seimbang tanpa menimbulkan konflik di antara keduanya (Greenhaus, 2025). *Work-life balance* tercermin melalui empat dimensi, yaitu *Work Interference with Personal Life (WIPL)*, *Personal Life Interference with Work (PLIW)*, *Personal Life Enhancement of Work (PLEW)*, dan *Work Enhancement of Personal Life (WEPL)*. Ketidakseimbangan pada dimensi-dimensi tersebut dapat menimbulkan kelelahan emosional, ketidakpuasan kerja, serta perasaan tertekan yang berkelanjutan.

Dalam jangka panjang, kondisi kerja yang ditandai oleh beban kerja tinggi, stres kerja yang meningkat, serta rendahnya *work-life balance* dapat mendorong munculnya *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan kecenderungan atau keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari organisasi, yang timbul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami selama bekerja (Hasibuan, 2020:120). *Turnover intention* menjadi permasalahan serius bagi perusahaan karena dapat meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, menurunkan produktivitas, serta mengganggu stabilitas kerja tim. *Turnover intention* tercermin melalui tiga dimensi utama, yaitu *thinking of quitting* (berpikir untuk keluar), *intent to search* (niat mencari pekerjaan alternatif), dan *intent to quit* (niat untuk keluar). Tingginya *turnover intention* menjadi permasalahan serius bagi

organisasi karena berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, menurunnya produktivitas, serta terganggunya stabilitas kerja tim.

Fenomena *turnover intention* menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan karakteristik Generasi Z yang saat ini mulai mendominasi dunia kerja. Generasi Z dikenal memiliki ekspektasi tinggi terhadap keseimbangan kehidupan kerja, lingkungan kerja yang suportif, serta fleksibilitas dalam bekerja. Ketika beban kerja dirasakan berlebihan, stres kerja meningkat, dan *work-life balance* tidak tercapai, karyawan Generasi Z cenderung lebih cepat mengevaluasi keberlanjutan hubungan kerjanya dan mengambil keputusan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan nilai dan preferensi pribadi mereka (Mahardika et al., 2022).

Hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan *work-life balance* terhadap *turnover intention* telah banyak dibuktikan dalam penelitian terdahulu. Penelitian Patong et al. (2025), Dewi (2021), dan Pantouw dan Jordan (2022) menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agustin et al. (2024) serta Violita dan Putri (2025) yang menegaskan bahwa stres kerja secara signifikan meningkatkan niat berpindah kerja. Selanjutnya, penelitian Mustika et al. (2025) dan Abdou et al. (2022) menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, Mahardika et al. (2022) menegaskan bahwa karyawan Generasi Z lebih rentan mengalami *turnover intention* ketika beban dan tekanan kerja tidak seimbang dengan ekspektasi pribadi mereka.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z

The Allure Villas Pangandaran

H₂: Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z The

Allure Villas Pangandaran

H₃: *Work-Life Balance* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan

Generasi Z The Allure Villas Pangandaran