

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RITEL
GENERASI Z DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

INDRI OKTAFIANTI
22012010232/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RITEL**

GENERASI Z DI SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

INDRI OKTAFIANTI

22012010232/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RITEL
GENERASI Z DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

INDRI OKTAFIANTI

22012010232/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 01 September 2026**

Pembimbing Utama



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.

NIP. 196206161989032001

Tim Penguji

Ketua



Drs. Ec. Hery Rudioprayono, M.M.

NIP. 196203181988031002

Anggota



Daisy Marthina Rosyanti, S.E., M.M.

NPT. 21219940327351

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indri Oktafianti
NPM : 22012010232
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 01 September 2026

Yang membuat pernyataan



Indri Oktafianti
NPM. 22012010232

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman selama penulis menempuh masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral, material, serta doa yang tiada henti.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi salah satu referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 15 Agustus 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Beban Kerja.....	22
2.2.2 Lingkungan Kerja Non Fisik.....	26
2.2.3 <i>Turnover intention</i>	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover intention</i>	35
2.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap <i>Turnover intention</i>	36
2.4 Kerangka Konseptual.....	38
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.1.1 Definisi Operasional.....	39
3.1.2 Pengukuran Variabel	42
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel.....	44

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.4.1 Uji Validitas	47
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	48
3.5.1 Teknik Analisis	48
3.5.2 Cara Kerja PLS.....	49
3.5.3 Model Spesifikasi PLS	50
3.5.4 Langkah-Langkah PLS.....	51
3.5.5 Asumsi PLS.....	58
3.5.6 Ukuran Sampel	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Data Karakteristik Responden.....	60
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4.3 Analisis Data	68
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS	68
4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	76
4.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap <i>Turnover Intention</i>	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 3.1 Model Struktural PLS	51
Gambar 3.2 Diagram Jalur	53
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan R-Square	68
Gambar 4.2 Outer Model dengan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootstrapping ...	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survei Turnover Intention Karyawan Ritel	6
Tabel 1.2 Tabel Jam Kerja Karyawan Ritel	8
Tabel 1.3 Pra Survei Beban Kerja.....	9
Tabel 1.4 Pra Survei Lingkungan Non Fisik.....	11
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Ritel Tempat Bekerja.....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	62
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel.....	64
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel.....	65
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel.....	67
Tabel 4.8 Outer Loading	69
Tabel 4.9 Cross Loading	70
Tabel 4.10 Average Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 4.11 Composite Reliability	72
Tabel 4.12 R-Square Test.....	73
Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value, P-Value).....	74

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RITEL
GENERASI Z DI SURABAYA**

Indri Oktafianti
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan Generasi Z pada sektor ritel modern di Kota Surabaya. Populasi penelitian ini terdiri atas karyawan Generasi Z yang bekerja sebagai *store crew* pada sektor ritel modern di Kota Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 80 karyawan yang telah bekerja minimal selama 6 bulan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sementara itu, lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja non fisik yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk mencari atau mempertimbangkan pekerjaan di perusahaan lain

Kata kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik, *Turnover Intention*, Generasi Z, Sektor Ritel