

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Generasi Z merupakan sekelompok generasi yang lahir pada rentang tahun 1997 hingga 2012. Penelitian menunjukkan bahwa generasi ini kian mendominasi pasar tenaga kerja dengan membawa karakteristik unik yang mengubah dinamika dunia kerja. Generasi Z atau yang kerap kali disebut sebagai Gen Z ini tumbuh di era digital dan membentuk ekspektasi tinggi terhadap fleksibilitas kerja, keseimbangan antara kehidupan dengan pekerjaan, dan juga lingkungan kerja yang mendukung pengembangan diri (Chillakuri, 2020). Karakteristik tersebut membuat Generasi Z lebih rentan untuk berpindah pekerjaan ketika harapan mereka tidak terpenuhi, menciptakan tantangan besar bagi organisasi dalam mempertahankan talenta muda (Schroth, 2019). Fenomena ini semakin menjadi perhatian, khususnya pada sektor yang sangat bergantung pada peran sumber daya manusia, seperti industri ritel (Suryaningtyas & Fauzi, 2024).

Industri ritel merupakan sektor yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan tingkat tuntutan yang tinggi, baik dari segi kuantitas tugas, kecepatan kerja, maupun tuntutan emosional dalam melayani pelanggan. Dimana karyawan ritel dituntut untuk mampu menangani berbagai tugas secara bersamaan, seperti pelayanan pelanggan, mengatur serta mengisi stok barang, menjaga kebersihan area toko, mengoperasikan kasir, serta memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Kondisi tersebut kian diperberat dengan

sistem kerja shift, jam kerja yang panjang, serta keterbatasan jumlah tenaga kerja, sehingga beban kerja yang diterima karyawan berpotensi melebihi kapasitas yang wajar (Novita, 2024). Situasi tersebut dapat meningkatkan tekanan kerja dan memengaruhi kondisi psikologis karyawan.

Adapun industri ritel di Surabaya juga menghadapi tantangan tersendiri dalam merespons tingginya kecenderungan berpindah kerja pada Generasi Z, mengingat peran strategis sektor ini dalam perekonomian kota. Dilansir dari Kompasiana, Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia telah berkembang sebagai pusat bisnis ritel sejak masa kolonial dan terus mengalami pertumbuhan dengan hadirnya berbagai format ritel, mulai dari pasar tradisional hingga ritel modern seperti minimarket dan pusat perbelanjaan berskala besar, termasuk Tunjungan Plaza sebagai salah satu pusat perbelanjaan modern awal di Indonesia (Lukmansyah, 2024). Namun, penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada sektor ritel modern dengan format minimarket dan convenience store di Kota Surabaya. Pemilihan kedua format tersebut didasarkan pada karakteristik operasional gerai yang relatif serupa, khususnya dalam aktivitas pelayanan pelanggan dan pelaksanaan berbagai tugas operasional toko.

Sektor ritel modern memiliki berbagai format gerai dengan karakteristik operasional yang berbeda, seperti minimarket, *convenience store*, supermarket, hypermarket, dan lain-lain. Perbedaan format tersebut dapat memengaruhi pembagian tugas, jumlah tenaga kerja, serta tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan. Oleh karena itu, pembatasan pada minimarket dan

convenience store dilakukan agar karakteristik pekerjaan responden lebih spesifik dan relatif beragam, sehingga sesuai dengan fokus penelitian mengenai beban kerja dan lingkungan kerja non fisik.

Dalam perkembangan industri ritel di Surabaya, sektor ritel modern menjadi fokus yang relevan untuk dikaji. Ritel modern memiliki standar operasional dan tuntutan pelayanan yang lebih terstruktur, sehingga cenderung meningkatkan beban kerja serta memengaruhi kondisi lingkungan kerja non fisik karyawan, seperti hubungan kerja dan dukungan atasan. Situasi ini berpotensi bertentangan dengan ekspektasi kerja Generasi Z yang menekankan fleksibilitas, kenyamanan lingkungan kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja, sehingga mendorong munculnya *Turnover Intention* (Arifin, 2024).

Hal tersebut semakin relevan apabila dikaitkan dengan struktur demografis penduduk Kota Surabaya yang didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya Generasi Z, yang saat ini mulai mendominasi pasar tenaga kerja. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, Generasi Z merupakan kelompok terbesar dengan proporsi sekitar 28,6% dari total populasi. Besarnya populasi tersebut menjadikan Generasi Z sebagai sumber daya manusia potensial yang berperan penting dalam berbagai sektor industri, termasuk industri ritel yang menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar (Ledoh et al., 2024). Namun, karakteristik Generasi Z yang cenderung mencari pengalaman kerja yang beragam menyebabkan mereka lebih mudah berpindah pekerjaan, sehingga menimbulkan tantangan retensi bagi organisasi (Goh & Lee, 2018).

Tingginya kecenderungan berpindah kerja tersebut tercermin dalam fenomena *turnover intention*. Data *LinkedIn Workforce Report* tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat *Turnover* Generasi Z di Indonesia mencapai 54% lebih tinggi dibandingkan Generasi Y dan X dalam lima tahun terakhir, menandakan adanya tantangan besar dalam mempertahankan karyawan muda. *Turnover Intention* sendiri merupakan keinginan sadar karyawan untuk meninggalkan organisasi dan dikenal sebagai indikator utama terjadinya pengunduran diri karyawan (Ussu et al., 2023).

Permasalahan *Turnover* di industri ritel menjadi semakin kompleks seiring dengan peran penting karyawan dalam mendukung operasional bisnis sehari-hari. Karyawan ritel menjalankan fungsi vital sebagai tulang punggung operasional yang menentukan kelancaran aktivitas toko, mulai dari pengelolaan inventori hingga transaksi penjualan (Chaniago, 2021). Tingginya tingkat perputaran karyawan pada sektor ini juga tercermin dalam berbagai laporan industri. Berdasarkan laporan SecondTalent (2025), industri ritel mencatat tingkat total *turnover* sebesar 59,8%, dengan 42,7% di antaranya merupakan *voluntary turnover* atau pengunduran diri secara sukarela, sehingga menempatkannya sebagai salah satu industri dengan tingkat *turnover* tertinggi kedua setelah sektor *hospitality* dan *food service*. Selain itu, dalam studi empiris yang menggunakan Indonesia sebagai sampel penelitian, Mercer dan Clayton (2019) menemukan bahwa tingkat *turnover* pada industri ritel mencapai 16,9%, lebih tinggi dibandingkan sektor industri lainnya. Sejalan dengan itu, penelitian Setiawan & Agustina (2019) menemukan bahwa tingkat

niat *Turnover* karyawan toko ritel mencapai 25%. Angka tersebut menunjukkan kondisi *Turnover* yang tergolong tinggi, merujuk pada pendapat Gillies dalam Puspita et al. (2024) yang menyatakan bahwa tingkat *Turnover* karyawan dikategorikan tinggi apabila melebihi 10%, sedangkan tingkat *Turnover* yang normal berada pada kisaran 5–10% per tahun.

Tingginya tingkat *Turnover* karyawan tidak hanya mengganggu stabilitas operasional, tetapi juga menimbulkan beban finansial yang signifikan bagi perusahaan, baik melalui biaya langsung seperti rekrutmen dan pelatihan maupun biaya tidak langsung berupa hilangnya produktivitas dan pengetahuan organisasi, yang nilainya dapat mencapai dua kali gaji karyawan yang keluar (Ardan & Jaelani, 2021). Dibandingkan sektor lain, industri ritel menghadapi tantangan *Turnover* yang lebih besar akibat karakteristik pekerjaan yang sangat bergantung pada peran tenaga kerja dan tingkat stres yang tinggi (Putriani & Pareke, 2025).

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh proyeksi pertumbuhan industri ritel Indonesia yang menunjukkan tren positif. Analisis Technavio (2024) memproyeksikan bahwa pendapatan industri ritel Indonesia akan melonjak sekitar USD 49,56 miliar dengan tingkat pertumbuhan tahunan (CAGR) sebesar 4,73% antara tahun 2024 hingga 2028. Sejalan dengan itu, publikasi Kementerian Perdagangan (2023) mengestimasi bahwa nilai pasar ritel Indonesia akan meningkat dari USD 46,34 miliar pada tahun 2022 menjadi USD 71,89 miliar pada tahun 2031, dengan CAGR sekitar 5% selama periode tersebut. Proyeksi pertumbuhan yang pesat tersebut menuntut ketersediaan

sumber daya manusia yang stabil dan berkualitas, sehingga permasalahan turnover karyawan menjadi isu strategis yang perlu mendapat perhatian serius.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kecenderungan *Turnover Intention* pada karyawan ritel Generasi Z di Surabaya, dilakukan pra-survei terhadap 30 responden. Pra-survei ini dilakukan sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi kondisi *Turnover Intention* yang dirasakan oleh responden sebelum penelitian lebih lanjut dilakukan.

Tabel 1.1 Pra Survei Turnover Intention Karyawan Ritel Generasi Z Surabaya

Pertanyaan	Jawaban
Berapa lama Anda bekerja di tempat kerja saat ini?	➤ 6-12 bulan : 5 ➤ 1-2 tahun : 21 ➤ >2 tahun : 4
Apakah Anda pernah berpikir untuk resign/keluar dari pekerjaan Anda saat ini?	➤ Ya : 17 ➤ Tidak : 13
Apakah Anda sedang mencari peluang kerja di tempat lain?	➤ Ya : 14 ➤ Tidak : 16
Jika YA, apa alasan utama yang paling mempengaruhi keinginan Anda untuk resign?	➤ Beban kerja terlalu berat : 7 ➤ Gaji tidak sesuai harapan : 5 ➤ Hubungan dengan rekan kerja : 6 kurang baik ➤ Tidak ada kesempatan pengembangan karir : 3 ➤ <i>WLB</i> yang buruk : 3 ➤ Atasan tidak <i>supportive</i> : 6

Sumber: Hasil Jawaban Responden Pra Survei

Hasil pra-survei terhadap 30 karyawan ritel Generasi Z di Surabaya mengkonfirmasi adanya masalah *Turnover Intention* yang serius di lapangan.

Data menunjukkan bahwa 56,7% responden atau 17 dari 30 orang pernah berpikir untuk resign atau keluar dari pekerjaan mereka saat ini. Alasan utama yang mendorong niat tersebut antara lain beban kerja yang terlalu berat, kurangnya dukungan dari atasan, serta hubungan kerja yang kurang baik. Selain itu, faktor lain seperti gaji yang belum sesuai harapan, terbatasnya peluang pengembangan karir, dan *work-life balance* yang kurang baik juga turut memengaruhi.

Berdasarkan hasil pra-survei, ditemukan adanya indikasi permasalahan pada beban kerja dan lingkungan kerja non fisik yang menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kecenderungan *Turnover Intention* pada karyawan ritel Generasi Z. Beban kerja erat kaitannya dengan industri ritel, mengingat karyawan dituntut untuk menjalankan berbagai tanggung jawab secara bersamaan, mulai dari melayani transaksi, menata stok barang, menjaga kebersihan, hingga memenuhi target penjualan, di tengah volume pelanggan yang tidak menentu dan waktu kerja yang terbagi dalam sistem shift (Januar & Maryam, 2026). Di samping itu, karyawan juga kerap dibebankan tanggung jawab atas selisih stok barang atau yang dikenal sebagai Nota Selisih Barang (NSB), yang apabila terjadi akan berdampak pada pemotongan gaji karyawan yang bersangkutan.

Selain itu, karyawan ritel juga tidak terlepas dari persoalan jam kerja yang panjang. Bisnis ritel modern umumnya beroperasi sepanjang hari tanpa mengenal hari libur, sehingga banyak perusahaan menerapkan sistem kerja shift guna memastikan ketersediaan karyawan dalam melayani pelanggan.

Secara regulasi, jam kerja karyawan di Indonesia telah diatur dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan PP No. 35 Tahun 2021 yang menetapkan batas maksimal 7 hingga 8 jam per hari atau 40 jam per minggu. Namun pada praktiknya, ketentuan tersebut kerap tidak terealisasi di lapangan, di mana karyawan ritel justru bekerja jauh melampaui jam kerja yang tertuang dalam kontrak (KSPI, 2026). Tabel berikut menunjukkan rata-rata jam kerja aktual karyawan ritel yang dihitung berdasarkan akumulasi jam kerja selama satu minggu dengan sistem enam hari kerja.

Tabel 1.2 Tabel Jam Kerja Karyawan Ritel

Jenis Ritel	Jam Kerja/Minggu	Batas Maks Jam Kerja/Minggu
Ritel A (ritel minimarket)	66 Jam	40 Jam
Ritel B (ritel <i>convenience store</i>)	54 Jam	
Ritel C (ritel minimarket)	60 Jam	

Sumber: Hasil Jawaban Wawancara

Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai kondisi beban kerja yang dirasakan responden, pengukuran dilakukan melalui beberapa pertanyaan yang tercantum dalam pra-survei. Rekapitulasi jawaban responden terkait aspek beban kerja disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.3 Pra Survei Beban Kerja

Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
Apakah tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan Anda?	14	46,7%	16	53,3%
Apakah Anda sering lembur atau bekerja melebihi jam kerja normal?	23	76,7%	7	23,3%
Apakah Anda sering mengalami tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?	18	60%	12	40%

Sumber: Hasil Jawaban Responden Pra Survei

Beban kerja yang berlebihan muncul sebagai salah satu faktor dominan yang mempengaruhi niat karyawan ritel Generasi Z untuk keluar. Pada tabel 1.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden mengindikasikan kondisi kerja yang melebihi batas wajar, tercermin dari tingginya persentase karyawan yang sering bekerja melewati jam kerja normal serta harus menangani volume pekerjaan yang terlalu banyak. Selain itu, tekanan waktu dalam penyelesaian tugas juga menjadi keluhan utama. Di sisi lain, lebih dari separuh responden menilai tugas yang diberikan belum sesuai dengan kemampuan, sehingga beban kerja tidak hanya terkait jumlah pekerjaan, tetapi juga kesesuaian tugas. Beban kerja yang didefinisikan sebagai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu ini menjadi realitas sehari-hari yang membebani karyawan (Budiasa, 2021).

Berdasarkan temuan tersebut, beban kerja yang tinggi dan tidak seimbang berpotensi memicu *Turnover Intention* pada karyawan ritel Generasi Z akibat tekanan kerja yang berkelanjutan dan ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu. Kondisi ini mencerminkan bahwa pembagian

pekerjaan dan waktu kerja belum berjalan secara optimal, sehingga menimbulkan kelelahan serta penurunan motivasi kerja. Jika tidak dikelola dengan baik, beban kerja yang berlebihan dapat mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan kemampuan dan harapan mereka.

Selain faktor beban kerja, hasil pra-survei juga menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada aspek lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik yang kurang kondusif menjadi faktor permasalahan berikutnya yang mempengaruhi *Turnover Intention* karyawan ritel Generasi Z. Fenomena ini sejalan dengan hasil survei Jakpat (2022) yang menunjukkan bahwa sebesar 48,8% karyawan Generasi Z memilih resign karena rekan kerja yang toxic, sehingga hubungan sosial di tempat kerja menjadi faktor penting dalam keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara singkat dengan beberapa karyawan ritel, di mana sebagian besar mengeluhkan kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat, mulai dari sikap atasan yang cenderung mencari kesalahan, kurangnya apresiasi atas kinerja yang telah diberikan, hingga masih kentalnya budaya senioritas di lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dan tidak dihargai.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi tersebut, rekapitulasi jawaban responden terkait lingkungan kerja non fisik disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.4 Pra Survei Lingkungan Non Fisik

Pertanyaan	Ya	Presentase	Tidak	Presentase
Apakah hubungan Anda dengan rekan kerja harmonis?	10	33,3%	20	66,7%
Apakah atasan Anda memberikan perhatian dan dukungan yang cukup kepada Anda?	15	50%	15	50%
Apakah ada kerja sama yang baik antar karyawan di tempat kerja Anda?	12	40%	18	60%

Sumber: Hasil Jawaban Responden Pra Survei

Data pra-survei menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik karyawan ritel Generasi Z di Surabaya masih belum optimal. Tabel 1.3 menunjukkan sebagian besar responden menilai hubungan interpersonal belum berjalan baik, terlihat dari rendahnya keharmonisan dan kerja sama antar rekan kerja. Selain itu, komunikasi dinilai belum lancar, serta dukungan atasan belum merata sehingga sebagian karyawan belum memperoleh perhatian dan bantuan yang dibutuhkan. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas hubungan sosial dan dukungan organisasional di lingkungan kerja ritel masih belum kondusif, yang berpotensi menurunkan kenyamanan, semangat kerja, serta keterikatan karyawan Generasi Z terhadap perusahaan.

Menurut Panggabean & Satwika (2024), lingkungan kerja non fisik yang mencakup hubungan antar individu, komunikasi, serta dukungan sosial berperan penting dalam menciptakan kenyamanan kerja. Oleh karena itu, apabila kondisi ini tidak diperbaiki, lingkungan kerja yang kurang suportif dapat mendorong karyawan mencari tempat kerja lain yang lebih sehat secara sosial dan psikologis serta meningkatkan turnover intention.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*, hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi. Penelitian Rachmayanti & Fauzi (2025), Isfania & Iryanti (2024), serta Manggala (2024) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dimana semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi niat karyawan untuk keluar. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Rahmansyah & Indiyati (2024) serta Wibowo & Andriani (2025) yang menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, dimana tinggi atau rendahnya beban kerja tidak terbukti meningkatkan maupun menurunkan niat karyawan untuk keluar.

Perbedaan temuan penelitian juga terlihat pada variabel lingkungan kerja non fisik dalam kaitannya dengan *turnover intention*. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan, seperti yang ditemukan oleh Marcelia & Adiwaty (2025), Cahyani & Puspitadewi (2023), serta Novianti et al. (2024), dimana semakin baik lingkungan kerja non fisik maka semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Namun, hasil yang tidak sejalan ditunjukkan oleh Panggabean (2025) dan Widiyanto et al. (2026) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga kualitas lingkungan kerja non fisik pada konteks tersebut tidak terbukti secara langsung memengaruhi keinginan karyawan untuk keluar. Inkonsistensi hasil tersebut

mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan konteks industri dan karakteristik generasi tertentu.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap karyawan Generasi Z di sektor ritel modern Kota Surabaya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan sampel dari berbagai generasi dan sektor, penelitian ini secara khusus meneliti Generasi Z yang memiliki nilai kerja dan harapan karier yang berbeda, sehingga pola *Turnover Intention* yang muncul cenderung unik. Selain itu, pemilihan Surabaya sebagai lokasi penelitian relevan mengingat kota ini merupakan pusat bisnis ritel terbesar kedua di Indonesia dengan dominasi tenaga kerja usia produktif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Turnover Intention* karyawan ritel Generasi Z di Surabaya, serta menjadi dasar dalam perumusan strategi retensi karyawan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan pemaparan fenomena aktual mengenai tingginya *Turnover Intention* serta perbedaan hasil temuan pada penelitian terdahulu terkait pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik, maka diperlukan penelitian lebih lanjut dalam konteks yang lebih spesifik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja non fisik yang kondusif guna menekan *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z. Dengan demikian, penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh**

Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non fisik terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya?
2. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ritel Generasi Z di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen sumber

daya manusia, khususnya mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di sektor ritel.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dalam memperjelas hubungan antara beban kerja, lingkungan kerja non fisik, dan *Turnover Intention* serta mendukung pengembangan penelitian selanjutnya di bidang perilaku organisasi.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan ritel dalam mengelola beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja non fisik yang kondusif guna menekan *Turnover Intention* serta meningkatkan stabilitas dan kinerja karyawan.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dan bahan pembelajaran di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Z di sektor ritel.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Turnover intention*, baik melalui penambahan variabel maupun perluasan objek penelitian.