

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

— (QS. Al-Insyirah: 6)

"Barang siapa yang meringankan beban saudaranya di dunia, maka Allah akan meringankan bebannya di akhirat."

— (HR. Muslim)

"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya."

— (HR. Al-Baihaqi)

"Seorang pemimpin yang baik adalah yang mampu menjadi naungan bagi bawahannya, bukan menjadi sumber ketakutan dan kesengsaraan mereka."

— Syekh Abdul Qadir Al-Jailani

"Jangan takut terhadap perubahan. Sebab dalam setiap perubahan, Allah menyembunyikan rahmat yang lebih besar."

— Syekh Abdul Qadir Al-Jailani

"Ketika jiwa lelah, itu bukan karena dunia terlalu berat, tetapi karena hubunganmu dengan Tuhan terlalu jauh."

— Jalaluddin Rumi

"Kemarin aku cerdas, jadi aku ingin mengubah dunia. Hari ini aku bijaksana, jadi aku mengubah diriku sendiri."

— Jalaluddin Rumi

"Jadilah seperti air yang lembut tapi kuat, yang menyesuaikan diri dengan segala bentuk tanpa kehilangan esensinya."

— Jalaluddin Rumi

"Manajemen yang baik bukan hanya tentang memberikan perintah, tetapi juga mendukung dan memahami kebutuhan karyawan."

— Peter Drucker

"Konflik dalam pekerjaan bukanlah masalah, tetapi bagaimana kita mengelolanya menentukan kesuksesan atau kegagalan."

— Stephen R. Covey

"The greatest asset of a company is its people."

— J.W. Marriott

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan, karya ini kupersembahkan kepada:

✦ Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam setiap langkah perjalanan akademik ini. Tanpa izin dan ridha-Nya, penelitian ini tidak akan terselesaikan

👨👩 Orang tuaku tercinta, yang selalu menjadi sumber inspirasi, doa, dan cinta yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan dukungan tanpa batas dalam setiap fase kehidupan ini

👨👩👧 Keluarga tercinta, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan motivasi dalam setiap langkah hidupku. Kehadiran kalian adalah anugerah terindah yang membuat perjalanan ini semakin berarti

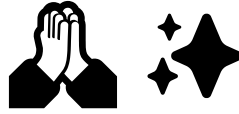
📄 Para Dosen dan Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan yang berharga dalam menyusun penelitian ini. Setiap ilmu yang diberikan akan selalu menjadi bekal berharga dalam perjalanan hidup dan karier

👨👩 Sahabat dan Rekan Seperjuangan, yang telah menjadi teman diskusi, berbagi motivasi, serta menemani dalam suka dan duka selama masa studi. Dukungan kalian begitu berarti dalam perjalanan akademik ini

🏢 Karyawan dan Responden Penelitian, yang telah meluangkan waktu untuk berkontribusi dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik dan praktis

💡 Untuk diriku sendiri, yang telah bertahan di tengah segala tantangan dan rintangan. Semoga perjalanan ini menjadi pijakan awal menuju pencapaian yang lebih besar di masa depan

Semoga karya ini dapat menjadi manfaat bagi banyak orang dan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Aamiin.



ABSTRAKSI

Penelitian ini mengkaji pengaruh *supervisor support* dan konflik peran *role conflict* terhadap *job stress* serta dampaknya terhadap *turnover intention*, dengan *job stress* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan atasan berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja namun tidak berpengaruh langsung terhadap niat keluar. Konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat keluar dan memediasi hubungan antara konflik peran dan niat keluar, tetapi tidak memediasi hubungan antara dukungan atasan dan niat keluar. Model dinyatakan valid, reliabel, memiliki kecocokan baik, dan kemampuan prediksi tinggi.

Implikasi teoretis penelitian ini memperkuat *Job Demand–Resource (JDR) Model* dengan menunjukkan bahwa dukungan atasan berperan sebagai sumber daya kerja (*job resource*) yang dapat menekan stres kerja, meskipun tidak selalu menurunkan niat keluar secara langsung. Temuan ini juga mengonfirmasi konflik peran sebagai tuntutan kerja (*job demand*) yang signifikan dalam meningkatkan stres kerja, serta menegaskan peran mediasi stres kerja pada hubungan demand–outcome. Dari perspektif Role Theory, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa ketidaksesuaian atau pertentangan peran (*role conflict*) mengganggu stabilitas psikologis dan meningkatkan tekanan kerja, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan untuk meninggalkan pekerjaan. Sebaliknya, peran atasan yang jelas dan mendukung dapat meminimalkan ambiguitas dan ketegangan peran, sehingga membantu mempertahankan karyawan.

Implikasi praktis menegaskan perlunya organisasi mengelola konflik peran untuk menekan stres kerja, serta memperkuat peran atasan dalam menciptakan lingkungan kerja suportif.

Kata Kunci: Supervisor Support, Role Conflict, Job Stress, Turnover Intention, PLS-SEM.

ABSTRACT

This study examines the effects of supervisor support and role conflict on job stress and its impact on turnover intention, with job stress tested as a mediating variable. A quantitative approach using PLS-SEM analyzed variable relationships.

The results show supervisor support has a significant negative effect on job stress but no direct effect on turnover intention. Role conflict has a significant positive effect on job stress. Job stress significantly and positively affects turnover intention and mediates the relationship between role conflict and turnover intention. The model is valid, reliable, well-fitted, and has high predictive power.

The findings highlight the need for organizations to manage role conflict to reduce job stress and strengthen supervisors' role in creating a supportive work environment.

Keywords: *Supervisor Support, Role Conflict, Job Stress, Turnover Intention, PLS-SEM.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar akademik pada program studi S2 Magister Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Penyusunan tesis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor dalam manajemen sumber daya manusia. Melalui penelitian ini, Saya berharap dapat memberikan kontribusi terhadap bidang manajemen, khususnya dalam memahami dinamika karyawan generasi Z di lingkungan kerja.

Selama proses penyusunan tesis ini, saya telah menerima banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama penyusunan tesis ini.
2. Seluruh Dosen dan staf akademik yang telah memberikan ilmu serta dukungan administratif yang diperlukan dalam penyelesaian studi ini.
3. Pihak manajemen dan karyawan Alfamart, khususnya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
4. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral tanpa henti.
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu berbagi ilmu, pengalaman, serta semangat dalam menyelesaikan studi ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa depan. Saya berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat, baik bagi dunia akademik maupun praktisi yang berkecimpung dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.



Tangerang, 28 Februari 2025

Mukhlison Suryanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1. Tinjauan Teori	17
2.1.1. Teori Job Demands-Resources (JD-R)	17
2.1.2. Generasi Z.....	23

2.1.3.	Turnover Intention	24
2.1.4.	Supervisor Support.....	28
2.1.5.	Role Conflict.....	35
2.1.6.	Job Stress.....	42
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	49
2.3.	Hubungan Antar Variabel	63
2.3.1.	Pengaruh supervisor support terhadap turnover intention	64
2.3.2.	Pengaruh role conflict terhadap turnover intention	65
2.3.3.	Pengaruh supervisor support terhadap job stress	65
2.3.4.	Pengaruh role conflict terhadap job stress	66
2.3.5.	Pengaruh job stress terhadap turnover intention.....	67
2.3.6.	Pengaruh supervisor support terhadap turnover intention melalui job stress	67
2.3.7.	Pengaruh role conflict terhadap turnover intention melalui job stress	68
2.4.	Model Empiris	69
2.5.	Hipotesis Penelitian	71
BAB III.....		73
METODE PENELITIAN.....		73
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	73
3.2.	Variabel penelitian	73
3.2.1.	Variabel eksogen	73
3.2.2.	Variabel endogen.....	74
3.2.3.	Variabel mediasi.....	74
3.3.	Definisi Operasional Variabel	75

3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	78
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	80
3.6.	Populasi dan Sampel.....	81
3.7.	Teknik Analisis Data	83
A.	Metode Pengolahan Data	83
B.	Analisis Statistik.....	84
BAB IV		88
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		88
4.1.	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	88
4.1.1.	Gambaran Umum PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.....	88
4.1.2.	Visi dan Budaya Kerja PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.	90
4.1.3.	Struktur Organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.	92
4.2.	Deskripsi Demografi Responden.....	93
4.2.1.	Responden Berdasar Jenis Kelamin	94
4.2.2.	Responden Berdasar Tahun Kelahiran	95
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	95
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel Turnover Intention (Y).....	97
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Supervisor Support (X1).....	98
4.3.3.	Analisis Deskriptif Variabel Role Conflict (X2)	100
4.3.4.	Analisis Deskriptif Variabel Job Stress (Z).....	102
4.4.	Evaluasi model	103
4.4.1.	Uji validitas.....	103
4.4.2.	Uji reliabilitas	114
4.4.3.	Evaluasi kebaikan dan kecocokan model structural (inner model) ...	116

4.4.4.	Evaluasi Hipotesis.....	121
4.5.	Pembahasan	129
4.5.1.	Pengaruh Supervisor Support terhadap Turnover Intention pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart.....	129
4.5.2.	Pengaruh Role Conflict terhadap Turnover Intention pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	130
4.5.3.	Pengaruh Supervisor Support terhadap Job Stress pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	132
4.5.4.	Pengaruh Role Conflict terhadap Job Stress pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	133
4.5.5.	Pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	134
4.5.6.	Pengaruh Supervisor Support terhadap Turnover Intention melalui Job Stress pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	135
4.5.7.	Pengaruh Role Conflict terhadap Turnover Intention melalui Job Stress pada Branch Maintenance Support Gen Z di Alfamart	136
BAB V.....		138
SIMPULAN		138
5.1.	Simpulan	138
5.2.	Keterbatasan	139
5.3.	Implikasi.....	140
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	140
5.3.2.	Implikasi Teoritis	141
DAFTAR PUSTAKA		143
LAMPIRAN.....		150

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Turnover Branch Building & Maintenance Support SAT 2021-2024</i>	3
Tabel 1.2	Turnover Intention Branch Building & Maintenance Support by Generation	3
Tabel 1.3	Voice of Employee Alfamart 2024	4
Tabel 1.4	Indikator VOE Alfamart 2024	4
Tabel II-1	Penelitian Terdahulu	49
Tabel III-1	Distribusi Indikator <i>Turnover Intention</i> di Kuisisioner	75
Tabel III-2	Distribusi Indikator Variabel <i>Supervisor Support</i> di Kuisisioner	76
Tabel IV-1	Jenis kelamin Responden	94
Tabel IV-2	Tahun Kelahiran Responden	95
Tabel IV-3	Data Deskriptif Variabel Turnover Intention	97
Tabel IV-4	Data Deskriptif Variabel Supervisor Support	98
Tabel IV-5	Data Deskriptif Variabel Role Conflict	100
Tabel IV-6	Data Deskriptif Variabel Job Stress	102
Tabel IV-7	Hasil Uji Loading Factor All Indikator	105
Tabel IV- 8	Hasil Uji Loading Factor Fixed Indikator	106
Tabel IV-9	Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion	109
Tabel IV-10	Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	111
Tabel IV-11	Hasil Uji Cross Loading	112
Tabel IV-12	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Fixed	114
Tabel IV-13	Hasil Uji R Square dan Q Square	117
Tabel IV-14	Hasil Uji Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	119
Tabel IV- 15	Hasil Uji Goodness of Fit Index (GoF Index)	120
Tabel IV-16	Hasil Uji Inner Variance Inflation Factor (VIF)	122
Tabel IV-17	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	123
Tabel IV.18	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Job Demands-Resources (JDR) Model	22
Gambar II-2 Model empiris	71
Gambar IV- 1 Struktur Organisasi Branch Maintenance Support	92
Gambar IV- 2 Model Uji <i>Full</i> Indikator	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian	150
Lampiran 1. 2 Kuisisioner penelitian.....	152
Lampiran 1. 3 Kuisisioner Penelitian	153
Lampiran 2. 1 Hasil Smart PLS 4	154
Lampiran 2. 2 Hasil Smart PLS 4	155
Lampiran 2. 3 Hasil Smart PLS 4	156
Lampiran 3. 1 Tabulasi Data.....	158

