

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, mempertahankan karyawan yang berkualitas dan berpengalaman adalah hal yang sangat penting bagi perusahaan. Pergantian karyawan atau *turnover* dapat menjadi masalah besar, khususnya ketika karyawan yang keluar memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus yang sulit digantikan. *Turnover intention*, atau niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan, telah menjadi perhatian utama bagi banyak perusahaan di seluruh dunia. Niat ini sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor psikososial di tempat kerja, seperti *supervisor support*, *role conflict*, dan *job stress*. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan besar di sektor ritel seperti *Alfamart*, yang memiliki banyak cabang dan mempekerjakan ribuan karyawan. Karyawan di posisi operasional selalu mendapat sorotan terdepan, karena memberikan pelayanan langsung dan berkontribusi langsung terhadap penjualan, tetapi di sisi lain ada karyawan operasional *support* yang memberikan dukungan langsung teknis operasional dalam penjualan, dimana mereka ini mempunyai peranan penting dalam keberlangsungan pelayanan dan penjualan.

Pada posisi *Branch Maintenance Support*, karyawan sering kali dihadapkan pada beban kerja yang tinggi dan tuntutan yang kompleks. Jam kerja mereka bisa melebihi jam kerja karyawan operasional di toko, dan harus selalu siap 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Karyawan pada posisi ini

dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai permasalahan yang muncul di lapangan, mulai dari penanganan keluhan pelanggan hingga pemeliharaan fasilitas fisik toko. Tekanan kerja yang tinggi, ekspektasi kinerja, dan dukungan supervisor yang tidak memadai secara signifikan berkontribusi pada stres kerja, yang dapat menyebabkan peningkatan niat pergantian di antara karyawan. Karyawan yang menghadapi ambiguitas peran dan konflik interpersonal mengalami tingkat stres yang meningkat, yang secara langsung mempengaruhi niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Dukungan supervisor yang memadai dapat mengurangi efek buruk dari stres peran, meningkatkan kepuasan dan kinerja kerja, sehingga mengurangi niat pergantian pekerjaan (Naidoo, 2018).

*Turnover intention* mengacu pada keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, yang sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman kerja yang tidak menyenangkan, stres, dan kurangnya dukungan di tempat kerja. Dalam konteks usaha kecil dan mikro, penelitian ini menemukan bahwa tugas-tugas yang tidak sah (*illegitimate tasks*) secara signifikan meningkatkan intensi turnover karyawan, terutama ketika dukungan supervisor rendah. Dukungan supervisor terbukti menjadi faktor moderasi yang kuat dalam hubungan ini, di mana karyawan yang menerima tingkat dukungan tinggi dari supervisor lebih kecil kemungkinannya untuk mempertimbangkan meninggalkan pekerjaan mereka dibandingkan dengan karyawan yang menerima dukungan rendah. Penelitian ini menyoroti pentingnya peran supervisor dalam menciptakan lingkungan kerja yang

mendukung dengan memberikan penjelasan logis tentang penugasan tugas, serta memotivasi karyawan melalui komunikasi yang efektif. Dengan demikian, pengelolaan dukungan supervisor di usaha kecil dan mikro sangat penting untuk mengurangi stres kerja, meningkatkan kepuasan karyawan, dan menurunkan tingkat *turnover intention*. Studi ini memberikan kontribusi yang unik dengan mengalihkan perhatian penelitian ke sektor usaha kecil dan mikro, yang sebelumnya sering diabaikan dalam kajian manajemen sumber daya manusia (Ilyas et al., 2020).

**Tabel I-1**  
**Turnover Branch Building & Maintenance Support SAT 2021-2024**

Tahun Keluar	Total Karyawan	Admin		Building Support		Engineering Support		Maintenance Support	
		Out	%	Out	%	Out	%	Out	%
2021	418	5	1,2%	5	1,2%	0	0,0%	46	11,0%
2022	402	7	1,7%	8	2,0%	5	1,2%	55	13,7%
2023	428	5	1,2%	13	3,0%	13	3,0%	76	17,8%
2024	432	7	1,6%	9	2,1%	9	2,1%	51	11,8%

Sumber Human Capital SAT

**Tabel I-2**  
**Turnover Intention Branch Building & Maintenance Support by Generation**

Tahun Keluar	Total Karyawan	Gen Z		Gen Y		Gen X		Total	
		Out	%	Out	%	Out	%	Out	%
2021	418	33	71,74%	11	23,91%	2	4,35%	46	11,00%
2022	402	42	76,36%	12	21,82%	1	1,82%	55	13,68%
2023	428	58	76,32%	15	19,74%	3	3,95%	76	17,76%
2024	432	47	92,16%	4	7,84%	0	0,00%	51	11,81%

Sumber Human Capital SAT

Berdasarkan data Human Capital Department PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk, tingkat *turnover* di posisi *Branch Maintenance Support* menunjukkan angka yang cukup signifikan dibandingkan dengan jabatan lainnya dalam beberapa tahun terakhir. Dengan persentase *turnover* mencapai

17,8%, posisi ini memiliki tingkat keluar karyawan yang lebih tinggi dibandingkan jabatan *support* lainnya dan didominasi gen Z. Angka ini mencerminkan adanya tantangan khusus dalam mempertahankan tenaga kerja di jabatan *maintenance support*.

**Tabel I-3**  
*Voice of Employee Alfamart 2024*

Category	Happiness Index	% Happy Employee	Index Happy Employee	% Unhappy Employee	Index Unhappy Employee
National	9.01 → 9.04 (+0.04)	93.1% → 94.4% (+1.3%)	9.19 → 9.22 (+0.02)	6.9% → 5.6% (-1.3%)	6.53 → 6.17 (-0.36)
Head Office	9.10 → 8.60 (-0.50)	100% → 81% (- 19.0%)	9.05 → 9.15 (+0.10)	-	-
Branch	9.01 → 9.07 (+0.06)	93.0% → 94.7% (+1.7%)	9.19 → 9.22 (+0.03)	7.0% → 5.0% (-2.0%)	6.53 → 6.19 (-0.34)

Sumber VOE HC SAT 2024

**Tabel I-4**  
*Indikator VOE Alfamart 2024*

Aspek	2023	2024	Gap
Job (National)	09.16	09.12	-0.04
Superior (Branch)	14.3% (Unhappy)	28.6% (Unhappy)	+14.3%
Organization (National)	09.19	09.33	+0.13

Sumber VOE HC SAT 2024

Berdasarkan data VOE (*Voice of Employee*) 2024 di Alfamart, secara garis besar kondisi *happiness index* meningkat baik di tingkat nasional maupun branch. Persentase karyawan *happy* bertambah, sementara yang *unhappy* menurun. Tetapi ada yang perlu diperhatikan penurunan *happiness* pada aspek *job* (-0.04), menunjukkan adanya penurunan dalam hal pekerjaan. Isu di Cabang, persentase karyawan *unhappy* di aspek *superior* meningkat signifikan (+12.6%), menunjukkan ketidakpuasan terhadap atasan. Dari sisi organisasi tidak ada isu karena tingkat kepuasan terhadap organisasi ada peningkatan.

Langkah perbaikan perlu difokuskan pada hubungan dengan atasan dan peran karyawan dalam pekerjaan.

Kondisi aspek *superior* sebagai variabel indikator atas hubungan atasan dengan bawahan menjadi sorotan penting dalam hal ini, apa yang terjadi dalam fungsi *supervisor support* pada organisasi perlu didetailkan untuk perbaikan.

Dari hasil diskusi singkat dengan beberapa *Branch Maintenance Support*, beberapa mengalami kecemasan perihal pekerjaan, dan keluhan gangguan pusing atau pening, dan di beberapa cabang ada perilaku *missing*. Kecemasan ataupun perilaku tersebut menurut mereka bukan karena faktor lingkungan kerja seperti jarak lokasi kerja, rekan karyawan, suasana kerja. Fenomena gangguan yang mereka rasakan perihal pekerjaan berarti mengarah ke *job stress*, bukan gejala *work stress* yang disebabkan beberapa hal eksternal.

*Job stress* adalah kondisi ketidaknyamanan yang dialami individu sebagai hasil dari tekanan kerja yang berasal dari organisasi atau tugas pekerjaan. *Job stress* adalah sebagai hasil tingkat pertama (*first-level outcome*) yang terpisah dari konsekuensi tingkat kedua seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi, dan kinerja. *Job stress* memiliki sifat multidimensional, dengan dua dimensi utama, yaitu *time stress* dan *anxiety*. *Time stress* berkaitan dengan tekanan waktu dan tenggat yang ketat, sementara *anxiety* mencerminkan ketegangan emosional yang dialami individu. Kedua dimensi ini terbukti memiliki hubungan signifikan dengan lima kategori stresor organisasi, meskipun tidak semua variabel independen dalam kategori tersebut berpengaruh signifikan. Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa setiap

dimensi *job stress* dipengaruhi oleh jenis stresor tertentu yang berbeda secara substansial, sehingga menyoroti kompleksitas hubungan antara faktor-faktor organisasi dengan pengalaman stres kerja individu (Parker & Decotiis, 1983). Penelitian ini memberikan pandangan bahwa pemahaman yang mendalam mengenai dimensi dan penyebab *job stress* dapat membantu organisasi merancang strategi yang lebih efektif untuk mengelola stres kerja karyawan.

*Branch Maintenance Support* ada yang mengeluhkan permintaan tugas yang bersamaan, beberapa pekerjaan kadang tidak sesuai dengan yang diinformasikan, ketidaksesuaian sumber daya beberapa kali terjadi, dan beberapa kebijakan ada yang tidak sesuai dengan kondisi di lapangan. Peranan dalam posisi jabatan mereka sendiri menjadi permasalahan secara personal, ketika dikonfirmasi mereka tidak ada kebingungan dalam menerjemahkan, memposisikan tugas dan tanggung jawabnya yang mengarah ke *role ambiguity*. Kondisi tersebut menunjukkan fenomena mengarah ke *role conflict*, karena terjadi konflik peran dalam peranan pekerjaan di jabatan tersebut, bukan kebingungan peranan mereka dalam tugas dan tanggung jawabnya.

*Turnover intention* sering kali dipengaruhi oleh adanya konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dalam organisasi yang kompleks. Konflik peran muncul ketika karyawan menghadapi ekspektasi yang saling bertentangan dalam tugas mereka, sementara ketidakjelasan peran terjadi ketika tanggung jawab dan ekspektasi pekerjaan tidak dijelaskan dengan baik. Kedua faktor ini memiliki konsekuensi disfungsional baik pada tingkat individu maupun organisasi, seperti meningkatnya stres kerja, penurunan

kepuasan kerja, dan melemahnya komitmen terhadap organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa konflik dan ketidakjelasan peran berhubungan secara signifikan dengan praktik organisasi dan manajerial yang buruk, yang dapat memicu *turnover intention*. Ketika karyawan merasa bahwa peran mereka tidak terdefinisi dengan jelas atau bertentangan, mereka cenderung merasa frustasi dan kehilangan motivasi untuk tetap bertahan dalam organisasi. Hal ini memperkuat pentingnya pengelolaan peran yang efektif oleh manajemen untuk mengurangi risiko *turnover intention* melalui komunikasi yang jelas, penyelarasan ekspektasi, dan dukungan yang memadai (Rizzo et al., 1970).

Beberapa *Branch Maintenance Support* menyatakan keberadaan atasan mereka dalam membimbing mereka sangat mereka harapkan, ketersediaan mereka ada saat dibutuhkan secara teknis di lapangan. Fenomena tersebut menunjukkan dukungan atasan bukan tentang sosok kepemimpinan yang mereka harapkan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya *supervisor support* bagi mereka, dibandingkan karakter *leadership* pimpinan mereka.

*Turnover intention* karyawan dapat dikurangi melalui dukungan supervisor (*Perceived Supervisor Support, PSS*) yang meningkatkan persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support, POS*). Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa hubungan antara PSS dan POS bersifat signifikan, di mana PSS berkontribusi langsung terhadap perubahan temporal pada POS. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh PSS terhadap POS semakin kuat ketika supervisor memiliki status yang tinggi di organisasi, menegaskan pentingnya posisi supervisor dalam membentuk persepsi karyawan tentang

dukungan organisasi. Selain itu, POS terbukti sepenuhnya memediasi hubungan negatif antara PSS dan turnover karyawan, menunjukkan bahwa persepsi karyawan tentang dukungan organisasi adalah mekanisme utama yang menghubungkan dukungan supervisor dengan retensi kerja. Dengan kata lain, supervisor yang dipandang sebagai representasi organisasi dapat meningkatkan keterikatan emosional karyawan dengan perusahaan melalui POS, sehingga menurunkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini menekankan pentingnya peran supervisor dalam membangun lingkungan kerja yang mendukung, yang pada akhirnya berkontribusi pada pengelolaan turnover yang lebih baik di organisasi (Eisenberger et al., 2002).

Secara empiris, beberapa penelitian ilmiah sudah dilakukan atas hal tersebut, tetapi menunjukkan beberapa hal yang inkonsisten. Penelitian atas hubungan *supervisor support* terhadap *turnover intention* Heyns (2022), Iqbal (2020) dan Yang (2015) menunjukkan hal yang sama, tetapi berbeda dengan hasil yang ditunjukkan oleh Kaur & Randhawa (2021). Penelitian hubungan *role conflict* terhadap *turnover intention* oleh Sarukesini & Edirisooriya (2024) menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian Ahmad (2021).

Berdasar fenomena di atas ,kondisi *turnover* tertinggi terjadi di jabatan *Branch Maintenance Support* terutama pada generasi Z. Seiring dengan hasil Voice of Employee (VoE) Alfamart 2024 yang menunjukkan penurunan happiness pada indikator job dan superior, sehingga perlu fokus pada hubungan dengan atasan dan peran karyawan dalam pekerjaan. Penelitian ini mencoba mengkaji lebih dalam hubungan antara *turnover intention, job stress,*

*supervisor support*, dan *role conflict* pada karyawan di posisi *Branch Maintenance Support* di *Alfamart*. Melalui analisis ini, diharapkan perusahaan dapat lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan retensi karyawan. Selain itu, *Alfamart* juga dapat mempertimbangkan program untuk mengurangi stres kerja, seperti pengaturan beban kerja yang lebih rasional atau pengembangan program kesehatan mental di tempat kerja.

Penelitian ini penting karena *turnover intention* bukan hanya mempengaruhi karyawan yang bersangkutan, tetapi juga memengaruhi stabilitas dan efektivitas tim secara keseluruhan. Ketika seorang karyawan memutuskan untuk keluar, tim yang tersisa mungkin harus menanggung beban kerja tambahan hingga perusahaan menemukan pengganti yang tepat. Hal ini tidak hanya meningkatkan tekanan kerja bagi karyawan yang tersisa tetapi juga dapat menurunkan moral tim. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, perusahaan seperti *Alfamart* dapat lebih proaktif dalam menjaga kepuasan dan kesejahteraan karyawan, yang pada akhirnya dapat mengurangi biaya yang terkait dengan *turnover* dan meningkatkan produktivitas jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Generasi Z dan *Turnover Intention* : peran *Supervisor Support*, *Role Conflict*, dan mediasi *Job Stress*” sebuah studi pada jabatan *Branch Maintenance Support* berusia generasi Z di PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk yang mengoperasikan brand ritel *Alfamart*. Penelitian ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi praktis dalam upaya Alfamart untuk mengurangi tingkat *turnover* dengan memperbaiki lingkungan kerja dan memperkuat peran supervisor dalam mendukung karyawan.

## 1.2. Rumusan Masalah

*Turnover* karyawan menjadi salah satu tantangan besar dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam industri yang memiliki tuntutan kerja tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa intensi turnover karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor individu dan organisasi, seperti ketegangan kerja (*job tension*), pendapatan, dan *supervisor support*. Ketegangan kerja yang tinggi sering kali diakibatkan oleh tekanan beban kerja, *role conflict*, dan tuntutan yang tidak seimbang, yang mendorong karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan pekerjaannya. *Supervisor support* telah terbukti sebagai faktor krusial dalam mengurangi dampak negatif ketegangan kerja dan meningkatkan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Studi sebelumnya juga menunjukkan adanya pengaruh moderasi gender dalam hubungan antara *supervisor support* dan *turnover intention*, di mana karyawan pria lebih rentan terhadap rendahnya *supervisor support* dibandingkan dengan karyawan Wanita (Fakunmoju et al., 2010).

Berdasarkan teori karakteristik pekerjaan yang dikemukakan oleh Hackman dan Olcham (Olcham et al., 1976), ditemukan bahwa karyawan dengan kebutuhan pertumbuhan yang tinggi (*growth need strength*) dan kepuasan terhadap konteks kerja, termasuk kepuasan terhadap gaji, keamanan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan *supervisor support*, lebih cenderung

merespons secara positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya, karyawan dengan kebutuhan pertumbuhan yang rendah atau yang tidak puas dengan lingkungan kerja mereka menunjukkan respons yang kurang positif terhadap pekerjaan tersebut. Temuan ini menunjukkan adanya pengaruh moderasi antara kebutuhan pertumbuhan dan kepuasan konteks kerja dalam menentukan efektivitas pekerjaan. Dalam banyak organisasi, pengabaian terhadap kebutuhan karyawan atau ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja dapat mengurangi manfaat dari desain ulang pekerjaan, yang pada akhirnya meningkatkan *job stress* dan *turnover intention*.

Dalam dunia kerja yang bergerak cepat, organisasi sektor swasta menghadapi tantangan untuk mempertahankan tingkat *turnover* karyawan yang rendah guna menjaga efisiensi operasional dan menekan biaya. Javed M, Khan M, Yasir M, Aamir S, Ahmed K (Javed et al., 2014) dalam penelitiannya menyoroti bahwa *role conflict*, dan *job stress* adalah bagian faktor-faktor kunci yang memengaruhi *turnover intention*. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan, ditemukan bahwa *role conflict*, dan *job stress* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *turnover intention*.

Dalam konteks organisasi yang kompleks, seperti sektor ritel dengan tuntutan peran yang tinggi, pengelolaan *role conflict* yang tidak tepat dapat meningkatkan *job stress* dan *turnover intention* karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut hubungan antara *turnover intention*, *job stress*, dan *turnover intention* dengan

mempertimbangkan mekanisme resolusi konflik yang efektif, serta implikasinya terhadap pengelolaan karyawan di organisasi.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh *supervisor support* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
2. Apakah pengaruh *role conflict* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
3. Apakah pengaruh *supervisor support* terhadap *job stress* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
4. Apakah pengaruh *role conflict* terhadap *job stress* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
5. Apakah pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
6. Apakah *job stress* memediasi hubungan antara *supervisor support* dan *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
7. Apakah *job stress* memediasi hubungan antara *role conflict* dan *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?

### 1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk memastikan fokus dan keterukuran dalam mengkaji hubungan antar variabel. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Lingkup Subjek Penelitian

Penelitian ini terbatas pada karyawan yang menempati posisi jabatan *Branch Maintenance Support* di Alfamart, sebuah perusahaan jejaring ritel besar di Indonesia. Hanya karyawan dengan jabatan tersebut yang dijadikan sampel penelitian, sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak berlaku secara langsung pada jabatan lain atau industri yang berbeda.

#### 2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diteliti meliputi *Supervisor Support, Role Conflict, Job Stress*, dan *Turnover Intention*. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan relevansi terhadap tujuan penelitian, sehingga faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi *turnover intention* tidak dianalisis dalam penelitian ini.

#### 3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden. Keterbatasan ini mengasumsikan bahwa jawaban karyawan mewakili pengalaman dan persepsi mereka dengan benar. Namun, potensi adanya bias respon, seperti bias sosial atau kurangnya transparansi dalam jawaban, menjadi keterbatasan yang perlu diperhatikan.

#### 4. Desain Penelitian *Cross-Sectional*

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, yang berarti data hanya dikumpulkan pada satu titik waktu. Desain ini memungkinkan analisis hubungan antar variabel, tetapi tidak dapat menjelaskan hubungan kausal secara mendalam. Untuk memastikan kausalitas, diperlukan studi longitudinal yang mengukur variabel-variabel ini dalam jangka waktu yang lebih panjang.

#### 5. Generalisasi Hasil

Hasil penelitian ini berpotensi sulit untuk digeneralisasikan di luar konteks yang telah ditentukan. Karena penelitian ini dilakukan dalam konteks satu perusahaan ritel di Indonesia dengan sampel khusus pada posisi teknis, temuan ini mungkin tidak dapat diterapkan secara langsung pada perusahaan dengan industri yang berbeda atau jabatan yang tidak sebanding.

Batasan-batasan tersebut membantu memperjelas ruang lingkup dan konteks penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan lebih akurat dan realistik.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *supervisor support* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
2. Menguji pengaruh *role conflict* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
3. Menguji pengaruh *supervisor support* terhadap *job stress* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
4. Menguji pengaruh *role conflict* terhadap *job stress* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
5. Menguji pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
6. Menganalisis peran *job stress* sebagai mediator antara *supervisor support* dan *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?
7. Menganalisis peran *job stress* sebagai mediator antara *role conflict* dan *turnover intention* karyawan pada jabatan *Branch Maintenance Support* generasi Z di Alfamart?

## 1.5. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini menambah literatur terkait pengaruh *supervisor support* dan *role conflict* terhadap *job stress* dan *turnover intention*.

### 2. Manfaat Praktis

Secara implikasi praktis penelitian ini memberikan panduan bagi manajemen dan departemen *Human Capital* maupun departemen pemangku kepentingan dalam mengelola stres kerja dan turnover karyawan melalui peningkatan dukungan supervisor dan pengurangan konflik peran.

