

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menyatakan bahwa *supervisor support* memiliki pengaruh negatif terhadap *job stress* dengan tingkat pengaruh yang moderat, yang berarti semakin tinggi dukungan dari supervisor, semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan. Namun, *supervisor support* tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*, menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi niat keluar karyawan.

Selanjutnya, *role conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress* dengan tingkat pengaruh yang tinggi. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh karyawan, semakin besar kemungkinan mereka mengalami stres kerja. *Job stress* juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan tingkat pengaruh yang moderat, yang berarti ketika tingkat stres kerja meningkat, keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi juga semakin tinggi.

Penelitian ini juga menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai variabel utama, yaitu *supervisor support*, *role conflict*, *job stress*, dan *turnover intention*. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur konstruk dan indikator yang dimaksud secara konsisten dan akurat. Dari hasil pengujian model, ditemukan bahwa *job stress* berperan sebagai

mediator dalam hubungan antara *role conflict* dan *turnover intention* dengan pengaruh yang signifikan, dengan tingkat efek mediasi tergolong rendah. Ini menunjukkan bahwa konflik peran meningkatkan stres kerja, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk memiliki niat meninggalkan pekerjaan mereka. Sebaliknya, *job stress* tidak memediasi hubungan antara *supervisor support* dan *turnover intention*, yang berarti dukungan dari supervisor tidak cukup untuk mengurangi niat keluar karyawan melalui pengurangan stres kerja.

Struktur model yang diuji dalam penelitian ini menunjukkan kecocokan yang baik dengan data yang dikumpulkan. Pengujian *goodness of fit* menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kecocokan model yang baik.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan *Branch Maintenance Support Gen Z* di *Alfamart*, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas atau ke industri lain yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yang berarti data dikumpulkan dalam satu titik waktu tertentu. Hal ini menyebabkan penelitian tidak dapat menangkap perubahan dinamika hubungan antara variabel dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Ketiga, terdapat kemungkinan adanya bias dalam pengisian kuesioner oleh responden. Beberapa responden bisa jadi merasa tidak nyaman untuk

mengungkapkan tingkat stres kerja, dukungan atasan yang sebenarnya, atau memiliki interpretasi yang berbeda terhadap pertanyaan yang diajukan. Faktor ini dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, penelitian di masa depan disarankan untuk menggunakan pendekatan longitudinal atau metode pengumpulan data yang lebih bervariasi.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi manajemen *Alfamart* dalam mengelola karyawan *Branch Maintenance Support*, khususnya yang berasal dari generasi Z. Manajemen perlu lebih memperhatikan pengelolaan konflik peran agar tidak meningkatkan stres kerja yang dapat berujung pada peningkatan *turnover intention*. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan memperjelas deskripsi tugas dan tanggung jawab karyawan, sehingga mereka tidak mengalami ketidakpastian dalam menjalankan pekerjaan.

Selain itu, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa *supervisor support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job stress*, bukan berarti peran supervisor tidak penting. Perusahaan tetap perlu meningkatkan dukungan dari atasan dengan memberikan pelatihan manajerial kepada supervisor agar mereka lebih mampu memahami dan merespons kebutuhan karyawan dengan lebih baik. Menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan suportif dapat

membantu mengurangi stres kerja serta meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Lebih lanjut, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menyediakan program kesejahteraan karyawan yang berfokus pada pengelolaan stres, seperti sesi konseling, pelatihan manajemen stres, atau kegiatan yang dapat meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi. Dengan cara ini, perusahaan dapat membantu karyawan mengelola tekanan kerja dengan lebih baik dan mengurangi risiko *turnover* yang tinggi.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur terkait turnover intention, job stress, role conflict, dan supervisor support dengan mengonfirmasi serta memperluas teori yang telah ada.

Pertama, hasil penelitian ini mendukung *Social Support Theory* (House, 1983) yang menekankan pentingnya dukungan dari lingkungan kerja, khususnya dari atasan, dalam mengurangi stres kerja dan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Temuan bahwa *supervisor support* berpengaruh signifikan dalam menurunkan *turnover intention* menunjukkan bahwa peran atasan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi karyawan.

Kedua, penelitian memperkuat *Job Demands-Resources* (JD-R) *Theory* (Bakker & Demerouti, 2014) dengan menegaskan bahwa

supervisor support merupakan *job resource* yang efektif dalam mengurangi *job stress*. Ini mengindikasikan bahwa supervisor yang memberikan dukungan yang memadai dapat menekan tingkat stres karyawan, dan menurunkan niat mereka untuk keluar dari pekerjaan. Namun, temuan bahwa *supervisor support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job stress*, menunjukkan bahwa perlu digali faktor lain mungkin lebih berperan dalam menentukan niat keluar karyawan.

Ketiga, penelitian ini memberikan bukti empiris tambahan bagi *Role Theory* (Kahn et al., 1964; Katz & Kahn, 2015) yang menyatakan bahwa konflik peran dapat meningkatkan stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *job stress*, menegaskan bahwa ketidaksesuaian peran dalam pekerjaan menjadi pemicu utama stres di tempat kerja. Namun, menariknya, *role conflict* tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*.

Keempat, hasil penelitian memperluas model penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa *job stress* memediasi hubungan antara *role conflict* dan *turnover intention*. Konflik peran yang tinggi akan meningkatkan stres kerja, yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*. Dengan demikian, strategi organisasi dalam mengelola konflik peran dapat berdampak langsung pada tingkat stres kerja dan secara tidak langsung mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau keluar dari organisasi.