

Peran *Job Burnout* dalam Memediasi Hubungan *Workload* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* Gen Z di Sektor Digital E-Commerce

Diah Febriyani¹, M. Irfani Hendri², Dody Pratama Marumpe³, Titik Rosnani⁴, Arman Jaya⁵

^{1,2,3,4,5} Faculty of Economics and Business, Universitas Tanjungpura, Pontianak Indonesia
E-mail: b1021221150@student.untan.ac.id

Article History:

Received: 05 Juli 2026

Revised: 17 Juli 2026

Accepted: 23 Juli 2026

Keywords: *Workload, Work-Life Balance, Job Burnout, Turnover Intention, Generasi Z, Industri Digital E-Commerce.*

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workload* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention* dengan *job burnout* sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z di sektor digital e-commerce di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *causal-comparative*. Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria Generasi Z yang bekerja di industri e-commerce minimal satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert 1–5, sedangkan analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbantuan *SmartPLS* untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan *job burnout*. Selain itu, *work-life balance* juga berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dan *job burnout*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Lebih lanjut, *job burnout* terbukti memediasi pengaruh *workload* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja memengaruhi niat berpindah kerja tidak hanya secara langsung tetapi juga melalui kondisi psikologis berupa kelelahan kerja. Oleh karena itu, perusahaan di sektor digital e-commerce perlu mengelola beban kerja secara efektif, meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, serta mencegah terjadinya *burnout* guna menekan tingkat *turnover intention* karyawan Generasi Z.

PENDAHULUAN

Fenomena *turnover intention* pada Generasi Z menjadi perhatian serius dalam industri digital karena tingginya mobilitas karier dan perbedaan ekspektasi kerja dibanding generasi

sebelumnya. Survei Faber (2025) menunjukkan bahwa sekitar 22% pekerja Gen Z secara global telah meninggalkan pekerjaannya dalam satu tahun terakhir dan lebih dari 50% masih aktif mencari pekerjaan baru. Di Australia, sekitar 35% pekerja Gen Z bahkan berencana resign dalam 12 bulan ke depan (Hedgman, 2025).. Di Indonesia, kondisi serupa juga terjadi Esterina & Hidayati (2025) mencatat tingkat turnover Gen Z mencapai 58%, jauh di atas tingkat ideal organisasi, sedangkan Pertiwi (2025) menemukan bahwa 31,82% karyawan Gen Z cenderung berpindah kerja dalam waktu satu hingga tiga bulan setelah bergabung.

Fenomena ini semakin terlihat pada sektor digital *e-commerce* yang memiliki ritme kerja cepat dan tekanan tinggi. (Noordende, 2025) melaporkan bahwa Gen Z memiliki tingkat atrisi tertinggi sebesar 22%, hampir dua kali lipat dibanding generasi milenial. Di Indonesia, tingkat *turnover* sektor *e-commerce* mencapai 19,22% per tahun (Rifka & Rahayu, 2018). Selain itu, tingkat retensi Gen Z juga relatif rendah. Deloitte Global Gen Z and Millennial Survey menunjukkan hanya 23% pekerja Gen Z yang berencana bertahan lebih dari lima tahun di satu organisasi (Faber, 2025), sedangkan LinkedIn Economic Graph (2023) mencatat rata-rata masa kerja awal Gen Z hanya sekitar 1,1 tahun.

Salah satu faktor yang memengaruhi *turnover intention* adalah *work-life balance*. Deloitte (2025) menunjukkan bahwa 49% pekerja Gen Z menempatkan *work-life balance* sebagai prioritas utama dalam memilih pekerjaan, namun 37% mengalami kesulitan menjaga keseimbangan tersebut. Pada sektor digital *e-commerce*, sekitar 41% pekerja muda mengalami ketidakseimbangan kehidupan kerja akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi (PwC, 2025). Penelitian Handoko et al (2024) serta Karolina & Saryatmo (2024) juga menegaskan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap retensi dan *turnover intention*.

Selain itu, *workload* juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Chambers (2026) melaporkan bahwa lebih dari 59% pekerja Gen Z mengalami beban kerja tinggi. Dalam sektor digital *e-commerce*, *workload* yang intens dapat memicu kelelahan emosional (Zhang & Wang, 2025). Penelitian Dewi (2026) dan Dwi Fatmawati (2024) juga menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh terhadap meningkatnya tekanan kerja dan *turnover intention* pada Generasi Z.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara *work-life balance*, *workload*, *job burnout*, dan *turnover intention*, namun umumnya masih dilakukan secara parsial. Aji & sudiro (2024) menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada Generasi Milenial, tetapi belum memasukkan *workload* dan burnout dalam model penelitian. Muawanah & Likewati (2026) menunjukkan bahwa *work-life balance* dan burnout berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, namun belum menguji *workload* sebagai faktor pemicu *burnout*. Sementara itu, Pamungkas & Sulton (2025) membuktikan bahwa *job burnout* memengaruhi *turnover intention*, tetapi belum mengintegrasikan *work-life balance* dan *workload* secara bersamaan. Nurul & Yuniawan (2024) bahkan menemukan bahwa dalam kondisi tertentu *work-life balance* dapat berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Kombinasi rendahnya *work-life balance* dan tingginya *workload* berpotensi memicu *job burnout*, yaitu kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat tekanan kerja berkepanjangan. Penelitian Andansari (2026) , Tziner & Sharoni (2025) dan Zhou & Li (2022) menegaskan bahwa *job burnout* merupakan prediktor kuat *turnover intention*.

Berdasarkan fenomena dan keterbatasan penelitian terdahulu, penelitian ini mengintegrasikan *workload*, *work-life balance*, *job burnout*, dan *turnover intention* dalam satu model konseptual yang komprehensif. Penelitian ini juga menempatkan *job burnout* sebagai variabel mediasi utama serta berfokus pada Generasi Z di sektor digital *e-commerce* Indonesia yang masih jarang dikaji secara integratif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

.....

menganalisis pengaruh *workload* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *job burnout* pada Generasi Z di industri digital *e-commerce*.

LANDASAN TEORI

Job Demands-Resources Theory (JD-R), yang dikembangkan oleh Bakker et al. (2023), menjabarkan bahwa pekerjaan terdiri dari dua kategori utama *job demands* dan *job resources*. *Job demands*, seperti *workload* dan konflik peran, adalah tuntutan pekerjaan yang menggunakan usaha fisik atau mental yang terus-menerus, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan kelelahan dan *job burnout* (Bakker & de Vries, 2021). Di sisi lain, *job resources*, seperti *work-life balance*, otonomi, dan dukungan sosial, berfungsi untuk membantu individu mengatasi tuntutan pekerjaan, mengurangi stres, dan meningkatkan kesejahteraan (Kaiser et al., 2020). *Workload* yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan emosional dan depersonalisasi sebagai komponen utama *job burnout*, yang pada akhirnya menaikkan *turnover intention* pada Gen Z di sektor *e-commerce*, sementara *work-life balance* berfungsi sebagai pelindung terhadap dampak negatif dari *job demands* yang tinggi (Bakker et al., 2025). *Job burnout* bertindak sebagai mediator yang menghubungkan *workload* dan *turnover intention*, menjelaskan bagaimana tekanan pekerjaan dapat mempengaruhi niat untuk keluar dari pekerjaan (Chênevert et al., 2021).

Workload (beban kerja) ialah salah satu determinan utama yang berpengaruh terhadap keadaan mental dan tingkah laku kerja para karyawan industri digital, khususnya sektor *e-commerce*. Ketika industri digital berkembang, pekerja harus menyelesaikan banyak tugas dalam waktu yang singkat dan dengan tekanan target yang ketat (Satriani et al., 2025). Beban kerja yang terlalu banyak berdampak besar pada kepuasan kerja dan stres kerja karyawan *e-commerce* di Indonesia, terutama ketika tidak diimbangi dengan dukungan sosial di tempat kerja (Dhia et al., 2024). Hasil ini sejalan dengan hasil tinjauan sistematis oleh Satriani et al. (2025) yang menunjukkan bahwa tekanan fisik dan mental yang disebabkan oleh jam kerja yang panjang dan target yang tinggi menjadi penyebab utama *workload* dan stres kerja, yang ditemukan pada 85,7 persen penelitian. Indikator *workload* 1) *Mental Demand*, (2) *Physical Demand*, (3) *Temporal Demand*, (4) *Performance*, (5) *Effort*, (6) *Frustration Level* (Hart & Staveland, 1988).

Konsep *work-life balance* adalah sebagai keahlian seseorang untuk menata sumber daya pribadinya dengan baik agar bisa menjalankan tugas di tempat kerja dan kegiatan non-kerja secara efektif, hal ini menyoroti betapa pentingnya keseimbangan dalam mengatur waktu, kesetiaan, dan rasa puas yang didapat dari ikut serta dalam dua aspek tersebut (Bocean et al., 2023). *Work-life balance* berperan penting dalam menurunkan *job burnout* dan *turnover intention*, terutama di kalangan Generasi Z pada industri digital dan sektor *e-commerce* yang memiliki karakteristik kerja cepat, fleksibel, dan berbasis target (Dewi Listiorini et al., 2025). Murti & Martdianty (2021) memperlihatkan bahwa *work-life balance* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan menurunkan *turnover intention* pada pekerja industri teknologi digital di Indonesia. Hal ini memperlihatkan bahwa pekerja digital yang dapat mempertahankan keseimbangan peran biasanya memiliki tingkat komitmen yang lebih besar terhadap organisasi. Indikator *work-life balance* (1) *Work Interference with Personal Life*, (2) *Personal Life Interference with Work*, (3) *Work and Life Enhancement*, (4) *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW) (Fisher et al., 2009).

Turnover intention secara umum ialah sebagai keinginan seseorang untuk berhenti bekerja saat ini dan pindah ke perusahaan lain, meskipun belum tentu diubah menjadi tindakan nyata seperti resign, definisi ini menekankan bahwa *intention* menunjukkan keinginan atau persepsi seseorang terhadap pekerjaan yang berbeda, sehingga dianggap sebagai indikator terkuat yang

memprediksi terjadinya *turnover* sebenarnya (Ike et al., 2023). Kecenderungan kognitif dan perilaku seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi akibat tekanan psikologis dan ketidakpuasan kerja yang muncul dari beban kerja berlebih (*workload*), ketidakseimbangan kehidupan kerja (*work-life imbalance*), dan kelelahan emosional (*job burnout*), dan sektor e-commerce *turnover intention* menonjol di kalangan generasi Z, yang dikenal memiliki ekspektasi tinggi terhadap fleksibilitas kerja dan keseimbangan hidup (Irawati et al., 2024; Wen et al., 2021). Indikator *turnover intention* (1) *Thoughts of Quitting*, (2) *Intention to Search*, (3) *Intention to Quit* (Mobley, 1977).

Job burnout generasi Z di industri digital sektor e-commerce dapat dipahami sebagai sindrom tiga dimensi kelelahan emosional, sinisme atau depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal yang menjadi respons berlarut terhadap tuntutan kerja kronis di lingkungan berteknologi tinggi sehingga kerangka ini tetap menjadi rujukan baku pengukuran melalui *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Demerouti, 2024; Williamson et al., 2018). Nastjuk et al. (2024) menjelaskan bahwa kombinasi tuntutan tinggi seperti *workload*, kecepatan perubahan, konektivitas konstan dan sumber daya yang tidak memadai menguras energi hingga memicu kelelahan emosional dan sinisme, pola yang dipertegas oleh literatur sintesis teknostres yang menunjukkan efek merugikan signifikan terhadap kesejahteraan psikologis dan *burnout*. *Job burnout* juga dilihat sebagai suatu kondisi yang berbagai tingkat, mulai dari kelelahan yang bisa pulih dalam waktu singkat, hingga kondisi yang parah dan sulit pulih dengan dampak sangat buruk bagi kesehatan (Bakker & de Vries, 2021). Indikator *job burnout* (1) *Emotional Exhaustion* (2) *Depersonalization* (3) *Personal Accomplishment* (Maslach et al., 2000).

Workload yang tinggi pada pekerja Generasi Z di sektor digital dan e-commerce meningkatkan *turnover intention* karena memicu tekanan psikologis dan kelelahan emosional (Costin et al., 2023). Subagyo et al. (2024) menemukan bahwa *workload* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan Wibowo et al. (2021) menegaskan bahwa tekanan kerja yang tidak terkelola dapat meningkatkan stres dan menurunkan kepuasan kerja sehingga mendorong niat keluar.

Work-life balance berperan sebagai faktor protektif yang mampu menurunkan *turnover intention* pada Generasi Z di industri digital. Irawati et al. (2024) menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan e-commerce. Abbas et al. (2021) juga menunjukkan bahwa keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan menurunkan niat keluar kerja.

Workload yang tinggi dalam lingkungan kerja digital dapat menguras energi psikologis dan memicu *job burnout*, terutama *emotional exhaustion* (Li et al., 2025). Penelitian Anindya Anindya Anandani & Rahmasari (2022) menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara *workload* dan *burnout* pada pekerja perusahaan teknologi di Indonesia Rotenstein et al. (2023) menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja untuk menekan *burnout* pada pekerja digital.

Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan *job burnout* dan menurunkan kesehatan psikologis (Bakker et al., 2025). Indra & Rialmi (2022) menemukan bahwa perbaikan *work-life balance* melalui dukungan organisasi dan pengaturan kerja dapat menurunkan *burnout*. Pada kelompok Gen Z menunjukkan *work-life balance* berasosiasi negatif dengan *burnout* dan berimplikasi pada kinerja, menandakan bahwa menjaga batas kerja dan hidup penting bagi angkatan kerja digital native (Shafariah & Gofur, 2025). Nia Selvia et al. (2025) dan Wardah & Haris. (2025) juga menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada Generasi Z di sektor e-commerce.

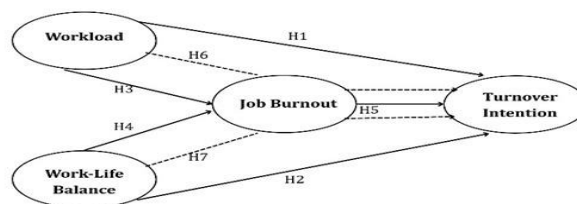
Job burnout berperan dalam meningkatkan *turnover intention* melalui kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan efikasi profesional (Moisoglou et al., 2025). Agista Ningrum et al.

(2024) menemukan bahwa *burnout* meningkatkan *turnover intention* melalui penurunan motivasi dan kepuasan kerja. . Generasi Z di perusahaan rintisan digital Indonesia, *job burnout* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, di mana tingginya tekanan target, jam kerja panjang, serta ekspektasi terhadap fleksibilitas dan umpan balik memperburuk kelelahan emosional (Kharisma Rakhmat et al., 2025).

Workload bertindak sebagai variabel bebas yang memicu stres psikologis dan meningkatkan *job burnout*, yang kemudian berdampak pada *turnover intention*. Penelitian menunjukkan bahwa *workload* berhubungan positif dengan *burnout* dan secara langsung meningkatkan niat keluar kerja (Lee et al., 2024). *Job burnout* juga terbukti memediasi hubungan antara *workload* dan *turnover intention*, sehingga pekerja dengan beban kerja tinggi cenderung memiliki keinginan berpindah kerja lebih besar (Li et al., 2024). Temuan ini didukung oleh Subagyo et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *workload* meningkatkan *burnout* dan *turnover intention*, sehingga diperlukan pengelolaan beban kerja seperti target realistis, otonomi, dan *boundary* kerja-digital. Pada Generasi Z di startup digital, *burnout* juga terbukti berpengaruh positif terhadap *turnover intention* ketika *workload* tinggi meningkatkan kelelahan kerja pada pekerja muda yang terdigitalisasi (Warsindah, 2024)

Work-life balance mengacu pada kemampuan individu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, di mana ketidakseimbangan dapat memicu *job burnout* dan meningkatkan *turnover intention* (J. Zhou et al., 2024). *Workload* yang tinggi menyebabkan *work-life balance* memburuk, sehingga meningkatkan *burnout* dan secara tidak langsung memperbesar *turnover intention* melalui stres kerja dan penurunan kepuasan kerja (Ahmad Saufi et al., 2023). Wong et al. (2024) juga menemukan bahwa *workload* meningkatkan kelelahan emosional dan *burnout* yang kemudian mendorong *turnover intention* melalui menurunnya komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Selain itu, Yulia et al. (2025) menunjukkan bahwa *work-life balance* menurunkan *turnover intention* melalui *burnout* sebagai mediator, dengan pengaruh negatif langsung terhadap *burnout* dan *turnover intention*.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dibangunlah hipotesis penelitian berikut ini:

1. *Workload* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*.
2. *Work-Life Balance* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.
3. *Workload* berpengaruh terhadap positif *Job Burnout*.
4. *Work-Life Balance* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout*.
5. *Job Burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*.
6. *Job Burnout* memediasi pengaruh positif *Workload* terhadap *Turnover Intention*.
7. *Job Burnout* memediasi pengaruh negatif *Work-Life Balance* terhadap *Turnover*

Intention.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain yang bersifat *causal-comparative* dan mediasi untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antara *workload* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*, dengan *job burnout* sebagai variabel mediasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji apakah *job burnout* berperan sebagai mediasi dalam hubungan antara *workload* dan *work-life balance*, *turnover intention* pada generasi Z yang berkarir di industri digital. Populasi penelitian ini ialah Generasi Z (lahir pada tahun 1997 hingga 2012) yang berkecimpung di sektor digital *e-commerce* di Indonesia, yang mencakup perusahaan *marketplace* utama, digital enabler, logistik digital dan *fulfillment*, *fintech* pendukung transaksi online, serta agensi digital *marketing*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 200 responden, dan penentuan jumlah sampel merujuk pada saran Hair et al. (2021) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel untuk analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) sebaiknya minimal 5 hingga 10 kali jumlah indikator penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 16 indikator yang digunakan untuk mengukur empat variabel. Dengan demikian, ukuran sampel minimum yang diperlukan berkisar antara 80 hingga 160 responden. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan 200 responden, yang telah memenuhi dan melebihi ukuran sampel minimum yang disarankan untuk analisis SEM. Setelah menentukan jumlah sampel, metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yakni teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Memon et al., 2024). Metode ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun kriteria untuk responden dalam penelitian ini meliputi: (1) responden berusia antara 18 hingga 27 tahun pada saat pengisian kuesioner; (2) bekerja secara aktif di perusahaan sektor *e-commerce* dengan sistem kerja penuh waktu atau kontrak tetap; (3) memiliki masa kerja minimal satu tahun secara berkelanjutan di tempat kerja saat ini; (4) memiliki jam kerja rata-rata 30 jam per minggu; (5) terlibat langsung dalam aktivitas inti digital seperti pemasaran *online*, *customer service*, *IT support*, *content creation*, digital *logistics*, maupun data *analytics*, serta (6) berdomisili dan bekerja di wilayah Indonesia.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner online yang disebarakan melalui platform Popsurvey. Penggunaan Popsurvey dipilih karena mampu memfasilitasi distribusi kuesioner secara cepat dan luas melalui tautan digital yang dapat diakses menggunakan perangkat *smartphone* maupun komputer. Popsurvey juga menyediakan fitur validasi pengisian data, seperti pembatasan pengisian ganda (*duplicate response control*) dan pemantauan kelengkapan jawaban, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas data yang diperoleh sehingga dapat tertuju tepat pada generasi z yang bekerja di *e-commerce*. Selain itu, platform ini memungkinkan pengumpulan data secara *real-time*, sehingga peneliti dapat memantau jumlah responden yang masuk serta memastikan data tersimpan secara otomatis, sehingga meminimalkan risiko kehilangan data .

Kuesioner ini berbentuk skala Likert 1–5 yang dipakai untuk mengukur *workload*, *work-life balance*, *job burnout*, dan *turnover intention*. Untuk menganalisis data, dipakai metode *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diuji menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* SEM dipilih karena kemampuannya dalam menguji hubungan kausal antar variabel laten dan manifest dalam model yang kompleks. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, dengan kriteria validitas konvergen (*outer loading* >0,70 dan *AVE* >0,50), validitas diskriminan (*Fornell-Larcker* atau *cross loading*), serta reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* >0,70).Selanjutnya, *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui nilai

.....

path coefficient, t-statistic ($>1,96$), dan p-value ($<0,05$), serta *R-square* untuk melihat kemampuan model. Pengujian mediasi dilakukan melalui *indirect effect*, di mana mediasi dinyatakan signifikan jika memenuhi kriteria t-statistic $>1,96$ dan p-value $<0,05$.

Berdasarkan konstruk penelitian yang dibangun dari kajian teoritis yang diajukan, paradigma penelitian ini dapat diilustrasikan dalam Gambar 2.1. 12 item *Worload* dalam penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya oleh (Hart & Staveland, 1988). *Work-Life Balance*, delapan item mengacu pada (Fisher et al., 2009). *Turnover Intention* dengan enam item mengacu pada (Mobley, 1977). *Job Burnout* mengacu pada (Maslach et al., 2000) dengan enam item dari 3 dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan table 1 karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 152 responden (72,38%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 58 responden (27,62%). Berdasarkan usia, 14667 sebagian besar responden berada pada rentang usia 24–28 tahun yaitu 128 responden (60,95%), diikuti usia 21–23 tahun sebanyak 65 responden (30,95%), dan usia 18–20 tahun sebanyak 17 responden (8,10%). Berdasarkan status pekerjaan, mayoritas responden bekerja *full-time* dengan status kontrak sebanyak 114 responden (54,29%), sedangkan *full-time* permanen sebanyak 96 responden (45,71%). Berdasarkan posisi pekerjaan, mayoritas responden bekerja pada bidang pemasaran online sebanyak 101 responden (48,10%), diikuti content creation sebanyak 34 responden (16,19%), digital *logistics* sebanyak 22 responden (10,48%), dan IT support sebanyak 21 responden (10,00%).

Berdasarkan domisili, responden paling banyak berasal dari Jawa Barat sebanyak 59 responden (28,10%), diikuti Jawa Timur sebanyak 36 responden (17,14%) dan DKI Jakarta sebanyak 33 responden (15,71%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	27,62
	Perempuan	152	72,38
Usia	18–20 tahun	17	8,1
	21–23 tahun	65	30,95
	24–28 tahun	128	60,95
Status Pekerjaan	Full-time (kontrak)	114	54,29
	Full-time (permanen)	96	45,71
Posisi Bekerja	Pemasaran online	101	48,1
	Content creation	34	16,19
	Digital logistics	22	10,48
	IT support	21	10
	Lainnya	32	15,23
Domisili	Jawa Barat	59	28,1
	Jawa Timur	36	17,14
	DKI Jakarta	33	15,71
	Jawa Tengah	24	11,43
	Banten	14	6,67
	Sumatera Utara	12	5,71
	Lainnya	32	15,24

Total		210	100
-------	--	-----	-----

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2026)

MODEL PENGUKURAN

Outer Model

Tabel 2. Outer Loading, Reliabilitas, dan Validitas

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)
Workload	W1	0.811	0.953	0.959	0.658
	W2	0.849			
	W3	0.809			
	W4	0.821			
	W5	0.828			
	W6	0.831			
	W7	0.807			
	W8	0.778			
	W9	0.816			
	W10	0.788			
	W11	0.791			
	W12	0.805			
Work-Life Balance	WLB1	0.813	0.925	0.939	0.657
	WLB2	0.802			
	WLB3	0.805			
	WLB4	0.796			
	WLB5	0.841			
	WLB6	0.822			
	WLB7	0.797			
	WLB8	0.806			
Job Burnout	JB1	0.871	0.936	0.949	0.758
	JB2	0.872			
	JB3	0.875			
	JB4	0.877			
	JB5	0.868			
	JB6	0.858			
Turnover Intention	TI1	0.840	0.927	0.942	0.732
	TI2	0.861			
	TI3	0.832			
	TI4	0.885			
	TI5	0.848			
	TI6	0.866			

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji *outer loading*, reliabilitas, dan validitas memperlihatkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan. Semua item indikator pada variabel *Workload*, *Work-Life Balance*, *Job Burnout*, dan *Turnover Intention* mempunyai nilai *outer loading* di atas 0,7, dengan nilai terendah sebesar 0,778 dan tertinggi sebesar 0,875, sehingga dapat dinyatakan memiliki validitas indikator yang baik. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing variabel juga telah melampaui batas minimum 0,5, yaitu sebesar 0,658 *Workload*, 0,657 *Work-Life Balance*, 0,758 *Job Burnout*, dan 0,732 *Turnover Intention*, yang menunjukkan terpenuhinya validitas konvergen. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel sebesar 0,953, 0,925, 0,936, dan 0,927 serta nilai *Composite Reliability* sebesar 0,959, 0,939, 0,949, dan 0,942, seluruhnya berada di atas 0,7. Ini menandakan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik serta reliabilitas yang sangat baik. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini dapat dianggap valid dan dapat diandalkan untuk menilai variabel yang diteliti.

Tabel 3. Discriminant Validity Analysis (Fornell-Larcker)

	Job Burnout	Turnover Intention	Work-Life Balance	Workload
Job Burnout	0.870			
Turnover Intention	0.602	0.856		
Work-Life Balance	0.500	0.501	0.810	
Workload	0.498	0.466	-0.040	0.811

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui kita dapat melihat bahwa nilai diagonal secara konsisten lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruksi lainnya. Hal ini memperlihatkan bahwa tabel memenuhi kriteria Fornell-Larcker. Dengan kata lain, tabel-tabel tersebut memiliki validitas diskriminatif yang baik, artinya konstruksi dalam tabel tersebut cukup berbeda satu sama lain dan tidak tumpang tindih.

Inner Model Model

Tabel 4. R Square dan F Square

variabel	R-square	R-square adjusted	Variabel	f-Square	Interpretasi f^2
Job Burnout	0.518	0.517	Work-Life Balance	0.562	Besar
			Workload	0.558	Besar
Turnover Intention	0.508	0.506	Job Burnout	0.042	Kecil
			Work-Life Balance	0.221	Sedang
			Workload	0.187	Sedang

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2026)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Job Burnout* memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,518 yang berarti 51,8% variasinya dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sedangkan 48,2% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Sementara itu, *Turnover Intention* memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8% variasinya dapat dijelaskan oleh variabel dalam model, sedangkan 49,2% lainnya dipengaruhi faktor eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik terhadap kedua variabel tersebut.

Berdasarkan hasil *F-Square*, pengaruh antar variabel menunjukkan tingkat kekuatan yang berbeda. Pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* tergolong kecil ($f^2 = 0,042$), sehingga kontribusinya lemah. *Work-Life Balance* terhadap *Job Burnout* ($f^2 = 0,562$) dan *Workload* terhadap *Job Burnout* ($f^2 = 0,558$) menunjukkan pengaruh yang kuat. Sementara itu, *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* ($f^2 = 0,221$) dan *Workload* terhadap *Turnover Intention* ($f^2 = 0,187$) menunjukkan pengaruh yang sedang. Secara keseluruhan, *Workload* dan *Work-Life Balance* berperan besar terutama dalam membentuk *Job Burnout*, yang kemudian berdampak pada *Turnover Intention*.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur	Original sample (O)	T statistics	P values	Ket.
H1	Workload->Turnover Intention	0.379	6.117	0.000	Signifikan
H2	Work-Life Balance-> Turnover Intention	0.412	6.696	0.000	Signifikan
H3	Workload -> Job Burnout	0.519	12.576	0.000	Signifikan
H4	Work-Life Balance -> Job Burnout	0.521	11.024	0.000	Signifikan
H5	Job Burnout -> Turnover Intention	0.207	2.841	0.002	Signifikan
H6	Workload ->Job Burnout-> Turnover Intention	0.108	2.732	0.003	Signifikan
H7	Work-Life Balance -> Job Burnout -> Turnover Intention	0.108	2.807	0.003	Signifikan

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2026)

Pengujian hipotesis sebagaimana disajikan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa *Workload* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,379, T statistik 6,117 ($> 2,040$), dan P value 0,000 ($< 0,05$), sehingga H1 diterima. Selanjutnya, *Work-Life Balance* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,412, T statistik 6,696 ($> 2,040$), dan P value 0,000 ($< 0,05$), namun dalam penelitian ini hipotesis H2 dinyatakan ditolak. *Workload* juga terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap *Job Burnout* dengan nilai koefisien 0,519, T statistik 12,576 ($> 2,040$), dan P value 0,000 ($< 0,05$), sehingga H3 diterima. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh *Work-Life Balance* yang berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap *Job Burnout* dengan nilai koefisien 0,521, T statistik 11,024 ($> 2,040$), dan P value 0,000 ($< 0,05$), sehingga H4 dinyatakan ditolak. Selain itu, *Job Burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* dengan nilai koefisien 0,207, T statistik 2,841 ($> 2,040$), dan P value 0,002 ($< 0,05$), sehingga H5 diterima..

Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *Workload* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Burnout* dengan nilai koefisien 0,108, T statistik 2,732 ($> 2,040$), dan P value 0,003 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa *Job Burnout* berperan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*), karena *Workload* tetap memiliki pengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* sekaligus berpengaruh melalui *Job Burnout*.

Sementara itu, *Work-Life Balance* juga memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Burnout* dengan nilai koefisien 0,108, T statistik 2,807 ($> 2,040$), dan P value 0,003 ($< 0,05$). Hasil ini juga menunjukkan adanya mediasi parsial (*partial mediation*), di mana *Job Burnout* turut menjembatani pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention*, namun hubungan langsung antara variabel tersebut tetap terjadi. Dengan demikian, *Job Burnout* dalam penelitian ini berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara *Workload* maupun *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention*.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *workload* memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap *turnover intention* karyawan pada sektor digital *e-commerce*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Fatmawati & Mansyur (2024) serta Ismartaya & Kartini (2024) dan Diany & Budiarmo (2024) yang menemukan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Secara logis, karakteristik Generasi Z yang memprioritaskan fleksibilitas dan kesejahteraan mental berbenturan dengan tuntutan industri *e-commerce* yang serba cepat dan kompetitif. Beban kerja yang tinggi di sektor ini tidak hanya menguras energi fisik, tetapi juga menciptakan kelelahan kognitif yang berkepanjangan. sehingga menciptakan disonansi antara harapan karier dan realitas pekerjaan, sehingga keluar dari perusahaan dianggap sebagai solusi paling rasional bagi karyawan untuk memulihkan sumber daya psikologis mereka. Penelitian ini memperluas penerapan teori JD-R pada konteks karyawan Generasi Z di industri *e-commerce* yang memiliki karakteristik pekerjaan yang dinamis dan penuh tekanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, yang berbeda dari hipotesis awal. Temuan ini mengindikasikan bahwa pada Generasi Z, *work-life balance* tidak selalu berfungsi sebagai faktor retensi, melainkan dapat meningkatkan kesadaran diri dan keberanian untuk mencari peluang kerja yang lebih baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul & Yuniawan (2024) yang menemukan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan, sehingga menunjukkan bahwa peningkatan keseimbangan kehidupan kerja tidak selalu menurunkan niat keluar karyawan. Selain itu, penelitian Kerdipitak & Jermisittiparsert (2020) juga menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan koefisien positif, yang mengindikasikan bahwa dalam konteks tertentu, keseimbangan kerja yang baik justru dapat mendorong individu untuk mempertimbangkan perpindahan kerja. Secara logis, terdapat fenomena psikologis yang menjelaskan mengapa hal tersebut justru dapat mendorong seseorang untuk berpindah kerja. Ketika seseorang memiliki waktu dan energi yang cukup di luar pekerjaan, mereka mendapatkan ruang untuk melakukan refleksi diri yang lebih mendalam mengenai tujuan karier jangka panjang. Kondisi mental yang stabil dan bugar ini sering kali memberikan keberanian bagi individu untuk mengevaluasi apakah posisi mereka saat ini masih relevan dengan ambisi pribadi atau hanya sekadar zona nyaman yang menghambat pertumbuhan. Selain itu, individu yang memiliki keseimbangan kerja yang baik cenderung memiliki kapasitas lebih untuk meningkatkan keterampilan melalui pelatihan atau memperluas jejaring profesional tanpa merasa kelelahan kronis. Fasilitas waktu luang ini secara tidak langsung menjadi modal bagi mereka untuk mempersiapkan diri menuju peluang yang lebih besar di tempat lain. Jika perusahaan hanya memberikan kenyamanan waktu tanpa disertai tantangan profesional atau kompensasi yang sepadan, karyawan akan merasa kebutuhan personalnya terpenuhi namun aspirasi profesionalnya stagnan, sehingga mereka merasa lebih siap secara energi untuk mengejar karier baru yang dianggap lebih menjanjikan.

Hasil dari analisis data memperlihatkan bahwa *workload* memiliki dampak positif dan sangat signifikan terhadap *job burnout* karyawan Gen Z di sektor digital *e-commerce*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Khairunnisa & Rahmah (2025) serta Kurnia & Noermijati (2026) yang menemukan bahwa *workload* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*. Selain itu, Huang & Wang (2016) dalam studi berbasis model *Job Demands-Resources* (JD-R) juga menunjukkan bahwa *workload* sebagai *job demand* utama dapat meningkatkan *emotional exhaustion* sebagai inti dari *burnout*. Secara logis, karakteristik sektor *e-commerce* yang beroperasi secara dinamis dengan siklus perubahan tren yang sangat cepat. Di industri ini, *workload* bukan hanya soal volume tugas yang besar, melainkan juga tuntutan kecepatan dan aksesibilitas digital yang berlangsung 24/7. Bagi Generasi Z yang merupakan *digital natives*, kondisi ini sering kali mengaburkan batasan antara waktu kerja dan waktu pribadi. Aksesibilitas platform kerja melalui perangkat digital

.....

membuat beban kerja terasa konstan dan sulit dihindari, yang secara psikologis memicu beban kognitif berlebih. Ketika tuntutan tugas yang masif ini tidak dibarengi dengan jeda pemulihan yang cukup, terjadi deplesi energi secara terus-menerus. Sesuai dengan mekanisme dalam teori JD-R, beban kerja yang tinggi bertindak sebagai pemicu utama dalam jalur kerusakan kesehatan. Proses ini menguras sumber daya energi karyawan hingga mencapai titik di mana mereka melakukan penarikan diri secara psikologis sebagai bentuk pertahanan diri dari tekanan mental yang ekstrem. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi menyebabkan deplesi energi dan tekanan psikologis yang berujung pada *burnout*. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat mekanisme health impairment dalam teori JD-R, khususnya pada konteks karyawan Generasi Z di sektor digital *e-commerce* yang memiliki karakteristik pekerjaan yang dinamis dan penuh tekanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-life balance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout, yang berbeda dari prediksi awal dalam *Job Demands–Resources (JD-R) Theory*. Secara teoritis, job resources seperti work-life balance diharapkan menurunkan tingkat burnout. Namun, hubungan ini tidak selalu bersifat linear dan dapat berubah tergantung pada konteks serta dinamika pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2007, 2017). Beberapa penelitian juga menunjukkan adanya hubungan timbal balik (*reciprocal relationship*), di mana *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh *job resources*, tetapi juga dapat memengaruhi persepsi individu terhadap *work-life balance* (Lesener et al., 2019; Schaufeli & Bakker, 2004). Hal ini mengindikasikan kemungkinan terjadinya *reversed causality* dalam penelitian ini. Secara logis, sektor *e-commerce* sering kali diidentikkan dengan fleksibilitas kerja yang tinggi, fleksibilitas tersebut secara paradoks menciptakan risiko kesejahteraan yang signifikan. Fleksibilitas yang tidak terstruktur cenderung melahirkan budaya kerja tanpa batas (*borderless work*), di mana tuntutan profesional merambah ke dalam ruang personal secara intens, dan dari *boundary theory* ketiadaan sekat yang jelas antara domain pekerjaan dan kehidupan pribadi menghambat proses pemulihan psikologis karyawan. Akibatnya, alih-alih mencapai keseimbangan, karyawan justru terjebak dalam siklus keterlibatan kerja yang konstan, yang secara akumulatif menguras sumber daya emosional dan memicu terjadinya *burnout*. Sehingga hal tersebut sejalan dengan Mazmanian & Orlikowski (2013) yang menemukan industri digital *e-commerce* yang identik dengan fleksibilitas kerja tinggi, work-life balance dapat menjadi fenomena *autonomy paradox*, yaitu kondisi di mana fleksibilitas justru mendorong individu untuk bekerja lebih intens dan tanpa batas yang jelas, sehingga meningkatkan risiko burnout, serta didukung oleh *boundary theory*, batas antara kehidupan kerja dan pribadi yang semakin kabur dalam lingkungan kerja digital juga dapat meningkatkan tekanan psikologis dan kelelahan emosional (Ashforth et al., 2000; Derks et al., 2014). Oleh karena itu, temuan hubungan positif antara *work-life balance* dan *job burnout* dalam penelitian ini masih dapat dijelaskan secara teoritis dan kontekstual.

Hasil analisis data memperlihatkan bahwa job burnout memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Gen Z di sektor digital *e-commerce*. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Iswanto & Setyaningrum, 2025) serta Arumsari Arumsari & Enjang (2025) yang menunjukkan bahwa job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, studi internasional seperti yang dipublikasikan dalam Arzani & Amerzadeh (2025) juga menemukan bahwa burnout berperan penting dalam meningkatkan turnover intention karyawan. Secara logis, ini menunjukkan bahwa burnout sebagai kondisi kelelahan emosional dan mental dapat mendorong karyawan untuk meninggalkan organisasi. Secara logis, tingginya pengaruh ini dipicu oleh karakteristik Gen Z yang sangat menghargai kesehatan mental; bagi mereka, tekanan kerja yang konstan di industri *e-commerce* bukan lagi dipandang sebagai tantangan karier, melainkan ancaman terhadap kesejahteraan hidup. Dalam perspektif *Job*

.....

Demands-Resources (JD-R), *burnout* merupakan bagian dari proses *health impairment* yang menghubungkan *job demands* dengan outcome negatif, seperti *turnover intention*. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat peran *burnout* sebagai prediktor utama *turnover intention*, khususnya pada karyawan Generasi Z di sektor digital *e-commerce* yang memiliki karakteristik pekerjaan yang dinamis dan penuh tekanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job burnout* pada karyawan Generasi Z di sektor digital *e-commerce*, serta menunjukkan bahwa *Job Burnout* berperan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*). Hal ini berarti beban kerja yang tinggi tidak langsung mendorong niat keluar, tetapi terlebih dahulu menimbulkan *burnout* yang kemudian meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Terdapat fase "inkubasi" di mana beban kerja yang berat terlebih dahulu menguras sumber daya energi dan mental karyawan hingga mencapai titik jenuh atau *job burnout*, yang pada akhirnya memicu niat yang kuat untuk keluar dari perusahaan. Secara logis, fenomena ini berkaitan erat dengan karakteristik Generasi Z yang sangat memprioritaskan kesehatan mental dan keseimbangan kehidupan kerja. Bagi mereka, beban kerja yang tinggi mungkin masih dapat ditoleransi selama tidak mengganggu stabilitas emosional. Namun, dalam ekosistem *digital e-commerce* yang memiliki ritme sangat cepat dan budaya kerja *always-on*, beban kerja seringkali bersifat kognitif dan repetitif. Kondisi ini mempercepat terjadinya kelelahan digital. Ketika beban tersebut telah berubah menjadi *burnout*, batas toleransi psikologis mereka tercapai, dan pengunduran diri dianggap sebagai satu-satunya jalan keluar yang rasional untuk memulihkan kesejahteraan diri. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hung & Chang (2025) serta Rachmayanti & Fauzi (2024) dan Puspitasari & Riyadi (2024) yang menunjukkan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Secara teoritis, hasil ini memperkuat *Job Demands-Resources Theory*, khususnya pada jalur *health impairment process*, di mana *job demands* seperti *workload* memicu kelelahan kerja yang berdampak pada outcome negatif. Penelitian ini juga berkontribusi dengan memperluas penerapan teori JD-R dalam konteks Generasi Z dan sektor digital *e-commerce* yang memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap *burnout*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job burnout* sebagai variabel mediasi, dan juga menunjukkan adanya mediasi parsial (*partial mediation*). Artinya, *work-life balance* tidak secara langsung mendorong niat keluar, tetapi terlebih dahulu memicu kelelahan kerja yang kemudian meningkatkan *turnover intention*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Farhan Afifudin & Kussudyarsana (2025) serta Alblihed & Alzghaibi (2022) dan Yulia & Hermawan (2025), yang menegaskan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan *burnout* dan memperkuat keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Dalam perspektif teori *Job Demands-Resources* (JD-R), hasil ini mengonfirmasi mekanisme *health impairment pathway*. Rendahnya *work-life balance* diposisikan sebagai hilangnya *job resource* vital, yang menyebabkan tuntutan pekerjaan terasa jauh lebih berat. Secara logis, hal ini menciptakan kegagalan dalam proses pemulihan psikologis, terutama di industri *e-commerce* yang memiliki ritme kerja sangat cepat dan konektivitas digital 24/7. Sehingga batasan antara ruang personal dan profesional adalah identitas dasar dalam bekerja. Ketika tuntutan digital *e-commerce* mengaburkan batasan tersebut, karyawan tidak hanya merasa lelah secara fisik, tetapi mengalami degradasi emosional. *Turnover intention* di sini muncul sebagai mekanisme pertahanan diri yang timbul hanya ketika *burnout* telah mencapai titik puncak. Dengan kata lain, karyawan lebih memilih meninggalkan organisasi daripada mengorbankan kesehatan mental mereka lebih jauh. Dengan demikian, penelitian ini mempertegas bahwa upaya organisasi dalam menekan angka *turnover* tidak cukup hanya dengan menawarkan kebijakan *work-life balance* formal seperti jam

kerja fleksibel. Organisasi perlu mengelola beban kerja harian secara efektif untuk mencegah terjadinya *burnout*, karena sekali karyawan mencapai tahap kelelahan emosional, intervensi *work-life balance* saja sering kali sudah terlambat untuk mengubah keputusan mereka untuk keluar.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperlihatkan bahwa *workload* dan *work-life balance* dampak signifikan terhadap turnover intention karyawan Generasi Z di sektor digital *e-commerce*. *Workload* yang tinggi terbukti meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan, sedangkan *work-life balance* juga memiliki dampak signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *workload* dan *work-life balance* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*, yang memperlihatkan bahwa desakan pekerjaan dan keseimbangan kehidupan kerja berperan dalam menentukan tingkat kelelahan kerja karyawan.

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *workload* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan niat berpindah kerja pada Generasi Z tidak hanya dipengaruhi oleh beban kerja dan keseimbangan kehidupan kerja secara langsung, tetapi juga melalui kondisi psikologis berupa kelelahan kerja. Maka dari itu, perusahaan perlu mengelola beban kerja, menciptakan keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik, serta mencegah terjadinya *burnout* mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan di sektor digital *e-commerce* disarankan untuk mengelola beban kerja karyawan secara lebih baik untuk mencegah tekanan kerja yang berlebih yang dapat menyebabkan *job burnout* dan meningkatkan *turnover intention* Generasi Z. Selain itu, perusahaan di sektor digital *e-commerce* perlu mengelola *work-life balance* dan *job burnout* secara terpadu sebagai strategi untuk menekan *turnover intention* karyawan Generasi Z. Upaya peningkatan *work-life balance* dapat dilakukan melalui penerapan kebijakan kerja yang lebih fleksibel, seperti pengaturan jam kerja adaptif, sistem kerja *hybrid*, serta pembagian beban kerja yang lebih proporsional agar karyawan mampu menyeimbangkan kehidupan kerja dan pribadi. Di sisi lain, perusahaan juga perlu memberikan perhatian serius terhadap potensi *job burnout* yang dialami karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan program dukungan kesejahteraan karyawan, seperti konseling, pelatihan manajemen stres, serta memastikan adanya waktu istirahat yang memadai. Mengingat *burnout* terbukti menjadi mekanisme yang memperkuat munculnya *turnover intention*, pengelolaannya menjadi langkah yang krusial. Selain itu, peran manajemen juga penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif melalui komunikasi yang terbuka dan gaya kepemimpinan yang adaptif terhadap karakteristik Generasi Z yang cenderung menghargai fleksibilitas dan kesehatan mental. Dengan demikian, strategi retensi karyawan perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya berfokus pada peningkatan *work-life balance*, tetapi juga diiringi dengan pengelolaan *burnout* secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Abbas, Z., Ansari, J., Gulzar, S., Zameer, U., & Hussain, K. (2021). The Role of Workload, Nepotism, Job Satisfaction, and Organizational Politics on Turnover Intention: A Conservation of Resources Perspective. In *Organizacija* (Vol. 54, Number 3, pp. 238–251). Sciendo. <https://doi.org/10.2478/orga-2021-0016>
- Agista Ningrum, D., Fauzi, A., Wijayanti, M., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Corresponding Author, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap

- Turnover Intention Karyawan PT Swadaya Jaya Mandiri. In *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)* (Vol. 2, Number 1).
- Ahmad Saufi, R., Che Nawi, N. B., Permarupan, P. Y., Zainol, N. R. B., Aidara, S., Kakar, A. S., & Jothi, B. A. (2023). Academic Person-Environment Fit towards Sustainable Work-Life Balance and Reduced Turnover Intention Moderated by Job Opportunities. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043397>
- Aji, R., Management, P., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Brawijaya, U., & Sudiro, I. A. (n.d.). Terhadap Turnover Intention Karyawan Generasi Milenial. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 3(4), 1034–1044. <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.4.09>
- Alblihed, M., & Alzghaibi, H. A. (2022). The Impact of Job Stress, Role Ambiguity and Work–Life Imbalance on Turnover Intention during COVID-19: A Case Study of Frontline Health Workers in Saudi Arabia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph192013132>
- Andansari, N. (2026). Pengaruh Work-Life Balance, Career Development, Job Burnout terhadap Turnover Intention Mahasiswa Gen Z (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 12. <https://doi.org/10.53697/emak.v7i2.3779>
- Anindya Anandani, D., & Rahmasari, D. (2022). Hubungan Beban Kerja dengan Burnout pada Pegawai Perusahaan Startup The Relationship between Workload and Burnout in Startup Company Employees. 10(02), 103–115.
- Arumsari Arumsari, Enjang Suherman, & Laras Ratu Khalida. (2025). The Effect of Burnout and Job Satisfaction on Turnover Intention at PT Jonan Indonesia. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(2), 113–118. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i2.361>
- Arzani, S., Amerzadeh, M., Alizadeh, A., Moosavi, S., & Kalhor, R. (2025). The mediating role of job burnout in the relationship between career plateau and turnover intention among nurses. *Scientific Reports*, 15(1), 35508. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-19518-1>
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a Day’S Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *Academy of Management Review*, 25(3), 472–491. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.3363315>
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job Demands-Resources Theory: Ten Years Later. In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 10, pp. 25–53). Annual Reviews Inc. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2025). Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior Job Demands-Resources Theory: Ten Years Later. Downloaded from [Www.Annualreviews.Org](http://www.annualreviews.org). Guest (Guest, 10, 41. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920>

- Bocean, C. G., Popescu, L., Varzaru, A. A., Avram, C. D., & Iancu, A. (2023). Work-Life Balance and Employee Satisfaction during COVID-19 Pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 15(15). <https://doi.org/10.3390/su151511631>
- Chambers, S. (2026, February 12). *Gen Z Workforce Statistics*. WifiTalents. <https://wifitalents.com/gen-z-workforce-statistics/>
- Chênevert, D., Kilroy, S., Johnson, K., & Fournier, P. L. (2021). The determinants of burnout and professional turnover intentions among Canadian physicians: application of the job demands-resources model. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06981-5>
- Costin, A., Roman, A. F., & Balica, R. S. (2023). Remote work burnout, professional job stress, and employee emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 14). Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1193854>
- Demerouti, E. (2024). Burnout: a comprehensive review. *Zeitschrift Für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492–504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
- Derks, D., van Mierlo, H., & Schmitz, E. B. (2014). A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: Examining the role of the perceived segmentation norm. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 74–84. <https://doi.org/10.1037/a0035076>
- Dewi Listiorini, Feriandy, & Widya Ningsih. (2025). Work Life Balance and Mental Health Being of Generation Z in the Digital Industry. *International Journal of Asian Business and Management*, 4(2), 285–294. <https://doi.org/10.55927/ijabm.v4i2.170>
- Dewi, O. R. S. (2026). Workload dan Work Life Balance Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Z di Kota Bekasi. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(01), 16–32. <https://doi.org/10.34308/eqien.v15i01.2256>
- Dhia, M. R., Kunci, K., Kerja, S., Kerja, B., Kerja, K., & Sosial, D. (2024). The Impact Of Job Stress And Workload On E-Commerce Employees Job Satisfaction With Social Support As An Intervening Variable. In *HUMANIORASAINS Jurnal Humaniora dan Sosial Sains* (Vol. 1, Number 1).
- Diany Chaerunissa, S., Budiatmo, A., & Listyorini, S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Santika Premiere Semarang. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 13, Number 3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Dwi Fatmawati, C., Mansyur, A., Ekonomika dan Bisnis, F., & Stikubank Semarang, U. (2024). *Turnover Intention : Apakah Workload And Work Life Balance Memiliki Peran?* 8(3).
- Esterina, M., Hidayati, W. R. N., & Wicaksono, B. S. (2025). Analyzing Generation Z Turnover Intention: The Effect of Learning Agility and Psychological Capital. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 4(1), 51–60. <https://doi.org/10.55927/ijar.v4i1.13400>
- Faber, E. (2025). 2025 Gen Z and Millennial Survey. https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/genz-millennial-survey.html?utm_source
- Farhan Afifudin, M., & Kussudyarsana, K. (2025). Analysis of the Effect of Workload, Work Life Balance, and Work Environment, on Turnover Intention with Burnout as a Mediating Variable PT SGS (Sumber Graha Sejahtera) Semarang Branch. *International Journal of Science and Environment (IJSE)*, 5(3), 428–435. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.207>
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond Work and Family: A Measure of Work/Nonwork Interference and Enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441–456. <https://doi.org/10.1037/a0016737>
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on partial least

- squares structural equations modeling (PLS-SEM). Sage Publications. *Journal of Tourism Research*, 6(2).
- Handoko, S., Tumbur, W., Tobing, M. L., & Setyawan, R. (2024). *Dampak Work-Life Balance terhadap Retensi Karyawan: Studi Kuantitatif pada Generasi Milenial dan Gen Z*. 4(1), 279–288. <http://journal.stiestekom.ac.id/index.php/dinamika>
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Advances in Psychology*, 52(C), 139–183. [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- Hedgman, A. (2025, October 25). *From flexibility to purpose: What Gen Z really want from employers*. News.Com.Au. https://www.news.com.au/finance/work/at-work/from-flexibility-to-purpose-what-gen-z-really-want-from-employers/news-story/d82bc1f20492c04697c8d2a7db25f57f?utm_source=chatgpt.com
- Huang, J., Wang, Y., & You, X. (2016). The Job Demands-Resources Model and Job Burnout: The Mediating Role of Personal Resources. *Current Psychology*, 35(4), 562–569. <https://doi.org/10.1007/s12144-015-9321-2>
- Hung, W.-Y., Chang, I.-H., & Hsiao, Y.-C. (2025). The impact of workload and emotional demands on turnover intentions: the mediating and moderating effects of job burnout. *Frontiers in Psychology*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1699421>
- Ike, O. O., Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K., Eze, I. C., Omeje, O., & Okonkwo, E. (2023). Expanded-multidimensional turnover intentions: scale development and validation. *BMC Psychology*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01303-2>
- Indra, F. J., & Rialmi, Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(2), 90–99. <https://doi.org/10.33753/madani.v5i2.223>
- Irawati, S., C P Meilani, Y. F., Studi Manajemen Program Magister, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Kunci, K., & Karir, P. (2024). *PENGARUH WORK-LIFE BALANCE, PENGEMBANGAN KARIR, DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA GENERASI Z DI E-COMMERCE*. 4(6). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Ismartaya, Kartini, T., & Rahmanissa, N. F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Pt Honoris Industry. *JOURNAL OF MANAGEMENT Small and Medium Enterprises (SME's)*, 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.35508/jom.v17i3.17397>
- Iswanto, B., & Setyaningrum, R. P. (2025). The Effect of Burnout on Turnover Intention With Work-Life Balance as a Mediating Variable. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 192–200. <https://doi.org/10.33096/jmb.v12i2.1265>
- Kaiser, S., Patras, J., Adolfsen, F., Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2020). Using the Job Demands–Resources Model to Evaluate Work-Related Outcomes Among Norwegian Health Care Workers. *SAGE Open*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/2158244020947436>
- Karolina, N., & Saryatmo, M. A. (2024). Employee engagement, work life balance, dan turnover intention pada karyawan Generasi Z di Jabodetabek: Peran mediasi job satisfaction. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2), 306–320. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29657>
- Kerdpitak, C., & Jermisittiparsert, K. (2020). The effects of workplace stress, work-life balance on turnover intention: An empirical evidence from pharmaceutical industry in Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 586–594. <https://doi.org/10.5530/srp.2020.2.86>
- Khairunnisa, N., & Rahmah, D. D. N. (2025). The effect of workload on employee burnout: A

- study of civil servants in East Kalimantan. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 20(1), 176–189. <https://doi.org/10.26905/jpt.v20i1.15437>
- Kharisma RAKHMAT, R., Sibarani, M., & Kharisma Rakhmat, R. (2025). *THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, JOB SATISFACTION, AND BURNOUT ON TURNOVER INTENTION AMONG GEN-Z EMPLOYEES IN START-UP COMPANIES IN INDONESIA*.
- Kurnia, D. I., Noermijati, & Juwita, H. A. J. (2026). How Workload Leads to Burnout: The Mediating Roles of Job Stress and Work-Life Balance. *Jurnal Manajemen*, 30(1), 52–73. <https://doi.org/10.24912/jm.v30i1.3615>
- Lee, S. E., Seo, J. K., & Macphee, M. (2024). Effects of workplace incivility and workload on nurses' work attitude: The mediating effect of burnout. *International Nursing Review*, 71(4), 1080–1087. <https://doi.org/10.1111/inr.12974>
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, 33(1), 76–103. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065>
- Li, Y., Chen, C., & Yuan, Y. (2025). Evolving the job demands-resources framework to JD-R 3.0: The impact of after-hours connectivity and organizational support on employee psychological distress. *Acta Psychologica*, 253. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104710>
- Li, Y., You, H., & Oh, S. (2024). A study on the structural relationship between emotional labor, job burnout, and turnover intention among office workers in Korea: the moderated mediating effect of leader-member exchange. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01545-8>
- LinkedIn Economic Graph. (2023, December). *Workforce Report*. LinkedIn Economic Graph. <https://economicgraph.linkedin.com/resources/linkedin-workforce-report-december-2023>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2000). *JOB BURNOUT*. www.annualreviews.org
- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2013). The Autonomy Paradox: The Implications of Mobile Email Devices for Knowledge Professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337–1357. <https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0806>
- Memon, M. A., Thurasamy, R., Ting, H., & Cheah, J.-H. (2024). PURPOSIVE SAMPLING: A REVIEW AND GUIDELINES FOR QUANTITATIVE RESEARCH. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 9(1), 1–23. [https://doi.org/10.47263/JASEM.9\(1\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.9(1)01)
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(62(2):237-240).
- Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Konstantakopoulou, O., Papathanasiou, I. V., Katsapi, A., Prasini, I., Chatzi, M., & Galanis, P. (2025). Workplace Gaslighting Is Associated with Nurses' Job Burnout and Turnover Intention in Greece. *Healthcare (Switzerland)*, 13(13). <https://doi.org/10.3390/healthcare13131574>
- Muawanah, R., Likewati, W. O., & Komber, M. I. S. (2026). Pengaruh Reward Work-Life Balance Dan Burnout Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Generasi Milenial (Gen-Y) Di PT Petrosea Tbk. Posb Sorong, Kabupaten Sorong. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 2035–2054. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.2159>
- Murti, A. S. K., & Martdianty, F. (2021). An investigation of workload, work–life balance, and flexible working in relation to turnover intention of Information Technology (IT) workers. In *Contemporary Research on Business and Management* (pp. 73–76). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781003196013-18>
- Nastjuk, I., Trang, S., Grummeck-Braamt, J. V., Adam, M. T. P., & Tarafdar, M. (2024). Integrating and synthesising technostress research: a meta-analysis on technostress creators,

- outcomes, and IS usage contexts. *European Journal of Information Systems*, 33(3), 361–382. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2022.2154712>
- Nia Selvia, I., Wahyu Ningsih, A., Syahroni, B., & Yudi Mahadianto, M. (2025). The Effect Of Work-Life Balance And Burnout On The Performance Of Generation Z Employees. In *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* (Vol. 8, Number 3).
- Noordende, S. van't. (2025, September 8). *new research finds Gen Z's average job stint is 1.1 years - but it's not job-hopping, it's growth-hunting*. Randstad. <https://www.randstad.com/press/2025/genz-workplace-blueprint/#:~:text=Gen%20Z%20has%20the%20highest,a%20clear%20desire%20to%20advance>.
- Nurul, H., & Yuniawan, A. (2024). Analysis of The Influence of Work-Life Balance and Job Stress on Turnover Intention Among Private Sector Employees of Generation Y in Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 56–64. <https://doi.org/10.38043/jimb>
- Pamungkas, M. R., & Sulton, M. (2025). Pengaruh Work Engagement, Job Satisfaction, Workaholism dan Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Milenial di Kabupaten Lamongan. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(1), 87–97. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i1.3487>
- Pertiwi, P. (2025, April 14). *What turnover rate says about Gen Z*. INTEGRITY INDONESIA. https://www.integrity-indonesia.com/blog/what-turnover-rate-says-about-gen-z/?utm_source
- Puspitasari, E. D., Riyadi, S., & Halik, A. (2024). *The Effects of Workload and Compensation on Turnover Intention With Burnout as An Intervening Variable Among Millennial Employees of PT. KGM*. 3(1), 2961–712. <https://doi.org/10.55299/ijec.v3i1.516>
- PwC. (2025, November 12). *PwC's Global Workforce Hopes and Fears Survey 2025*. PwC. <https://www.pwc.com/gx/en/issues/workforce/hopes-and-fears.html>
- Rachmayanti, D., & Fauzi, A. (2024). Workload Analysis Turnover Intention With Work Life Balance and Burnout as a Variable Intervening at PT. Merak Jaya Beton. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(12), 2025–2034. <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i12.12754>
- Rifka, I., & Rahayu, S. (2018, November 8). *SDM di Industri Digital Doyan Gonta-Ganti Tempat Kerja*. INews.Id. https://www.inews.id/finance/bisnis/sdm-di-industri-digital-doyan-gonta-ganti-tempat-kerja?utm_source
- Rotenstein, L. S., Brown, R., Sinsky, C., & Linzer, M. (2023). The Association of Work Overload with Burnout and Intent to Leave the Job Across the Healthcare Workforce During COVID-19. *Journal of General Internal Medicine*, 38(8), 1920–1927. <https://doi.org/10.1007/s11606-023-08153-z>
- Satriani, O. I. N. W., Puspikawati, S. I., & Wahyudiono, Y. D. A. (2025). Analisis Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stress Kerja Pada Kurir: Systematic Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 14(1), 136–144. <https://doi.org/10.20473/mgk.v14i1.2025.136-144>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Shafariah, H., & Gofur, A. (2025). Is Burnout a Missing Link? Exploring the Relationship between Work-Life Balance and Job Satisfaction. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 21(1), 1–16. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v21i1.3946>
- Subagyo, T., Muftiyanto, T. N., & Windarko, W. (2024). *Turnover Intention Among Generation Z Employees: The Mediating Role of Burnout in the Relationship Between Workload*. <https://doi.org/10.38035/dijms.v5i4>
- Tziner, A., & Sharoni, G. (2025). Workplace Bullying and Turnover Intention: A Meta-Analytic

- Review of Mediating and Moderating Mechanisms. *BMC Public Health*, 25(2034).
- Wardah, A. K., & Haris, H. (2025). The Influence of Work-Life Balance, Burnout, and Job Satisfaction on Intention to Stay on Generation Z Employees in Surakarta City. *Media Elektronik*, 4(2), 60–69. <https://doi.org/10.54259/manabis.v4i2.4266s>
- Warsindah, L. (2024). *Pengaruh Job Demands, Organizational Commitment terhadap Turnover Intention melalui Mediasi Burnout pada Karyawan Perusahaan Cakap*. <https://cakap.com/syaratdanketentuan/#:~>
- Wen, H., Sun, H., Kummer, S., Farr-Wharton, B., & Herold, D. M. (2021). The antecedents, consequences, and mediating role of workload among Chinese courier drivers. *Sustainability (Switzerland)*, 13(24). <https://doi.org/10.3390/su132414015>
- Wibowo, A., Setiawan, M., & Yuniarinto, A. (2021). The Effect Of Workloads On Turnover Intention With Work Stress As Mediation And Social Support As Moderated Variables. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 404–412. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.16>
- Williamson, K., Lank, P. M., Cheema, N., Hartman, N., & Lovell, E. O. (2018). Comparing the Maslach Burnout Inventory to Other Well-Being Instruments in Emergency Medicine Residents. *Journal of Graduate Medical Education*, 10(5), 532–536. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-18-00155.1>
- Wong, K. P., Zhang, B., Xie, Y. J., Wong, F. K. Y., Lai, C. K. Y., Chen, S. C., & Qin, J. (2024). Impacts of Job Demands on Turnover Intention Among Registered Nurses in Hong Kong Public Hospitals: Exploring the Mediating Role of Burnout and Moderating Effect of Pay Level Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/3534750>
- Yulia, L., Hermawan, B., & Rafiudin, A. (2025a). *Peran Burnout dalam MemediasiiHubungan antara Work Life Balance (WLB), Workload , dan Turnover Intention : Studi Kasus padaaKaryawan Kontrak PT. Persada Alih Daya Divisi Technical Services Jasa Pemeliharaan Site Indosat Area Depok-Bogor*.
- Yulia, L., Hermawan, B., & Rafiudin, A. (2025b). *Peran Burnout dalam MemediasiiHubungan antara Work Life Balance (WLB), Workload , dan Turnover Intention : Studi Kasus padaaKaryawan Kontrak PT. Persada Alih Daya Divisi Technical Services Jasa Pemeliharaan Site Indosat Area Depok-Bogor*.
- Zhang, L., & Wang, L. (2025). Emotional Labor and Turnover Intention among Rural Teachers: The Mediating Role of Job Burnout and the Moderating Role of Social Support. *Frontiers in Psychology*, 16(1528875).
- Zhou, J., Soo, H. S., & Aziz, A. B. (2024). From Research to Insights: A Review of Literature on Personal Values, Work-Life Balance, and Job Fit in Understanding Turnover Intentions. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 13(5), 111. <https://doi.org/10.36941/ajis-2024-0154>
- Zhou, M., Li, X., & Zhang, L. (2022). Impact of Work-Life Balance on Job Burnout and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13(940516). <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.940516>