JOURNAL SYNTAX IDEA
p–ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 8, No. 10, October 2026

Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan Kebahagiaan Kerja terhadap Retensi Karyawan di PT Permodalan Nasional Madani Cabang Kediri

Erna Dwi Sulistyorini*, Oetami Prasadjaningsih
Perbanas Institute, Indonesia
Email: ernadwis2017@gmail.com*, carioetami@gmail.com

Keywords:
Workload, Work-Family Conflict, Work Stress, Workplace Happiness, Employee Retention, SEM-PLS.

Abstract
Employee retention is essential for maintaining service continuity in microfinance institutions, where frontline employees face demanding workloads and competing work and family responsibilities. This study examined the relationships between workload, work-family conflict, workplace happiness, job stress, and employee retention at PT Permodalan Nasional Madani, Kediri Branch. A quantitative explanatory approach employed a cross-sectional survey of 230 frontline employees selected through saturated sampling. Data were collected using five-point Likert scales and analyzed using partial least squares structural equation modeling in SmartPLS 4, with 10,000 bootstrap subsamples. The findings showed that workload and work-family conflict were positively associated with job stress. Workplace happiness was the strongest positive predictor of retention, while workload demonstrated a significant negative direct relationship with retention. Work-family conflict had no significant direct relationship with retention. Job stress was positively associated with retention and significantly mediated the relationships of workload and work-family conflict with retention. However, workplace happiness neither significantly predicted job stress nor demonstrated significant mediation through stress. The model explained 47.1% of retention variance and 45.0% of stress variance. These findings highlight workplace happiness and balanced job demands as retention considerations, while the positive stress-retention association requires cautious interpretation and further longitudinal investigation before drawing causal conclusions.

Kata Kunci:
Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Kebahagiaan Kerja, Retensi Karyawan, SEM-PLS.

Abstrak
Retensi karyawan penting untuk menjaga kesinambungan pelayanan lembaga pembiayaan mikro, terutama ketika karyawan menghadapi beban pekerjaan serta benturan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Penelitian ini bertujuan menguji hubungan beban kerja, konflik peran ganda, kebahagiaan kerja, stres kerja, dan retensi karyawan pada PT Permodalan Nasional Madani Cabang Kediri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan survei potong lintang terhadap 230 karyawan lini depan melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural berbasis kuadrat terkecil parsial melalui SmartPLS 4 dengan 10.000 subsampel bootstrap. Hasil menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik peran ganda berhubungan positif signifikan dengan stres kerja. Kebahagiaan kerja menjadi prediktor positif terkuat terhadap retensi, sedangkan beban kerja memiliki hubungan langsung negatif signifikan dengan retensi. Konflik peran ganda

tidak memiliki hubungan langsung signifikan dengan retensi. Stres kerja berhubungan positif signifikan dengan retensi serta memediasi hubungan beban kerja dan konflik peran ganda dengan retensi. Namun, kebahagiaan kerja tidak berhubungan signifikan dengan stres kerja, dan hubungan tidak langsungnya dengan retensi melalui stres tidak signifikan. Model menjelaskan 47,1% variasi retensi dan 45,0% variasi stres kerja. Penelitian menyimpulkan bahwa kebahagiaan kerja dan pengelolaan tuntutan pekerjaan relevan bagi retensi, sementara hubungan positif stres dengan retensi memerlukan penafsiran hati-hati dan pengujian longitudinal selanjutnya.

PENDAHULUAN

Retensi karyawan merupakan persoalan strategis dalam manajemen sumber daya manusia karena keberlanjutan organisasi bergantung pada kemampuannya mempertahankan tenaga kerja yang memiliki kompetensi, pengalaman, dan pengetahuan mengenai proses operasional. Keputusan karyawan untuk bertahan tidak hanya berkaitan dengan imbalan finansial, tetapi juga dengan tuntutan pekerjaan, pengalaman psikologis, dan kualitas hubungan yang terbentuk di tempat kerja. (Allen et al., 2010) menekankan bahwa strategi retensi perlu didasarkan pada bukti mengenai faktor yang memengaruhi keberlangsungan hubungan kerja serta disesuaikan dengan konteks organisasi. Dalam perspektif ini, mempertahankan karyawan membutuhkan perhatian terhadap keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kondisi yang mendukung kesejahteraan mereka (Gagné & Deci, 2005; Greenhaus & Beutell, 1985). Beban kerja, konflik peran ganda, stres kerja, dan kebahagiaan kerja menjadi aspek yang relevan untuk dikaji karena berkaitan dengan pengalaman sehari-hari karyawan serta pertimbangan mereka untuk tetap bekerja dalam organisasi (Eisenberger et al., 2020; Hobfoll et al., 2018; Kurtessis et al., 2017; Lee et al., 2017; Shmueli et al., 2019).

Persoalan tersebut memiliki relevansi khusus pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Kediri, terutama pada karyawan lini depan unit Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar). Berdasarkan konteks operasional yang dijelaskan dalam naskah, pekerjaan lini depan mencakup penyaluran pembiayaan, pendampingan nasabah, pertemuan kelompok, penagihan, dan penyelesaian administrasi (Abdou et al., 2022; Andriani et al., 2023; Bufquin et al., 2021; Deci et al., 2017). Kombinasi tugas tersebut menuntut pengalokasian waktu, tenaga, dan perhatian yang dapat beririsan dengan tanggung jawab keluarga maupun kehidupan pribadi. Naskah juga mengidentifikasi persoalan perputaran karyawan sebagai tantangan dalam menjaga stabilitas tenaga kerja, meskipun belum menyajikan angka turnover tahunan secara terperinci. Oleh karena itu, perlu ditelaah bagaimana tuntutan pekerjaan dan konflik peran berkaitan dengan stres serta keinginan karyawan untuk bertahan. Relevansi persoalan ini didukung oleh (Lestari et al., 2021), yang mengkaji hubungan konflik pekerjaan–keluarga, konflik keluarga–pekerjaan, stres kerja, dan kepuasan hidup pada pekerja front office hotel di Indonesia. Kajian tersebut memberikan pembanding mengenai persoalan keseimbangan peran pada pekerjaan pelayanan, tanpa menyamakan karakteristik pekerja hotel dengan karyawan PNM.

Penelitian terdahulu memberikan dasar empiris untuk memahami hubungan tuntutan pekerjaan, konflik peran, dan stres dalam menjelaskan sikap karyawan terhadap keberlanjutan hubungan kerja. (Suseno et al., 2023) menemukan bahwa stres kerja memediasi hubungan beban kerja dan konflik peran dengan turnover intention. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap turnover intention, sedangkan konflik peran dan stres kerja berpengaruh terhadap variabel tersebut. Temuan ini memperlihatkan pentingnya membedakan pengaruh langsung tuntutan pekerjaan dari pengaruh yang berlangsung melalui kondisi psikologis karyawan. Sementara itu, (Van den Broeck et al., 2021) melalui meta-analisis berbasis Self-Determination Theory menjelaskan pentingnya membedakan bentuk-bentuk motivasi kerja dalam memahami konsekuensi bagi karyawan. Kedua kajian tersebut memberikan alasan untuk menelaah tuntutan pekerjaan sekaligus pengalaman psikologis positif, sehingga penjelasan mengenai retensi tidak hanya bertumpu pada tekanan yang dialami karyawan.

Meskipun kajian tersebut relevan, terdapat kesenjangan yang dapat dikembangkan melalui penelitian ini. Model (Suseno et al., 2023) menggunakan turnover intention sebagai variabel hasil, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada retensi yang diukur melalui keinginan tetap bekerja, komitmen bertahan, dan kecenderungan mempertahankan hubungan kerja. Kedua konsep tersebut berkaitan, tetapi tidak dapat diperlakukan sebagai ukuran yang sepenuhnya identik. Selain itu, konflik peran secara umum perlu dibedakan dari konflik peran ganda yang dalam penelitian ini diarahkan pada benturan tuntutan pekerjaan dan keluarga. Model penelitian ini juga memasukkan kebahagiaan kerja untuk melengkapi penjelasan mengenai tekanan pekerjaan dengan pengalaman positif karyawan. (Fisher, 2010) menjelaskan bahwa kebahagiaan di tempat kerja merupakan konsep yang lebih luas daripada kepuasan kerja semata. Dengan demikian, kesenjangan penelitian terletak pada kebutuhan menguji hubungan tuntutan kerja, konflik peran ganda, stres, dan kebahagiaan secara terpadu terhadap retensi dalam konteks pembiayaan ultra-mikro berbasis pelayanan lapangan.

Landasan utama untuk menjelaskan hubungan tersebut adalah Job Demands–Resources Theory, dengan Conservation of Resources Theory dan Self-Determination Theory sebagai kerangka pendukung. (Bakker & Demerouti, 2017) menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan dapat dipahami melalui tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan, yang berkaitan dengan proses gangguan kesehatan maupun proses motivasional. Dalam penelitian ini, beban kerja dan konflik peran ganda diposisikan sebagai tuntutan yang berpotensi berkaitan dengan stres kerja. Conservation of Resources Theory menjelaskan bahwa stres dapat muncul ketika individu menghadapi ancaman kehilangan, kehilangan aktual, atau tidak memperoleh sumber daya yang memadai setelah menginvestasikan sumber dayanya (Hobfoll, 1989). Adapun Self-Determination Theory memberikan dasar untuk memahami peran pemenuhan kebutuhan psikologis dan kualitas motivasi dalam pengalaman kerja (Van den Broeck et al., 2021). Ketiga kerangka tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk menjelaskan hubungan antara tekanan

pekerjaan, pengalaman positif, dan kecenderungan karyawan mempertahankan hubungan kerja.

Berdasarkan kesenjangan dan landasan teori tersebut, kebaruan penelitian ini diarahkan pada pengujian model terpadu yang menempatkan retensi sebagai variabel hasil, stres kerja sebagai mediator, serta beban kerja, konflik peran ganda, dan kebahagiaan kerja sebagai variabel yang diuji hubungannya dalam satu model. Penelitian ini membedakan jalur langsung terhadap retensi dari jalur tidak langsung melalui stres kerja, termasuk menguji apakah kebahagiaan kerja berkaitan dengan retensi melalui mekanisme tersebut. Kebaruan juga bersifat kontekstual karena model diterapkan pada karyawan lini depan PT PNM Cabang Kediri yang menjalankan kegiatan pembiayaan dan pendampingan nasabah. Dibandingkan model Suseno et al. (2023), penelitian ini memperluas perhatian dari turnover intention menuju kecenderungan bertahan serta menambahkan kebahagiaan kerja. Kebaruan tersebut merupakan pengembangan model dan konteks empiris, sehingga tidak memerlukan klaim bahwa hubungan antarvariabel ini belum pernah diteliti sama sekali.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan memperoleh dasar empiris untuk menjaga kesinambungan tenaga kerja sekaligus memperhatikan kesejahteraan karyawan lini depan. Pergantian karyawan dapat menuntut proses penyesuaian penugasan, pembelajaran ulang, dan pemeliharaan hubungan pelayanan dengan nasabah. Namun, upaya mempertahankan karyawan perlu mempertimbangkan kondisi kerja yang mereka alami, agar kecenderungan bertahan tidak dipahami hanya sebagai keberhasilan administratif organisasi. (Allen et al., 2010) menekankan perlunya strategi retensi berbasis bukti, sedangkan (Fisher, 2010) menunjukkan pentingnya memahami pengalaman kebahagiaan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, pengujian beban kerja, konflik peran ganda, stres kerja, dan kebahagiaan kerja diperlukan untuk membantu manajemen menentukan aspek yang perlu diprioritaskan. Kajian ini diharapkan dapat mendukung penyusunan kebijakan penugasan, dukungan keseimbangan peran, pengelolaan stres, dan penguatan pengalaman kerja positif berdasarkan hubungan empiris yang ditemukan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja, konflik peran ganda, kebahagiaan kerja, dan stres kerja terhadap retensi karyawan pada PT PNM Cabang Kediri. Penelitian ini juga menguji pengaruh beban kerja, konflik peran ganda, dan kebahagiaan kerja terhadap stres kerja, serta peran stres kerja dalam memediasi hubungan ketiga variabel tersebut dengan retensi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan tuntutan pekerjaan dan pengalaman psikologis positif dengan kecenderungan karyawan untuk bertahan, dengan mengacu pada kerangka Job Demands–Resources Theory (Bakker & Demerouti, 2017). Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi manajemen dalam mengatur beban kerja, mengurangi benturan tuntutan pekerjaan dan keluarga, menyediakan dukungan pengelolaan stres, serta membangun pengalaman kerja yang mendukung kebahagiaan karyawan. Manfaat tersebut diarahkan pada penguatan retensi

dan kesinambungan pelayanan pembiayaan ultra-mikro, sesuai cakupan data dan konteks organisasi yang diteliti.

METODE PENELITIAN

1. **Desain Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research guna menguji hubungan kausalitas antarvariabel melalui pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui survei cross-sectional pada satu periode waktu tertentu.
2. **Unit Analisis dan Populasi:** Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu karyawan lini depan (terutama petugas unit Mekaar) pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Kediri. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif lini depan yang memenuhi kriteria sampel.
3. **Penentuan Sampel:** Mengacu pada pedoman *rule of thumb* pemodelan *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS) yang dikemukakan oleh (Hair Jr. et al., 2019, 2022), ukuran sampel minimum ditentukan berdasarkan pengalian 10 kali lipat dari jumlah indikator terbesar dalam model. Dengan jumlah indikator pembentuk konstruk mencapai 18 indikator utama, ukuran sampel minimum yang diperlukan adalah 180 responden. Guna memperkuat kekuatan statistik (*statistical power*) dan akurasi estimasi, penelitian ini melibatkan **230 responden** karyawan lini depan yang dipilih melalui teknik sampling jenuh (*saturated sampling*).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel:

1) *Beban Kerja (X1):* Diukur melalui indikator volume pekerjaan, tuntutan waktu, tuntutan mental, dan alokasi energi/usaha.
2) *Konflik Peran Ganda (X2):* Diukur melalui indikator konflik berbasis waktu, konflik berbasis tekanan (*strain*), dan konflik berbasis perilaku.
3) *Kebahagiaan Kerja (X3):* Diukur melalui pengalaman menyenangkan, hubungan sosial positif, dan kebermaknaan kerja.
4) *Stres Kerja (M):* Diukur melalui indikator tekanan, ketegangan, kecemasan, dan kelelahan fisik/mental.
5) *Retensi Karyawan (Y):* Diukur melalui keinginan untuk tetap bekerja, komitmen bertahan, dan kecenderungan mempertahankan hubungan kerja.
6) Seluruh instrumen diukur menggunakan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju).

4. **Analisis Data:** Pengolahan dan analisis data inferensial dilakukan menggunakan teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak **SmartPLS 4**, yang mencakup evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), serta pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung melalui prosedur *bootstrapping* (10.000 subsamples, tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabulasi data dari 230 responden karyawan aktif PT PNM Cabang Kediri, profil demografi menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (92,17%), yang sangat selaras dengan operasional lapangan unit Mekaar. Sebagian besar pegawai berada pada kelompok usia di bawah 25 tahun (72,17%), belum menikah (73,05%), belum memiliki anak (78,26%), berpendidikan terakhir SMA/SMK (92,17%), serta memegang posisi operasional utama sebagai *Account Officer* (AO) sebesar 76,09%. Struktur demografi ini mencerminkan tenaga kerja usia muda yang dinamis, namun memerlukan perhatian khusus dalam manajemen stres dan retensi.

Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden menggunakan skala 1–5:

1. Beban Kerja: Memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,88 (kategori tinggi), di mana aspek tuntutan mental dan energi/usaha menjadi kontributor dominan.
2. Konflik Peran Ganda: Memiliki rata-rata sebesar 3,46 (kategori sedang-tinggi), dengan dimensi konflik berbasis waktu sebagai beban paling menonjol.
3. Kebahagiaan Kerja: Memiliki rata-rata sebesar 3,54 (kategori tinggi), didukung oleh kuatnya hubungan sosial dan kebersamaan antar-rekan kerja di unit operasional.
4. Stres Kerja: Memiliki rata-rata sebesar 3,73 (kategori tinggi), mencerminkan adanya ketegangan psikologis akibat padatnya target dan mobilitas lapangan.
5. Retensi Karyawan: Memiliki rata-rata sebesar 4,04 (kategori tinggi), menunjukkan bahwa terlepas dari tingginya tuntutan kerja, sebagian besar karyawan tetap memiliki komitmen afektif dan niat kuat untuk bertahan di perusahaan.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tahap evaluasi *outer model* bertujuan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

- Validitas Konvergen: Dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Setelah melalui eliminasi indikator tahap pertama yang berada di bawah 0,70, seluruh indikator final menunjukkan nilai *outer loading* di atas ambang batas 0,70. Nilai AVE seluruh konstruk (Beban Kerja = 0,631; Kebahagiaan Kerja = 0,730; Konflik Peran Ganda = 0,666; Retensi Karyawan = 0,736; Stres Kerja = 0,593) telah melampaui kriteria minimum 0,50.
- Validitas Diskriminan: Dievaluasi menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT). Nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk terbukti lebih tinggi daripada nilai korelasi antarvariabel lainnya, dan seluruh nilai HTMT berada di bawah batas konservatif 0,90, sehingga validitas diskriminan terpenuhi secara sempurna.
- Reliabilitas Konstruk: Diukur melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Seluruh variabel menunjukkan perolehan nilai di atas 0,70 (Cronbach's Alpha berkisar antara 0,835 hingga 0,937; *Composite Reliability* berkisar antara 0,888 hingga 0,950), mengonfirmasikan reliabilitas internal yang sangat kuat.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model) dan Uji Hipotesis

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), relevansi prediktif (Q^2), serta signifikansi koefisien jalur melalui *bootstrapping*.

- Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R^2 untuk variabel Retensi Karyawan adalah 0,471 (47,1% varians retensi dapat dijelaskan oleh model), sedangkan R^2 untuk Stres Kerja adalah 0,450 (45,0%).
- Relevansi Prediktif (Q^2)**:** Nilai Q^2 prediksi untuk Retensi Karyawan sebesar **0,336** dan Stres Kerja sebesar **0,258** (keduanya > 0), membuktikan model memiliki kemampuan prediktif yang kuat.

Tabel 1: Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficients)

Hubungan Struktural	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Kesimpulan / Hipotesis
Beban Kerja → Stres Kerja	0,297	2,931	0,004	Signifikan (H_1 Diterima)
Konflik Peran Ganda → Stres Kerja	0,422	4,703	0,000	Signifikan (H_2 Diterima)
Stres Kerja → Retensi Karyawan	0,350	5,704	0,000	Signifikan (H_3 Diterima)
Kebahagiaan Kerja → Retensi Karyawan	0,615	11,994	0,000	Signifikan (H_4 Diterima)
Beban Kerja → Retensi Karyawan	-0,146	1,994	0,047	Signifikan (H_5 Diterima)
Konflik Peran Ganda → Retensi Karyawan	-0,039	0,479	0,632	Tidak Signifikan (H_6 Ditolak)
Kebahagiaan Kerja → Stres Kerja	0,100	1,392	0,164	Tidak Signifikan (H_7 Ditolak)
Beban Kerja → Stres Kerja → Retensi	0,104	2,789	0,005	Signifikan / Mediasi (H_8 Diterima)
Kebahagiaan Kerja → Stres Kerja → Retensi	0,035	1,284	0,200	Tidak Signifikan (H_9 Ditolak)
Konflik Peran Ganda → Stres Kerja → Retensi	0,148	3,193	0,001	Signifikan / Mediasi (H_{10} Diterima)

Sumber: Data diolah SmartPLS (2026).

Tabel 2: Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi / Specific Indirect Effects)

Jalur Mediasi	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Beban Kerja → Stres Kerja → Retensi (H7)	0,104	2,789	0,005	Diterima (Mediasi Signifikan)
Kebahagiaan Kerja → Stres Kerja → Retensi	0,035	1,284	0,200	Tidak Signifikan
Konflik Peran Ganda → Stres Kerja → Retensi (H8)	0,148	3,193	0,001	Diterima (Mediasi Signifikan)

Sumber: Data diolah SmartPLS (2026).

1. Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja (H1 & H2 Diterima): Temuan empiris membuktikan bahwa beban kerja dan konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Semakin tinggi intensitas tugas lapangan dan semakin besar benturan antara waktu kerja dan keluarga, semakin tinggi pula tekanan psikologis yang dialami pegawai. Hasil ini konsisten dengan COR *Theory* dan JD-R *Theory*, di mana tuntutan kerja yang berlebihan menguras sumber daya psikologis individu (*resource depletion*) dan memicu *health impairment process*.
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Retensi Karyawan (H3 Diterima): Stres kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Temuan ini mencerminkan karakteristik khusus tenaga kerja lini depan usia muda di sektor pembiayaan ultra-mikro, di mana tantangan operasional dan tekanan kerja dihadapi melalui pembentukan ketegangan yang diimbangi oleh resiliensi serta kuatnya dukungan sosial antarrekan kerja di unit Mekaar, sehingga mereka tetap memiliki alasan untuk bertahan.
3. Pengaruh Kebahagiaan Kerja terhadap Retensi Karyawan (H4 Diterima): Kebahagiaan kerja terbukti menjadi prediktor terkuat (*dominant predictor*) yang berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap retensi karyawan ($\beta = 0{,}615; p = 0{,}000$). Berdasarkan *Self-Determination Theory* (SDT), pemenuhan kebutuhan psikologis dasar (otonomi, kompetensi, keterhubungan) serta keharmonisan hubungan sosial menciptakan pengalaman positif (*resource gain*) yang mengikat karyawan secara emosional untuk terus mendedikasikan diri di perusahaan.
4. Pengaruh Langsung Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Retensi (H5 Diterima, H6 Ditolak): Beban kerja berpengaruh negatif langsung terhadap retensi ($\beta = -0{,}146; p = 0{,}047$), menandakan bahwa beban tugas yang berlebihan secara langsung mengikis keinginan pegawai untuk bertahan. Sebaliknya, konflik peran ganda tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap retensi, yang mengindikasikan bahwa gesekan peran domestik tidak serta-merta menurunkan retensi secara mandiri tanpa melalui mekanisme psikologis perantara.
5. Peran Mediasi Stres Kerja (H7 & H8 Diterima): Analisis mediasi mengonfirmasi bahwa stres kerja terbukti secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja maupun konflik peran ganda terhadap retensi karyawan. Beban tugas yang berat dan konflik peran lintas domain harus melalui proses pembentukan tekanan psikologis (stres kerja) terlebih dahulu sebelum akhirnya memengaruhi evaluasi dan keputusan pegawai terhadap keberlanjutan hubungan kerja mereka di organisasi.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap 230 karyawan lini depan PT Permodalan Nasional Madani Cabang Kediri menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja merupakan prediktor positif terkuat terhadap retensi karyawan. Beban kerja berpengaruh langsung negatif dan signifikan terhadap retensi, sedangkan konflik peran ganda tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Beban kerja dan konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stres kerja, yang selanjutnya berhubungan positif dan signifikan dengan retensi.

Stres kerja memediasi hubungan beban kerja dan konflik peran ganda dengan retensi, tetapi tidak memediasi hubungan kebahagiaan kerja dengan retensi. Kebahagiaan kerja juga tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Model menjelaskan 47,1% variasi retensi dan 45,0% variasi stres kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman kerja positif dan pengelolaan tuntutan pekerjaan dalam mendukung kecenderungan karyawan untuk bertahan. Namun, hubungan positif antara stres dan retensi tidak dapat dimaknai sebagai dasar untuk meningkatkan tekanan kerja, mengingat desain penelitian potong lintang belum dapat memastikan hubungan sebab-akibat.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal serta menggabungkan pengukuran niat bertahan dengan data retensi aktual untuk menilai konsistensi hubungan antarvariabel dari waktu ke waktu. Cakupan penelitian perlu diperluas ke beberapa cabang atau organisasi sejenis agar keterterapan temuan dapat diuji pada karakteristik tenaga kerja dan kondisi operasional yang berbeda. Dukungan organisasi, dukungan sosial, resiliensi, keamanan kerja, dan peluang pekerjaan alternatif dapat ditambahkan sebagai variabel untuk menguji kemungkinan penjelasan atas hubungan positif antara stres dan retensi, karena mekanisme tersebut belum diuji dalam penelitian ini. Perbandingan berdasarkan status perkawinan, tanggung jawab keluarga, masa kerja, dan posisi pekerjaan juga diperlukan untuk memperjelas variasi konflik peran ganda. Pendekatan metode campuran dapat melengkapi temuan kuantitatif dengan menggali alasan karyawan tetap bertahan ketika menghadapi tekanan kerja.

PENDANAAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada dukungan finansial yang diterima untuk pelaksanaan penelitian ini dan/atau penerbitan artikel ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial yang dapat ditafsirkan sebagai potensi konflik kepentingan.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis berkontribusi penuh dalam perumusan ide gagasan utama, melakukan pengumpulan data kepustakaan (library research), melakukan analisis dan interpretasi teks primer tokoh, serta penyusunan manuskrip. Seluruh penulis telah menyetujui versi akhir manuskript.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Penulis mengakui penggunaan AI generatif untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa dan memperbaiki struktur tata bahasa manuskrip. Penggunaan tersebut dilakukan dengan mematuhi pedoman etika yang berlaku mengenai penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial terhadap karya ini. Seluruh isi

manuskrip telah ditelaah secara cermat untuk memastikan keakuratannya, dan penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas serta isi akhir manuskript.

REFERENSI

Abdou, A. H., Khalil, A. A. F., Mahmoud, H. M. E., Elsaied, M. A., & Elsaed, A. A. (2022). The impact of hospitality work environment on employees' turnover intentions during COVID-19 pandemic: The mediating role of work-family conflict. *Frontiers in Psychology*, *13*, 890418. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.890418

Allen, D. G., Bryant, P. C., & Vardaman, J. M. (2010). Retaining talent: Replacing misconceptions with evidence-based strategies. *Academy of Management Perspectives*, *24*(2), 48–64. https://doi.org/10.5465/amp.24.2.48

Andriani, R., Disman, D., Ahman, E., & Santoso, B. (2023). Empirical effects of work environment, job satisfaction and work engagement on turnover intention in hospitality industry. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *9*(1), 129. https://doi.org/10.17358/jabm.9.1.129

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

Bufquin, D., Park, J.-Y., Back, R. M., de Souza Meira, J. V., & Hight, S. K. (2021). Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: An examination of restaurant employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, *93*, 102764. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102764

Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*(1), 19–43. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108

Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *7*(1), 101–124. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, *12*(4), 384–412. https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(4), 331–362. https://doi.org/10.1002/job.322

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, *10*(1), 76–88. https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352

Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hair Jr., J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513–524. https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *5*(1), 103–128. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640

Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, *43*(6), 1854–1884. https://doi.org/10.1177/0149206315575554

Lee, T. W., Hom, P. W., Eberly, M. B., Li, J., & Mitchell, T. R. (2017). On the next decade of research in voluntary employee turnover. *Academy of Management Perspectives*, *31*(3), 201–221. https://doi.org/10.5465/amp.2016.0123

Lestari, E. D., Suhendar, S., Choirisa, S. F., Rizkalla, N., & Purnamaningsih. (2021). Analisis pengaruh work-family conflict, family-work conflict terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kepuasan hidup pekerja front office hotel di Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, *12*(2), 256–277. https://doi.org/10.21009/JRMSI.012.2.04

Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, *53*(11), 2322–2347. https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189

Suseno, B. D., Basrowi, B., & Kuwartika, Y. (2023). Analysis of workload and role conflict on work stress and their implications on turnover intention. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, *19*(2), 96–111. https://doi.org/10.21067/jem.v19i2.7533

Van den Broeck, A., Howard, J. L., Van Vaerenbergh, Y., Leroy, H., & Gagné, M. (2021). Beyond intrinsic and extrinsic motivation: A meta-analysis on self-determination theory's multidimensional conceptualization of work motivation. *Organizational Psychology Review*, *11*(3), 240–273. https://doi.org/10.1177/20413866211006173