

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Masalah *turnover* karyawan telah menjadi permasalahan strategis yang kompleks di berbagai sektor industri dan memerlukan perhatian khusus, mengingat dampak kritisnya terhadap stabilitas bisnis dan profitabilitas perusahaan (Falihat et al., 2019). Tingginya *turnover* berdampak pada peningkatan biaya rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan baru, serta berpotensi dapat mengganggu keberlangsungan operasional dan produktivitas perusahaan (Ramlawati et al., 2021).

Tingkat *turnover* di Indonesia menunjukkan tren yang meningkat, berdasarkan survei GoodStats melaporkan sekitar 52% karyawan sedang mencari peluang kerja baru, yang mencerminkan tingginya *turnover intention* di kalangan tenaga kerja (Yonatan, 2024). Kondisi ini lebih mengkhawatirkan pada sektor perbankan, dimana tingkat *turnover* karyawan mencapai 14% pada tahun 2019, jauh lebih tinggi dibandingkan rata-rata sektor lain yang hanya 7% (Vionika et al., 2023).

Fenomena *turnover* karyawan juga menjadi isu penting bagi Bank Perkonomian Rakyat (BPR) sebagai lembaga keuangan yang mengandalkan kompetensi sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, tingginya tingkat *turnover intention* dapat mengganggu stabilitas tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menjaga keberlangsungan dan kinerja perusahaan.

Tabel 1. 1 Data *Turnover Intention* Karyawan BPR

| Tahun | Karyawan awal | Keluar | Masuk | Karyawan akhir | <i>Turnover intention</i> |
|-------|---------------|--------|-------|----------------|---------------------------|
| 2022  | 186           | 19     | 52    | 219            | 9,39%                     |
| 2023  | 219           | 22     | 15    | 212            | 10,21%                    |
| 2024  | 212           | 21     | 14    | 205            | 10,07%                    |

Data internal dari salah satu BPR daerah menunjukkan tingkat *turnover* sebesar 9,39% pada tahun 2022, meningkat menjadi 10,20% pada tahun 2023, dan sedikit menurun menjadi 10,07% pada tahun 2024. Menurut Ridlo (2012), tingkat *turnover* yang berada di atas 10% menunjukkan adanya permasalahan struktural yang mendasar, karena secara umum tingkat *turnover* tidak boleh melebihi 10% per tahun. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan besar bagi BPR dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Berdasarkan data tiga tahun tersebut, *turnover intention* karyawan BPR menunjukkan pola yang memerlukan perhatian serius. Meskipun pada tahun 2022 tingkat *turnover* masih berada di bawah ambang batas maksimal 10%, namun pada tahun 2023 dan 2024 tingkat *turnover* telah melampaui batas tersebut. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan struktural yang belum tertangani secara optimal. Konsistensi tingkat *turnover* yang melebihi batas selama dua tahun berturut-turut menunjukkan bahwa karyawan memiliki kecenderungan yang kuat untuk meninggalkan organisasi. Kondisi tersebut dapat berdampak negatif terhadap stabilitas operasional dan kinerja BPR secara keseluruhan.

Aspek psikologis yang sering dihubungkan dengan *turnover* adalah *work life balance*, yaitu kemampuan seorang individu dalam mengelola serta menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan dan peran dalam

kehidupan pribadinya. Kondisi tersebut menjadi semakin penting bagi tenaga kerja di Indonesia, berdasarkan laporan Microsoft Corporation 2022, mencatat 47% responden global lebih memprioritaskan keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Temuan serupa juga terlihat di Indonesia, berdasarkan laporan Microsoft Indonesia (2024) mencatat 48% karyawan di Indonesia lebih mementingkan kesejahteraan dan kesehatan dibandingkan pekerjaan.

Sektor perbankan menghadapi tantangan khusus terkait *work life balance* akibat beban kerja yang tinggi, target agresif, serta digitalisasi layanan. Menurut laporan Deloitte (2022), karyawan perbankan Asia Tenggara menunjukkan tingkat kepuasan terhadap *work life balance* yang relatif rendah dibandingkan sektor lain. Kondisi serupa juga terjadi di BPR, sebagaimana diungkapkan melalui hasil wawancara dengan karyawan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa *work life balance* masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh karyawan BPR. Karyawan sering dihadapkan pada beban kerja dan target yang cukup tinggi, khususnya pada bagian kredit dan pemasaran, sehingga menuntut intensitas kerja yang besar. Akibatnya, karyawan sering kali harus bekerja melebihi jam kerja normal untuk menyelesaikan tugas dan mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, tuntutan pekerjaan seperti kunjungan nasabah dan survei lapangan juga sering dilakukan di luar jam kantor, sehingga mengganggu waktu pribadi karyawan.

Masalah *work life balance* pada karyawan BPR juga terjadi karena keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Kondisi ini menyebabkan karyawan harus merangkap beberapa tugas sekaligus, yang berpotensi menghambat

terciptanya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk kepentingan pribadi menjadi berkurang karena tuntutan pekerjaan yang terus meningkat.

Studi yang dilakukan Widyaningrum et al. (2023) pada karyawan di PT. BPR Bank Daerah Gunungkidul menunjukkan bahwa keseimbangan yang baik akan menekan niat karyawan BPR untuk meninggalkan pekerjaannya. Hasil dari penelitian tersebut memperkuat bahwa *work life balance* menjadi salah satu faktor yang mendorong niat keluar di sektor perbankan daerah.

Penelitian terdahulu juga mendukung kondisi tersebut, seperti penelitian Aman-Ullah et al. (2024), Maharani & Tamara (2024) dan Syara & Syah (2022) yang menunjukkan bahwa *work life balance* mempunyai berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Beberapa temuan tersebut menegaskan bahwa semakin baik tingkat keseimbangan yang diterima oleh karyawan, maka semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Penelitian Rahman et al. (2025) pada perusahaan industri teknologi informasi dan komunikasi di Malaysia menunjukkan hasil yang berbeda, dimana *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kondisi tersebut diduga terjadi karena, karyawan lebih mementingkan pengembangan karier dan stabilitas pekerjaan daripada keseimbangan kehidupan pribadi.

Faktor lain yang juga berperan penting dalam memengaruhi *turnover intention* adalah *work stress*. Fenomena *work stress* merupakan isu nyata dalam dunia ketenagakerjaan Indonesia, termasuk pada sektor perbankan. Meskipun

berdasarkan hasil survei Gallup mencatat hanya 16% pekerja Indonesia yang melaporkan mengalami stres harian, angka tersebut termasuk terendah di Asia Tenggara (Lubis, 2024). Namun angka tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kondisi pada sektor yang mempunyai tekanan kerja yang tinggi seperti jasa keuangan.

Laporan Kaukus Kesehatan Jiwa 2024 menunjukkan sekitar 30% karyawan sektor jasa keuangan mengalami gejala *work stress*, ditandai penurunan energi, kelelahan, dan *burnout*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja di sektor yang berfokus pada target, seperti perbankan umumnya lebih besar dibandingkan sektor yang lainnya (Maulidin, 2024).

Fenomena *work stress* juga dialami oleh karyawan BPR. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan mengungkapkan bahwa stres kerja muncul akibat tingginya tuntutan pekerjaan, dimana karyawan dituntut untuk mencapai target seperti penyaluran kredit dan penghimpunan dana dalam waktu yang terbatas. Tekanan untuk memenuhi target tersebut dapat menimbulkan beban mental yang signifikan, terutama ketika target yang ditetapkan sulit dicapai.

Risiko kredit bermasalah juga menjadi salah satu sumber stres kerja bagi karyawan BPR. Karyawan sering kali harus berhadapan dengan nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran maupun kredit macet, sementara tanggung jawab pengelolaan kredit tetap berada pada karyawan. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terhadap penilaian kinerja dan pada akhirnya meningkatkan tingkat stres kerja.

Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan beban kerja yang diterima karyawan menjadi tidak seimbang. Tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang terbatas serta tekanan dari atasan untuk mencapai target tertentu semakin meningkatkan tekanan psikologis karyawan. Kondisi ini secara khusus dirasakan oleh karyawan bagian *front office* yang harus merangkap tugas sebagai *customer service* dan teller, sehingga beban administrasi yang ditanggung menjadi semakin besar, terutama pada akhir bulan atau akhir periode pelaporan.

Fenomena tersebut juga diperkuat oleh penelitian pada berbagai BPR di Indonesia. Studi pada PT. BPR Arthaguna Mandiri dan PT. BPR Millenia Sulawesi Utara menemukan semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan BPR, semakin besar kecenderungan mereka untuk mempertimbangkan mengundurkan diri dari pekerjaannya. (Nursalimah et al., 2023; Wanboko et al., 2023).

Hasil penelitian terdahulu juga mendukung kondisi tersebut, seperti penelitian Lai et al., (2022), Ning et al. (2023) dan Salama et al. (2022) yang menunjukkan bahwa *work stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Namun, hasil penelitian Maharani & Tamara (2024) pada sektor perbankan menunjukkan bahwa *work stress* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

*Work stress* dapat berkembang ketika seseorang dihadapkan pada kesulitan, tekanan, kecemasan, dan tantangan yang ada di lingkungan kerja. Meskipun demikian, tidak semua karyawan yang mengalami stres akan

mengambil keputusan untuk mengundurkan diri dari sebuah organisasi, karena sebagian individu mampu beradaptasi dan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada di lingkungan kerja.

Kedua faktor tersebut mempunyai hubungan erat dengan *job satisfaction* sebagai proses psikologis yang mendasari perilaku individu. Individu yang mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadinya biasanya merasakan *job satisfaction* lebih tinggi, karena mereka mampu mengatur waktu, energi, dan prioritas hidup dengan lebih efektif (Yaqin & Indradewa, 2025).

Penelitian terdahulu juga mendukung kondisi tersebut, seperti penelitian Nair et al. (2021) dan Nurdin & Rohaeni (2020) menemukan bahwa *work life balance* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction*, yang menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keseimbangan yang diterima karyawan, semakin tinggi pula *job satisfaction* yang mereka rasakan. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa *work life balance* bukan hanya mempunyai dampak langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga dapat mempengaruhi *turnover intention* melalui tingkat *job satisfaction* sebagai salah satu jalur psikologis yang cukup penting untuk mempengaruhi niat individu untuk meninggalkan organisasi.

Tingkat *work stress* yang tinggi umumnya berkaitan dengan penurunan *job satisfaction*, karena stres menciptakan kondisi psikologis yang tidak nyaman dan mengurangi evaluasi positif karyawan terhadap pekerjaan mereka (Robbins & Judge, 2013). Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lin et al. (2024), Ning et al. (2023) dan Sun et al. (2025) yang

menemukan bahwa *work stress* mempunyai pengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, semakin tinggi tingkat *work stress* yang dirasakan seorang individu maka semakin rendah tingkat kepuasan yang akan dirasakan.

Hubungan antara *work stress* dan *job satisfaction* tidak selalu bersifat negatif, beberapa penelitian menemukan hasil yang berbeda seperti penelitian yang dilakukan oleh Wulansari et al. (2021) pada profesi auditor dan Lim & Fajar Dini (2023) pada karyawan generasi Z, menjelaskan bahwa *work stress* mempunyai pengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Tekanan kerja yang cukup tinggi dalam kondisi tersebut justru dapat digambarkan sebagai tantangan yang dapat meningkatkan motivasi, rasa tanggung jawab, dan juga sebagai salah satu pencapaian individu dalam bekerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *work stress* dan *job satisfaction* tidak selalu sama pada setiap organisasi. Hubungan tersebut bisa dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, dan juga kemampuan individu untuk menghadapi tekanan kerja yang ada.

*Job satisfaction* berperan penting sebagai faktor psikologis yang menjelaskan bagaimana kondisi lingkungan kerja dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bekerja atau keluar dari organisasi. Seorang karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung merasa tidak nyaman, sehingga mereka ingin pindah ke tempat lain yang menawarkan pekerjaan yang lebih baik. Jika kepuasan karyawan tinggi, maka tingkat pergantian karyawan cenderung lebih rendah. Sebaliknya jika kepuasan kerja

karyawan rendah, tingkat pergantian karyawan cenderung lebih tinggi (Fadilah et al., 2025).

Kondisi ketidakpuasan kerja menjadi fenomena yang signifikan di Indonesia, berdasarkan survei yang dilakukan oleh JobStreet Indonesia (2024), yang melaporkan bahwa sebanyak 73% karyawan di Indonesia merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Alasan utama ketidakpuasan meliputi kurangnya apresiasi, peluang karier terbatas, dan ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* masih menjadi tantangan utama dalam lingkungan kerja di Indonesia, termasuk di sektor perbankan.

Karyawan BPR juga mengalami ketidakpuasan yang serupa, khususnya terkait pengembangan karier. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan mengungkapkan ketidakpuasan terhadap terbatasnya peluang pengembangan karier yang tersedia di BPR. Struktur organisasi yang relatif kecil dan jenjang karier yang terbatas menyebabkan kesempatan promosi menjadi sangat minim. Selain itu, kurangnya program pelatihan dan pengembangan kompetensi membuat karyawan merasa tidak memiliki ruang yang memadai untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan secara optimal.

*Job satisfaction* mempunyai pengaruh yang penting terhadap tingkat *turnover* karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Yukongdi (2020), Ning et al. (2023) dan Wijayanti & Anisa (2022) menunjukkan hasil bahwa semakin puas seorang individu terhadap pekerjaannya, maka semakin kecil keinginan mereka untuk meninggalkan organisasi tersebut. Namun, di konteks yang

berbeda, seperti karyawan generasi Z di sektor jasa, menjelaskan bahwa *job satisfaction* tidak cukup untuk menahan niat seorang individu untuk keluar dari sebuah organisasi apabila fleksibilitas kerja dan kesempatan diri tidak terpenuhi (Lim & Fajar Dini, 2023). Dengan demikian, meskipun tingkat *job satisfaction* tinggi, kondisi tersebut tidak selalu menjamin untuk menurunkan tingkat *turnover*, terutama pada generasi muda yang cenderung untuk mencari lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan mereka.

*Job satisfaction* tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga berperan penting sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan *work life balance* dan *work stress* terhadap *turnover intention*. Apabila individu memiliki keseimbangan kehidupan pribadi dan kerja yang baik, mereka akan merasakan *job satisfaction* yang tinggi, yang akhirnya menurunkan niat untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, stres kerja yang tinggi dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja karyawan, yang selanjutnya meningkatkan niat untuk meninggalkan organisasi (Fadilah et al., 2025; Safrizal, 2013). Pemahaman mengenai mediasi ini memberikan gambaran bagi organisasi tentang pentingnya untuk meningkatkan *job satisfaction* sebagai jalur psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan tinjauan literatur, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar studi ini. Pertama, hasil penelitian mengenai pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* masih menunjukkan inkonsistensi, seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Kedua, hasil penelitian mengenai

pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* juga masih tidak konsisten. Ketiga, hubungan antara *work stress* dengan *job satisfaction* menunjukkan hasil yang bertentangan. Keempat, pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* masih menunjukkan hasil yang beragam, terutama pada konteks generasi yang berbeda.

Kelima, penelitian yang menggabungkan *work life balance*, *work stress*, *job satisfaction*, dan *turnover intention* dalam satu model komprehensif masih terbatas, terutama dengan objek karyawan Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada bank umum atau sektor lain, sehingga belum mencerminkan dinamika unik BPR yang memiliki struktur organisasi lebih kecil, sumber daya terbatas, serta tantangan berbeda dalam mempertahankan karyawan berkualitas. Dengan karakteristik perbedaan antara bank konvensional dengan BPR sebagai lembaga keuangan mikro baik dari segi skala operasional, sistem manajemen SDM, maupun budaya kerja yang menyebabkan studi pada bank besar tidak bisa secara langsung digeneralisasikan ke konteks BPR.

Keenam, peran mediasi *job satisfaction* dalam hubungan *work life balance* dan *work stress* terhadap *turnover intention* masih belum banyak dipelajari, terutama pada konteks BPR. Walaupun beberapa penelitian sudah menemukan bahwa *job satisfaction* merupakan hasil dari *work life balance* dan *work stress* sekaligus faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, pemahaman tentang bagaimana *job satisfaction* menjadi penghubung kedua faktor tersebut terhadap *turnover intention* masih terbatas.

Pemahaman terhadap peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi memungkinkan manajemen untuk tidak hanya mengatasi *work life balance* dan *work stress* secara langsung, namun juga dapat meningkatkan *job satisfaction* sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan kondisi lingkungan kerja dengan keputusan karyawan untuk tetap bekerja atau keluar dari organisasi.

Penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi konseptual dan empiris dalam manajemen sumber daya manusia dengan mengkaji pengaruh *work life balance* dan *work stress* terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction* sebagai salah satu jalur psikologis yang dapat menjelaskan keputusan individu untuk bertahan atau keluar dari organisasi.

Pemilihan karyawan Bank Perekonomian Rakyat (BPR) sebagai objek penelitian memungkinkan pemahaman terhadap karakteristik khas lembaga keuangan mikro di Indonesia, yang selama ini masih kurang terwakili dalam literatur akademik. Selain itu, penelitian dilakukan pada periode pasca-pandemi COVID-19, ketika pola kerja dan ekspektasi fleksibilitas mengalami perubahan signifikan, sehingga memberikan perspektif masa kini yang relevan dengan kondisi dunia kerja saat ini.

Fenomena *turnover intention* pada BPR ini bersifat kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk *work life balance*, *work stress*, dan *job satisfaction*. Meskipun penelitian terdahulu telah menguji hubungan antarvariabel tersebut, hasilnya masih inkonsistensi dan terbatas pada konteks tertentu. Dengan demikian, studi ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan literatur dan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai

mekanisme yang memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bekerja atau meninggalkan organisasi.

Berdasarkan kesenjangan penelitian dan urgensi fenomena di BPR yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh *work life balance* dan *work stress* terhadap *turnover intention*, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada karyawan Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam mengklarifikasi inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen BPR dalam merancang strategi retensi karyawan yang lebih efektif melalui peningkatan *work life balance*, pengelolaan *work stress* dan *job satisfaction*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Perekonomian Rakyat (BPR) di Indonesia?
2. Apakah *work stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia?
3. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan BPR di Indonesia?
4. Apakah *work stress* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada karyawan BPR di Indonesia?

5. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia?
6. Apakah *job satisfaction* memediasi pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia?
7. Apakah *job satisfaction* memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Perekonomian Rakyat (BPR) di Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction* pada karyawan BPR di Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh *work stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan BPR di Indonesia.
5. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia.
6. Untuk menganalisis peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *work life balance* dan *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia.

7. Untuk menganalisis peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada hubungan antara *work stress* dan *turnover intention* pada karyawan BPR di Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor perbankan regional dan lembaga keuangan mikro di Indonesia. Selain memperkaya literatur mengenai hubungan keseimbangan kerja kehidupan, stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*, penelitian ini juga memberikan pemahaman kontekstual tentang faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan pascapandemi COVID-19, sebagai landasan bagi strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini memberikan dasar empiris untuk pihak manajemen dalam merancang strategi retensi karyawan yang sukses dengan pengelolaan *work life balance*, pengurangan stres kerja, dan peningkatan kepuasan kerja, sehingga dapat mengurangi *turnover intention* dan mempertahankan stabilitas operasional perusahaan.

###### **b. Bagi Institusi Akademik**

Penelitian ini menambah perkembangan teori dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu hubungan keseimbangan kehidupan kerja,

stres kerja, kepuasan kerja, dan niat berpindah kerja, serta menambah kedalaman literatur mengenai kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti untuk menerapkan teori dalam praktek, mengembangkan pemahaman tentang perilaku organisasi di lembaga keuangan mikro, serta meningkatkan analisis kemampuan dan metodologis sebagai persiapan pengembangan karier.