



## Keterkaitan Job Satisfaction dan Job Hopping Intention pada Karyawan Generasi Z di Ritel Swalayan Padang

*Riswana Muslim<sup>1</sup>, Lala Septiyani Sembiring<sup>2</sup>, Rani Armalita<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup>Universitas Andalas, Indonesia  
Email: [riswanamuslim02@gmail.com](mailto:riswanamuslim02@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to examine the effect of job satisfaction on job hopping intention among Generation Z employees in the retail supermarket in Padang City. Employing a quantitative approach, the study sampled 100 Generation Z employees using non-probability convenience sampling. Data were collected using adapted Job Hopping Intention Scale (JHIS) and Job Satisfaction Survey (JSS) instruments. The results of this study indicate that job satisfaction has a significant negative effect on job-hopping intention among Generation Z employees in self-service retail in Padang City. The implication of this research is that increasing job satisfaction can reduce job hopping intention in generation Z employees.*

**Keywords:** Generation Z, Job satisfaction, Job hopping intention

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan adaptasi alat ukur *Job Hopping Intention Scale* (JHIS) dan adaptasi alat ukur *Job satisfaction Survey* (JSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang. Implikasi dari penelitian ini adalah dengan meningkatkan *job satisfaction* dapat menurunkan *job hopping intention* pada karyawan generasi Z.

**Kata Kunci:** Generasi Z, Job Satisfaction, Job Hopping Intention

### Informasi Artikel

Diterima: 07-11-2025  
Direvisi: 14-02-2026  
Diterbitkan: 01-04-2026



## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat, dengan sektor ini mampu menyerap sekitar 35% tenaga kerja dan berkontribusi sebesar 35% terhadap perekonomian negara, menjadikan sektor jasa sebagai pendorong utama peningkatan ekonomi nasional (Kambono et al., 2024). Salah satu subsektor jasa yang berkembang adalah industri ritel, yang berfungsi sebagai sarana pemasaran produk (Meliana, et al., 2025). Industri ritel sendiri menawarkan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Soliha, 2008). Data dari *Trading Economics* mencatat peningkatan penjualan ritel sebesar 5,8% pada Agustus 2024, yang menjadi stimulus utama perkembangan industri ritel swalayan di Indonesia. Kenaikan ini juga dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk sehingga mendorong kebutuhan layanan ritel swalayan yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat (Soliha, 2008).

Perkembangan ritel swalayan juga tumbuh pesat di Kota Padang, di mana ritel swalayan lokal berkembang mandiri dengan merek sendiri dalam lima tahun terakhir (Khairi, 2022). Beberapa swalayan yang dikenal masyarakat seperti Budiman Swalayan, Aciak Mart, dan Dalas Swalayan menerapkan sistem *self-service* yang memungkinkan pelanggan memilih produk secara mandiri, mulai dari makanan hingga kebutuhan rumah tangga. Seiring dengan pertumbuhan industri ritel swalayan, kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) bertambah besar, terutama untuk posisi pramuniaga atau *store crew* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (Dianti, 2023). Pramuniaga berperan penting dalam menyambut, membantu, memberikan informasi produk, memproses pembayaran, dan menjaga kebersihan area toko (Hadi, 2012). Kualitas SDM yang baik sangat dibutuhkan karena pelayanan pramuniaga menjadi tolok ukur kepuasan pelanggan dan keberlanjutan transaksi.

Pengelolaan SDM yang tidak tepat dapat menyebabkan hilangnya tenaga kerja berkualitas, yang berpotensi merugikan perusahaan (Julianti et al., 2024). Kesalahan pengelolaan tersebut sering menyebabkan terjadinya perpindahan karyawan atau *turnover*. Industri ritel dikenal memiliki tingkat pergantian karyawan yang tinggi, kesulitan merekrut dan mempertahankan staf berkualitas (Nilsson & Backman, 2025). Penyebab utama *turnover* adalah kurangnya perencanaan perekrutan dan rendahnya loyalitas karyawan akibat ketidaknyamanan di lingkungan kerja (Ibrahim, 2022; Yeo et al., 2023). Fenomena perpindahan karyawan secara cepat dan dalam waktu singkat disebut *job hopping*, yang berbeda dengan *turnover* dalam aspek durasi dan frekuensi perpindahan kerja (Oktavianisa & Halida, 2025).

*Job hopping* merupakan keputusan karyawan sendiri untuk berganti pekerjaan dalam waktu singkat dan didahului oleh niat atau intensi yang disebut *job hopping intention*, yang merupakan prediktor utama terjadinya perilaku ini (Pranaya, 2014). *Job hopping* di industri ritel termasuk kategori pekerjaan dengan tingkat perpindahan tinggi, dengan peningkatan *turnover* ritel mencapai 75,8% pada tahun 2022 (Korn Ferry, 2022). Penelitian Dianti (2023) yang dilakukan di Lampung mencatat perpindahan karyawan ritel swalayan sebesar 47%, yang disebabkan oleh peluang promosi atau karir yang lebih baik. Pergantian karyawan ini menyebabkan biaya tambahan bagi perusahaan dan menurunkan efisiensi kerja akibat adaptasi dan pelatihan karyawan baru.

*Job hopping* karyawan ritel sangat erat kaitannya dengan generasi muda, khususnya Generasi Z, yang memiliki intensi *job hopping* lebih tinggi dibanding generasi milenial (Humairah et al., 2024). Generasi Z berada pada tahap perkembangan *emerging adulthood*, rentan mengalami ketidakpastian karir dan kurangnya tujuan jangka panjang sehingga mendekatkan mereka pada perilaku *job hopping* (Ramadhani & Ayu, 2022). Dominasi Generasi Z dalam angkatan kerja Indonesia diperkirakan mencapai 77% pada 2025, namun generasi ini memiliki karakteristik kerja yang cenderung kurang berkomitmen jangka panjang karena ketidakpastian, kecemasan karir, dan rendahnya keterikatan terhadap pekerjaan (BPS, 2020; Nindyati, 2017; Tjandra, 2024).

Kecenderungan *job hopping* yang tinggi pada generasi Z juga didukung oleh kebutuhan akan fleksibilitas dan ketidaksesuaian karakteristik kerja antara Generasi Z dan tujuan perusahaan (Dwidienawati & Gandasari, 2018; Febrian et al., 2020; Humairah et al., 2024). Survei yang dikutip HR Dive menunjukkan bahwa 83% pekerja Generasi Z mengidentifikasi diri sebagai *job hopper* dengan alasan utama mencari posisi kerja yang sesuai passion, kesempatan belajar, dan gaji yang lebih baik. Tren perpindahan kerja sepenuhnya sejalan dengan karakteristik generasi Z yang lebih terbuka terhadap banyak pilihan karir dibanding generasi sebelumnya (Farhan & Birran, 2022).

Faktor yang memengaruhi *job hopping intention* antara lain pencarian gaji lebih tinggi, peluang pengembangan karir, budaya *turnover*, dan perbedaan karakteristik antar generasi (Humairah et al., 2024). Survei terhadap karyawan ritel swalayan Kota Padang mendukung temuan ini, dengan 81,1% karyawan bertahan kurang dari dua tahun dan alasan perpindahan utama karena lingkungan kerja, keuangan, serta ketidaksesuaian *passion* (hasil survei peneliti). Ketidaksesuaian antara pekerjaan dan *passion* menjadi faktor terbesar perpindahan kerja dengan persentase 72,72%, yang sejalan dengan penelitian Ramadhani dan Ayu (2022) bahwa hampir 20% Generasi Z berharap bekerja sesuai *passion*. Ketidaksesuaian tersebut berkaitan erat dengan aspek kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang meliputi aspek psikologis, fisik, sosial, dan finansial di tempat kerja (Luthans, 1998).

Penurunan *job satisfaction* terbukti meningkatkan intensi *job hopping* karena karyawan merasa tidak puas terhadap gaji, tunjangan, dan lingkungan kerja (Feng & Angeline, 2010; Queiri et al., 2015). Oleh karena itu, *job satisfaction* menjadi salah satu prediktor kuat dalam perilaku *job hopping* (Oktafiani et al., 2025). Penelitian lain juga menunjukkan pekerjaan dengan kepuasan rendah mendorong karyawan mencari peluang kerja alternatif yang lebih baik (Deti et al., 2023).

Peneliti tertarik mengkaji pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z di ritel swalayan Kota Padang, mengingat tingginya pertumbuhan industri ritel dan belum adanya penelitian yang mengeksplorasi kaitan ini secara khusus. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi dalam pengelolaan SDM yang efektif untuk mengatasi masalah *turnover* tinggi di industri ritel swalayan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z di ritel swalayan di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *job hopping*

di kalangan karyawan ritel, serta untuk memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam mengelola SDM mereka.

## 2. METODE

### 2.1 Partisipan

Populasi dalam penelitian ini yaitu generasi Z yang menjadi karyawan ritel swalayan di Kota Padang. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, untuk menentukan sampel digunakan rumus Lemeshow, *et al.* (1997). Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Lemeshow, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* yang digunakan berdasarkan ketersediaan dan kesediaan sampel untuk memberikan respon.

Kriteria sampel penelitian yaitu generasi Z, *store crew* ritel swalayan di Kota Padang dan bekerja kurang dari dua tahun dalam sebuah perusahaan. Generasi Z yaitu individu yang lahir dari tahun 1997-2025 (Brown, 2025). *Store crew* ritel swalayan merupakan individu yang bekerja di toko ritel swalayan, yang menyediakan jasa dan mendapatkan balas jasa, yang bekerja pada perusahaan pengecer barang. *Store crew* bertanggung jawab dalam berbagai tugas seperti melayani pelanggan, mengatur stok barang, dan mengoperasikan mesin kasir. Masa bekerja kurang dari dua tahun dalam sebuah pekerjaan karena karyawan yang memiliki durasi kerja yang singkat atau kurang dari dua tahun dalam sebuah pekerjaan dapat sebagai indikator potensi untuk berpindah kerja. Hal tersebut sesuai dengan Siew *et al.* (2023) bahwa keinginan untuk berpindah kerja dalam waktu yang singkat atau kurang dari dua tahun dalam sebuah pekerjaan dapat menjadi prediktor karyawan memiliki *job hopping intention*.

### 2.2 Desain

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang data penelitiannya berupa angka kemudian dianalisis menggunakan statistik (Cresswell, 2010). Menurut Azwar (2017), metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang fokusnya pada data berbentuk angka yang kemudian diolah dengan analisis statistika. Desain yang digunakan adalah korelasional. Desain korelasional digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari *job satisfaction* terhadap *job hopping intention*.

### 2.3 Instrumen

Alat ukur *job hopping intention* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Job Hopping Intention Scale* yang diadaptasi dari alat ukur yang dikembangkan oleh Yuen (2016). Yuen mengembangkan alat ukur *job hopping intention* dari alat ukur *turnover intention* oleh Mohamad's (2008). Model instrumen menggunakan semantik diferensial dengan terdapat tujuh alternatif pilihan dengan seluruh aitem *favourable* dengan pilihan jawaban sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (7). Skala *Job Hopping Intention Scale* ini terdiri dari empat aitem. Skala ini telah diuji kembali reliabilitas dengan koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,705.

Alat ukur *job satisfaction* yang digunakan yaitu *Job Satisfaction Survey* yang diadaptasi dari Spector (1985). Alat ukur ini terdiri dari 9 aspek yaitu gaji, promosi, tunjangan, penghargaan dari perusahaan, pengawasan, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi, dan

kondisi pekerjaan. Alat ukur *Job Satisfaction Survey* terdiri dari 36 aitem dengan menggunakan skala likert (*rating scale*) yang memiliki enam pilihan jawaban. Untuk aitem *favourable* skor yang akan diberikan yaitu sangat tidak setuju (1), cukup tidak setuju (2), sedikit tidak setuju (3), sedikit setuju (4), cukup setuju (5), dan sangat setuju (6). Sedangkan pada aitem *unfavourable* skor yang akan diberikan yaitu sangat setuju (1), cukup setuju (2), sedikit setuju (3), sedikit tidak setuju (4), cukup tidak setuju (5), dan sangat tidak setuju (6). Skala ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia dengan bantuan ahli yaitu ahli psikologi dan ahli bahasa. Skala ini telah diuji kembali reliabilitasnya dengan koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,911.

#### 2.4 Prosedur

Tahap awal yang dilakukan yaitu melakukan proses *brainstorming* untuk mengidentifikasi fenomena *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z di sektor ritel swalayan, yang didasarkan pada studi literatur dari sumber-sumber kredibel seperti jurnal dan buku. Variabel utama yang ditetapkan adalah *job hopping intention* dan *job satisfaction*, dengan alat ukur yang diadaptasi dari *Job Hopping Intention Scale* karya Yuen (2016) dan *Job Satisfaction Survey* karya Spector (1985). Proses adaptasi mengikuti protokol Beaton et al. (2000), yang meliputi: (a) penerjemahan ke bahasa Indonesia oleh ahli linguistik dan pakar psikologi; (b) sintesis melalui diskusi dengan dosen pembimbing; (c) *back translation* untuk membandingkan dengan versi asli; (d) review oleh panel ahli (*expert judgement*); serta (e) *try out*, yang mencakup uji keterbacaan pada 21 responden dan uji pendahuluan pada 80 responden menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,705 untuk skala *Job Hopping Intention* dan 0,912 untuk skala *Job Satisfaction* disertai eliminasi satu item yang dianggap tidak relevan berdasarkan analisis.

Tahap *try out* dilaksanakan pada 80 karyawan Generasi Z di ritel swalayan di luar Kota Padang melalui distribusi daring via media sosial guna memastikan validitas, reliabilitas, dan daya beda item alat ukur. Setelah hasil *try out* dinyatakan memadai, peneliti kemudian melanjutkan pengumpulan data utama di 20 cabang ritel swalayan di Kota Padang (seperti Budiman, Aciak Mart, dan sejenisnya), dengan menerapkan teknik *convenience sampling* melalui kunjungan langsung ke responden via supervisor swalayan. Pada akhirnya, pengumpulan data primer berlangsung dari 6 Mei hingga 5 Juni 2025, yang awalnya menghasilkan 109 responden namun setelah proses deteksi dan penghapusan *outlier*, peneliti melakukan pengumpulan data kedua untuk memperoleh total 144 subjek dengan hanya 100 data yang digunakan karena eliminasi nilai ekstrem sehingga menjamin kualitas dan keakuratan data penelitian.

Data yang terkumpul diolah menggunakan teknik regresi linear sederhana. Teknik menunjukkan bahwa *mean* empirik lebih kecil dari *mean* hipotetik, yaitu digunakan setelah dilakukan uji asumsi klasik, seperti uji normalitas dan linearitas, dan hasilnya menunjukkan terpenuhi.

### 3. HASIL

Pengelompokkan subjek berdasarkan jenis kelamin menunjukkan 37 orang subjek berjenis kelamin laki-laki dan 63 orang subjek berjenis kelamin perempuan. Pengelompokkan subjek berdasarkan usia menunjukkan terdapat 25 responden berada pada rentang usia 19-21 tahun, dan 75 subjek berusia 22-27 tahun. Pengelompokkan subjek berdasarkan Pendidikan terakhir menunjukkan terdapat 92 responden memiliki Pendidikan terakhir SMA/SMA, 3 responden dengan Pendidikan terakhir D3, dan 5 responden dengan pendidikan terakhir S1. Pengelompokkan subjek berdasarkan posisi dalam pekerjaan menunjukkan terdapat 79 responden berada pada posisi pramuniaga, 14 responden berada pada posisi kasir, 4 responden berada pada posisi admin, dan terdapat 3 responden berada pada posisi Gudang. Pengelompokkan subjek berdasarkan masa kerja menunjukkan terdapat 43 subjek dengan masa kerja kurang dari 1 tahun dan 57 subjek dengan masa kerja 1 hingga 2 tahun. Sedangkan pengelompokkan subjek berdasarkan gaji didasarkan pada UMP Sumatera Barat, ditemukan 100% karyawan berada pada UMP lebih kecil dari UMP Sumatera Barat yaitu Rp2.994.193,47. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	37%
	Perempuan	63	63%
Usia	19-21 tahun	25	25%
	22 – 27 tahun	75	75%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	92	92%
	D3	3	3%
	S1	5	5%
Posisi	Pramuniaga	79	79%
	Kasir	14	14%
	Admin	4	4%
	Gudang	3	3%
Masa Kerja	< 1 tahun	43	43%
	1-2 tahun	57	57%
Gaji	UMP Sumbar (<Rp2.994.193,47)	100	100%

Selanjutnya, berdasarkan uji deskriptif, diketahui bahwa *mean* empirik dari *job hopping intention* sebesar 22.49 dengan skor tertinggi 28, skor terendah 14, dan standar deviasi 3.196. Perbandingan antara *mean* empirik dan *mean* hipotetik menunjukkan bahwa *mean* empirik lebih besar dari *mean* hipotetik, yaitu  $22.49 > 16$ . Kemudian, diketahui bahwa *mean* empirik dari *job satisfaction* sebesar 116.13 dengan skor tertinggi 147, skor terendah 97, dan standar deviasi 8.844. Perbandingan antara *mean* empirik dan *mean* hipotetik menunjukkan bahwa *mean* empirik lebih kecil dari *mean* hipotetik, yaitu  $116.13 < 122.5$ . Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Uji Deskriptif**

Variabel	Empirik			Hipotetik		
	Min	Max	Mean	Min	Max	Mean
<i>Job Hopping intention</i>	14	28	22,49	4	28	16
<i>Job Satisfaction</i>	97	147	116,13	35	210	122,5

Berdasarkan tabel 3, diketahui *job hopping intention* dari 100 karyawan, sebanyak 99 orang (99%) berada dalam kategori tinggi, dan sisanya sebanyak 1 orang (1%) pada kategori rendah.

Sedangkan pada *job satisfaction*, dari 100 karyawan, sebanyak 2 orang (2%) memiliki *job satisfaction* dalam kategori rendah, sebanyak 97 orang (97%) memiliki *job satisfaction* dalam kategori sedang dan sebanyak 1 orang (1%) berada pada kategori tinggi.

**Tabel 3. Kategorisasi Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
<i>Job Hopping Intention</i>	Rendah	1	1%
	Tinggi	99	99%
<i>Job Satisfaction</i>	Rendah	2	2%
	Sedang	97	97%
	Tinggi	1	1%

Hasil uji *Kolmogorov-smirnov* yang dilakukan pada 100 partisipan menunjukkan nilai signifikansi .088 ( $p > .05$ ) (lihat tabel 4), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Asym. Sig (p)	Keterangan
<i>Job satisfaction</i>	.088	Normal
<i>Job hopping intention</i>		

Hasil uji *deviation from linearity* yang dilakukan pada 100 partisipan penelitian menunjukkan nilai signifikan .344 ( $p > .05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang linear (lihat tabel 5).

**Tabel 5. Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Sig (p)	Keterangan
<i>Job satisfaction</i>	.344	Linear
<i>Job hopping intention</i>		

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikan .000 ( $p < .05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (*Job satisfaction*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (*Job hopping intention*). Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z di Kota Padang. Dengan demikian, hal tersebut juga membuktikan bahwa hipotesis penelitian yaitu H0 ditolak sehingga Ha diterima.

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear**

Variabel	Asym. Sig (p)	Keterangan
<i>Job satisfaction</i>	.000	Signifikan
<i>Job hopping intention</i>		

Besar pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* dapat dilihat melalui hasil uji determinasi. Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar .167 sehingga mengandung pengertian bahwa terdapat pengaruh variabel independen (*job satisfaction*) terhadap variabel dependen (*job hopping intention*) adalah sebesar 16,7%, sedangkan 83,3% *job hopping intention* dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 7. Hasil Uji Determinasi**

Variabel	R	R <sup>2</sup>	β	Std. Error of the Estimate
<i>Job satisfaction</i>	.408	.167	39.623	2.932
<i>Job hopping intention</i>			-.148	

Berdasarkan tabel 7 rumus persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 39.623 - .148X$$

Untuk mengidentifikasi jenis pengaruh, peneliti merujuk pada nilai koefisien regresi pada *understandarized coeffeciens* beta yang menunjukkan hasil sebesar -0,148. Nilai koefisien regresi yaitu 0,148 yang menyatakan bahwa jika terdapat kenaikan *job satisfaction* sebesar satu unit maka akan terjadi penurunan sebesar 0,148 pada *job hopping intention* karyawan Generasi Z. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *job hopping intention*. Dimana semakin tinggi *job satisfaction* maka akan semakin rendah *job hopping intention*.

#### 4. DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang. Hasil penelitian ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif (Ha) dan ditolaknya hipotesis nol (H0). Selain itu, nilai koefisien regresi yang diperoleh bernilai negatif sehingga mengindikasikan bahwa semakin rendah *job satisfaction* maka akan semakin tinggi *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z di Kota Padang, dan sebaliknya. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *job hopping intention* (Feng & Angeline, 2010; Jules et al, 2017).

Penelitian oleh Feng dan Angeline (2010) menambahkan bahwa kepuasan kerja yang rendah secara signifikan meningkatkan kecenderungan karyawan untuk melakukan *job hopping*. Randhawa (2022) menegaskan pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* bahwa individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk berpindah dan sebaliknya. Dengan demikian, semakin rendah tingkat *job satisfaction*, maka semakin besar kemungkinan individu untuk menunjukkan niat berpindah pekerjaan yang dapat merugikan stabilitas organisasi.

Khusniah et al. (2025) menambahkan bahwa pada karyawan ritel swalayan dipengaruhi oleh ekspektasi tinggi terhadap kemudahan pekerjaan seringkali tidak terpenuhi sehingga mendorong mereka mencari pekerjaan lain. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang kurang mendukung berperan dalam mempengaruhi keinginan untuk berpindah kerja pada karyawan. Kemudian, terjadinya perkembangan yang pesat pada industri ritel swalayan juga membuka peluang baru sehingga hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk berpindah kerja karena memiliki peluang yang lebih besar karena terbukanya kesempatan kerja lain. Dengan adanya kesempatan yang lebih besar tersebut mendorong karyawan memiliki niat berpindah kerja yang lebih tinggi, terutama pada karyawan generasi



Z. Generasi Z dikenal sangat fleksibel dalam pekerjaannya, sehingga mereka cenderung memiliki tingkat perpindahan kerja yang lebih tinggi (Wibowo et al., 2024).

Karyawan Generasi Z yang merasa tidak puas dengan gaji, peluang promosi, pengawasan atasan, tunjangan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi di tempat kerja akan cenderung tidak memiliki keterikatan emosional dan rasional yang kurang kuat terhadap organisasi (Rohendra & Fahlevi, 2025). Hal ini mendorong mereka untuk memiliki niat berpindah dan lebih memilih untuk meninggalkan perusahaan. *Job satisfaction* sebagai faktor yang mempengaruhi *job hopping intention* mencerminkan persepsi karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja, dan secara langsung mempengaruhi keinginan untuk bertahan atau mencari peluang lain (Spector, 1997).

Pada generasi Z di sektor ritel swalayan, *job satisfaction* memiliki peran krusial dalam mempertahankan karyawan, sehingga manajemen ritel swalayan penting untuk mempertimbangkan *job satisfaction* sebagai strategi utama dalam mempertahankan karyawan Generasi Z. Karyawan Generasi Z yang merasa puas dengan gaji, peluang promosi, pengawasan atasan, tunjangan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi di tempat kerja cenderung lebih berdedikasi dalam menjalankan tugasnya (Yang & Dini, 2023). Mereka lebih mudah beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang dinamis dan lebih toleran terhadap tekanan kerja, sehingga dapat menjaga kualitas layanan pelanggan secara optimal (Achmad et al., 2023). Selain itu, kepuasan dan kesejahteraan psikologis karyawan yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja tim serta mencegah kejenuhan kerja yang dapat berdampak negatif pada performa kerja mereka (Jules et al., 2017).

Di Kota Padang perkembangan industri ritel swalayan berkembang pesat, dimana karyawan generasi Z dihadapkan pada tantangan dalam menemukan keseimbangan antara kepuasan kerja dan harapan terhadap pertumbuhan karir. Penelitian oleh Dianti (2023) menunjukkan bahwa karyawan di sektor ritel sering kali merasa terjebak dalam prosedur kerja yang kaku dan tidak efisien, yang dapat mengurangi kepuasan kerja mereka. Hal ini berpotensi meningkatkan niat mereka untuk berpindah kerja, terutama jika mereka merasa bahwa perusahaan tidak memberikan kesempatan yang memadai untuk pengembangan diri. Oleh karena itu, ritel swalayan di Kota Padang dapat memahami dinamika dan menciptakan lingkungan kerja untuk mengurangi tingkat *job hopping intention* pada karyawan ritel swalayan.

Pada penelitian ini, ditemukan pengaruh *job satisfaction* terhadap *job hopping intention* sebesar 16.7%. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menegaskan bahwa *job satisfaction* merupakan salah satu faktor dalam penurunan *job hopping intention* pada karyawan (Feng & Angeline, 2010). Sedangkan sisanya 83.3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti *psychological capital*, komitmen organisasi, *career development*, *work life balance*, budaya organisasi, dan *leadership quality* (Ermaya & Mudjalipah, 2019; Julianti, 2024). Pengaruh terbesar ditemukan pada penelitian Azzaharra et al. (2022) yaitu *psychological capital* dan komitmen organisasi sebesar 81,6%.

Dalam penelitian ini, *job hopping intention* di kategorikan kedalam dua tingkat, yaitu tinggi dan rendah. Kategori tinggi mencerminkan individu yang memiliki niat kuat untuk berpindah pekerjaan dalam waktu dekat, yang ditandai dengan aktivitas aktif mencari peluang baru, kurangnya komitmen jangka panjang terhadap pekerjaan saat ini, serta keterbukaan untuk

berganti karir demi peningkatan kompensasi, pengembangan diri, atau lingkungan kerja yang lebih baik. Sebanyak 99% responden termasuk dalam kategori ini, menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Generasi Z di ritel swalayan Kota Padang memiliki kecenderungan kuat untuk berpindah pekerjaan. Temuan ini konsisten dengan karakteristik Generasi Z yang cenderung tidak memiliki komitmen jangka panjang terhadap satu pekerjaan (Fajriyanti et al., 2023). Sedangkan pada kategori rendah mencerminkan individu yang memiliki niat rendah atau tidak memiliki niat untuk berpindah pekerjaan. Responden dalam kategori ini cenderung merasa puas dengan pekerjaan saat ini, memiliki komitmen terhadap organisasi, dan tidak aktif mencari peluang kerja lain (Jules et al., 2017). Mereka merasa nyaman dengan tugas, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta kompensasi yang diterima. Dalam penelitian ini, hanya 1% responden yang termasuk kategori rendah, yang dapat dijelaskan oleh karakteristik Generasi Z yang fleksibel dan terbuka terhadap peluang baru, sehingga sebagian kecil responden memilih untuk tetap bertahan karena merasa pekerjaan saat ini.

Pada penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa aitem dengan nilai *mean* tertinggi berkaitan dengan pernyataan mencari pekerjaan lain yang lebih ideal dibandingkan dengan pekerjaan saat ini. Temuan ini menggambarkan bahwa motivasi utama generasi Z untuk berpindah kerja adalah pencarian kondisi kerja yang lebih sesuai dengan harapan dan ekspektasi ideal mereka. Hal ini sejalan dengan karakteristik generasi Z yang menunjukkan fleksibilitas tinggi dan kecenderungan untuk menjalin karir tanpa batasan panjang dalam satu perusahaan (Arifin et al., 2024). Sikap ini mendorong generasi Z untuk lebih proaktif dalam mencari peluang kerja yang sejalan dengan nilai pribadi dan tujuan karier mereka (Putri, 2024). Sebaliknya, item dengan nilai *mean* terendah menggambarkan bahwa sebagian responden masih dalam tahap penyesuaian dengan lingkungan kerja saat ini dan belum menetapkan batas waktu pasti untuk berpindah kerja. Kondisi ini mengindikasikan adanya periode adaptasi yang mempengaruhi intensitas niat berpindah kerja pada tahap awal karir (Humairah, 2024). Secara keseluruhan, hasil ini menguatkan temuan sebelumnya bahwa pencarian kesesuaian nilai dan peluang pengembangan karier merupakan faktor dominan yang mempengaruhi niat generasi Z untuk melakukan *job hopping* di industri ritel swalayan.

Kemudian pada penelitian ini, *job satisfaction* dikategorikan kedalam tiga tingkat, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Kategori tinggi mencerminkan individu yang merasa sangat puas dengan pekerjaan mereka dalam berbagai aspek, seperti gaji, kesempatan pengembangan karir, hubungan interpersonal, dan lingkungan kerja yang kondusif (Tsounis & Sarafis, 2018). Individu pada kategori ini merasakan adanya keselarasan antara harapan dan realitas di tempat kerja, serta merasa kebutuhan mereka, baik dari sisi kesejahteraan maupun dukungan manajerial, terpenuhi dengan baik. Hanya 1% karyawan Generasi Z di sektor ritel swalayan Kota Padang yang termasuk dalam kategori ini, menunjukkan bahwa sebagian kecil karyawan merasa puas dengan kondisi kerja saat ini. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi ini berhubungan erat dengan niat berpindah kerja yang rendah, sesuai dengan teori kepuasan kerja yang menyatakan bahwa kepuasan tinggi berkontribusi pada loyalitas dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Hien dan Tuan, 2023). Kategori sedang menggambarkan individu yang memiliki tingkat kepuasan cukup, namun masih mengalami perasaan ambivalen atau netral terhadap beberapa aspek pekerjaan (Tsounis & Sarafis, 2018). Mayoritas responden, yaitu 97%, berada pada kategori ini, yang mengindikasikan adanya ketidakpastian atau ketidaksesuaian

antara ekspektasi dan kenyataan di lingkungan kerja. Kondisi ambivalen ini tercermin pada aspek operasional yang belum sepenuhnya memenuhi harapan karyawan, sehingga memengaruhi kontribusi dan keterikatan mereka pada organisasi. Fenomena ini sejalan dengan konsep ambivalen dalam psikologi organisasi yang menunjukkan bahwa perasaan tidak pasti terhadap pekerjaan dapat berdampak negatif pada perilaku dan motivasi kerja (Feng & Angeline, 2010). Oleh karena itu, penyesuaian aspek operasional menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan dan komitmen kerja karyawan Generasi Z di sektor ritel swalayan. Kategori rendah mencerminkan individu yang merasa *dissatisfaction* atau tidak puas pekerjaan mereka (Tsounis & Sarafis, 2018). Responden dalam kategori ini menunjukkan adanya kelompok karyawan Generasi Z ritel swalayan di Kota Padang yang merasa tidak terpenuhi ekspektasinya di tempat kerja. Misalnya, mereka mungkin mengalami ketidaksesuaian dalam hal gaji, pengakuan, atau dukungan dari atasan. Akibatnya, mereka cenderung mengalami kurangnya keterikatan emosional dan motivasi untuk terlibat lebih dalam organisasi, yang dapat meningkatkan niat mereka untuk berpindah pekerjaan (*job hopping intention*) (Wulandari, 2025). Pada penelitian ini, terdapat 2% responden yang berada dalam kategori rendah. Kondisi ketidakpuasan ini dapat menimbulkan rendahnya keterikatan emosional dan motivasi kerja, serta perilaku kerja yang kurang optimal seperti tidak bekerja sesuai harapan, kontribusi tim yang minimal, dan ketidakmauan untuk mengembangkan diri lebih lanjut (Achmad et al., 2023).

Aspek *job satisfaction* yang menunjukkan nilai *mean* tertinggi adalah *promotion*, yang mengindikasikan bahwa kesempatan pengembangan karir menjadi sumber utama kepuasan kerja bagi karyawan generasi Z di ritel swalayan Kota Padang. Tingginya kepuasan pada aspek ini dapat diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa karyawan merasakan kemungkinan memperoleh promosi yang sebanding dengan perusahaan lain di sektor serupa. Oleh karena itu, organisasi yang mampu menyediakan jalur karir dan peluang promosi yang jelas cenderung memperoleh tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dari karyawannya. Sebaliknya, aspek *operating condition* menunjukkan nilai *mean* terendah, yang merefleksikan ketidakpuasan terhadap peraturan dan prosedur perusahaan yang dianggap kurang fleksibel atau rumit. Ketidakpuasan pada aspek ini dapat menyebabkan penurunan motivasi kerja, sebagaimana disampaikan oleh Spector (1997) bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi karyawan dan kondisi operasional di perusahaan berdampak negatif pada kepuasan kerja. Permasalahan dalam prosedur operasional yang kaku atau rumit ini perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Pada karyawan ritel swalayan beban kerja yang tinggi sering kali terjadi akibat tuntutan operasional yang padat, sehingga mereka mungkin merasa bahwa organisasi tidak memberikan keseimbangan yang memadai antara tuntutan kerja dan kondisi lingkungan fisik yang mendukung (Dianti, 2023). Kemudian keterbatasan fasilitas, seperti ruang istirahat yang tidak memadai dapat membuat karyawan merasa bahwa organisasi kurang mendukung kesejahteraan dan kenyamanan fisik mereka (Ramadhani & Isyanto, 2025). Spector (1997) menekankan bahwa *job satisfaction* melibatkan penilaian terhadap situasi kerja, dimana jika prosedur dirasa menghambat hal tersebut akan berdampak negatif terhadap kepuasan. Oktafiani et al. (2025) juga mengindikasikan bahwa ketidakpuasan terhadap kondisi kerja dapat memicu terjadinya *job hopping intention*.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job hopping intention* pada karyawan Generasi Z ritel di Kota Padang. *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *job hopping intention* pada karyawan. Sehingga, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh Generasi Z ritel di Kota Padang, maka akan semakin rendah niat untuk berpindah kerja karyawan Generasi Z ritel di Kota Padang. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan Generasi Z ritel di Kota Padang, maka akan semakin tinggi niat untuk melakukan perpindahan kerja karyawan Generasi Z ritel di Kota Padang.

## REFERENSI

- Achmad, L. I., Noermijati, N., Rofiaty, R., & Irawanto, D. W. (2023). Job satisfaction and employee engagement as mediators of the relationship between talent development and intention to stay in generation Z workers. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), 1-19.
- Arifin, K. N., Fitriana, N., & Yuniasanti, R. (2024). Gen Z Generation: Does Job Hopping Matter. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 38(2).
- Brown, D. M. (2025). How internal marketing can increase the satisfaction and retention of Generation Z employees in the banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 43(5), 1122-1145.
- Deti, R., Qisthi, A. I., & Yusuf, R. (2023). Fenomena job hopping pada generasi milenial di kota Bandung. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 7(1), 65-74.
- Dianti, Selviana. (2023). Pengaruh Career Development Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Pada Alfamart Kecamatan Teluk Betung Bandar Lampung. Thesis: Universitas Teknokrat Indonesia.
- Dwidienawati, D., & Gandasari, D. (2018). Understanding indonesia's generation Z. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(3), 245-253.
- Fajriyanti, Y., Rahmah, A. H., & Hadiyanti, S. U. E. (2023). Analisis motivasi kerja Generasi Z yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan komitmen kerja. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(1), 107-115.
- Farhan, F., & Biran, M. (2022). Perspektif teori holland dalam pemilihan karir siswa SMA di era teknologi informasi. *Jurnal Educatio: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 8(1), 9-13.
- Febrian, W. O., Firdaus, M. A., & Marlina, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan pengembangan karir terhadap loyalitas karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 65-72.
- Feng, W. C., & Angeline, T. (2010). Turnover intention and job hopping behaviour of music teachers in Malaysia. *African Journal of Business Management*, 4(4), 425.
- Hadi, A. L. (2012). Pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas dan kinerja karyawan Giant Pulosari Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1).

- Hien, P. H., & Tuan, T. T. (2023). Strengthening the link between organizational culture and employee loyalty: Exploring the mediating effects of employee trust and job satisfaction. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 28(3), 68-84.
- Humaira, S., Aprilia, E. D., Mirza, M., & Khatijatusshalihah, K. (2024). Intensi job hopping pada Generasi Y dan Z. *Syiah Kuala Psychology Journal*, 2(1), 1-10.
- Jules, N. J., Ghazali, H., & Othman, M. (2017). Job satisfaction and job-hopping behaviour among employees of casual dining restaurant. *Journal Of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (Jthca)*, 9(2), 1-12.
- Julianti, E., Wahyulina, S., Suprayetno, D., & Fauzi, A. S. (2024). Pengaruh job insecurity dan work-life balance terhadap turnover intention pada karyawan ritel modern generasi z di kabupaten Lombok Tengah. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 167-174.
- Kambono, H., Budiningsih, T., Wardoyo, T. S., & Manuputty, R. D. (2024). Peranan sektor industri dan jasa dalam perekonomian indonesia. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 10(1), 449-456.
- Khairi, A. (2022). Analisis industri ritel di kota Padang tanpa keberadaan dua waralaba ritel Indomaret dan Alfamart. *Journal Of Science Education and Management Business*, 1(1), 48-53.
- Khusniah, K., Winahyu, P., & Nursaidah, N. (2025). Work performance in the retail industry: an analysis of the role of work experience, employee engagement, and extrinsic motivation. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 554-568.
- Meliana, D., Riswati, J., & Astuti, D. (2025). Analisis perkembangan bisnis ritel di Indonesia. *Journal of Business Economics and Management*, 1(3), 235-243.
- Nilsson, H., & Backman, M. (2025). Retail employee turnover and turnover destinations—the role of human capital. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 35(1), 78-102.
- Nindyati, A. D. (2017). Pemaknaan loyalitas karyawan pada generasi x dan generasi y (Studi Pada Karyawan Di Indonesia). *Journal of Psychological Science and Profession*, 1(3), 59-66.
- Oktafiani, V., Pratama, Y. A., Miswanto, M., Siregar, B., & Biyanto, F. (2025). Determinasi job hopping Gen Z Yogyakarta: Gaji, pertumbuhan karier dan kepuasan kerja. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 6(3), 901-914.
- Oktavianisa, N. A., & Halida, A. N. (2025). Hubungan antara work life balance dengan job hopping pada karyawan generasi Z di PT. X Surabaya. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(01), 335-346.
- Pranaya, D. (2014). Job-hopping—an analytical review. *International Journal of Research in Business Management*, 2(4), 67-72.
- Putri, P. K. (2024). Gen Z di dunia kerja: Kepribadian dan motivasi jadi penentu produktivitas kerja. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 30-38.

- Ramadhani, A., & Ayu, D. N. (2022). Gambaran makna kerja bagi generasi Z di Jakarta. *Inquiry Jurnal Ilmiah Psikologi*, 13(1), 41-60.
- Ramadhani, R., & Isyanto, P. (2025). Analisis lingkungan kerja dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Caffe Vion. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 21(9), 121-130.
- Randhawa, G. (2022). The Relationship between job satisfaction and turnover intention. *American Journal of Applied Sciences*.
- Rohendra, T., & Fahlevi, R. (2025). The effect of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in gen Z employees on PT. SK. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 24(2), 103-112.
- Siew, J. F., Wong, S. C., & Lim, C. S. (2023). Should i go or should i stay: job hopping in Malaysia Small Medium Enterprise (SME) service sectors. *European Journal of Training and Development*, 47(1-2), 105-122.
- Soliha, E. (2008). Analisis industri ritel di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 15(2), 24251.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Tjandra, M. S., & Erdiansyah, R. (2024). Peran stres kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention karyawan gen Z di Jakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 592-606.
- Tsounis, A., & Sarafis, P. (2018). Validity and reliability of the greek translation of the job satisfaction survey (JSS). *BMC psychology*, 6(1), 27.
- Wibowo, F., Sosilowati, E., & Setiawan, A. A. (2024). Fenomena turnover intention pada Generasi Z dalam revolusi industri 5.0. *Journal of Management and Digital Business*, 4(2), 313-325.
- Wulandari, A. D. (2025). Motif rasional di balik job hopping: Peran pertumbuhan karir dan lingkungan kerja toksik pada generasi Z. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(2), 1300-1309.
- Yang, A. A., & Dini, Y. I. F. (2023). Faktor loyalitas karyawan generasi Z: Kepuasan kerja sebagai mediasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 23(1), 1-14.
- Yuen, S. H. (2016). Examining the generation effects on job-hopping intention by applying the Theory of Planned Behavior (TPB) (Master's thesis, Lingnan University, Hong Kong). Retrieved from [http://commons.ln.edu.hk/psy\\_etd/6](http://commons.ln.edu.hk/psy_etd/6)