



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DIGITAL, MITIGASI
TEKNOSTRES, DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS
TERHADAP RETENSI KARYAWAN BERKELANJUTAN DI
ERA DIGITAL**

(Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**MAFRIKHA AINNUR ROKHIMAH
43122010362**

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DIGITAL, MITIGASI
TEKNOSTRES, DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS
TERHADAP RETENSI KARYAWAN BERKELANJUTAN DI
ERA DIGITAL**

(Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

MAFRIKHA AINNUR ROKHIMAH

43122010362

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mafrikha Ainnur Rokhimah
NIM : 43122010362
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Budaya Organisasi Digital, Mitigasi Teknostres, dan Pemberdayaan Psikologis terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan di Era Digital (Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 3 Juli 2026



Mafrikha Ainnur Rokhimah

HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : Mafrikha Ainmur Rokhimah
NIM : 43122010362
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DIGITAL, MITIGASI TEKNOSTRES,
DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS TERHADAP RETENSI KARYAWAN
BERKELANJUTAN DI ERA DIGITAL (Studi pada PT Bank Negara Indonesia
(Persero) Tbk Kantor Pusat)
Hasil Pengecekan Turnitin : 24%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **24%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 June 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Juni/19/0000001058/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mafrikha Ainnur Rokhimah
NIM : 43122010362
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Budaya Organisasi Digital, Mitigasi Teknostres, dan Pemberdayaan Psikologis terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan di Era Digital (Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 03 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0318037704

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266148



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kesabaran yang mengiringi setiap langkah dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Digital, Mitigasi Teknostres, Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan Di Era Digital (Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)”**.

Dalam hidup ini, tidak ada satu pun pencapaian yang benar-benar datang dari usaha sendiri, dan skripsi ini adalah bukti nyata bahwa kesuksesan adalah hasil dari doa, bimbingan, dan cinta dari banyak orang. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan yang tidak dapat dihindari, mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Namun demikian, dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Eri Marlapa, S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah dengan sabar memberikan arahan, ilmu, motivasi, serta dorongan yang tiada henti. Kehadiran beliau selama proses bimbingan sangat membantu, baik melalui saran, nasihat, maupun waktu yang telah beliau luangkan demi kelancaran dan terselesaikannya penelitian ini.

Selain itu, selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis juga menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk masukan, dukungan moral, maupun materi. Semua dukungan tersebut menjadi sumber semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses ini:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., MT selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
5. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Kasman Jayadi dan Ibu Sanisem Carti. Skripsi ini merupakan bagian kecil dari perjalanan panjang yang selalu disertai doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada henti. Setiap langkah yang penulis ambil serta setiap mimpi yang diperjuangkan tidak pernah terlepas dari ketulusan dan dukungan kalian. Terima kasih atas kesabaran, nasihat, dan cinta yang senantiasa menjadi kekuatan, bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Semoga pencapaian ini dapat menjadi sedikit kebanggaan dan kebahagiaan bagi kalian, sebagai wujud cinta, hormat, dan rasa terima kasih yang tak terhingga.
6. Kepada kakakku, Karin Khoirul Widi Sfitri, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang mungkin tidak selalu terlihat, namun selalu terasa dalam setiap proses yang dijalani. Terima kasih karena senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan penulis serta menyimpan harapan agar penulis dapat tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Ketulusan dan pengorbananmu menjadi kekuatan besar hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Terima kasih kepada Ibu Dhani dan Bapak Yuliar atas kehangatan, kepedulian, dan langkah-langkah sunyi yang tanpa disadari telah membawa penulis sampai sejauh ini. Semoga setiap kebaikan yang kalian tanam menjadi cahaya dalam setiap perjalanan hidup.

8. Untuk teman-teman seperjuangan, Azka, Lisa, Adinda, Yulisa, Tiara, dan Daliyah, penulis mengucapkan terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan. Kebersamaan yang terjalin memberikan warna dan makna tersendiri hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat terbaik, Kania, Jihan, dan Selvi, yang selalu hadir dengan dukungan, tawa, dan semangat di setiap langkah. Hadir kalian adalah pengingat bahwa perjalanan ini tak harus dilalui sendiri.
10. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini melewati ragu yang tak terucap, lelah yang tak terlihat, dan proses panjang yang kadang terasa sunyi. Tak semua orang tahu cerita di balik halaman-halaman ini, tapi kamu tahu betul berapa banyak doa yang dipanjatkan diam-diam, berapa kali ingin menyerah namun tetap memilih melanjutkan. Semoga pencapaian ini bukan sekadar akhir dari satu fase, tapi awal dari keberanian untuk terus tumbuh, meski perlahan, meski tak selalu sempurna.

Meskipun peneliti telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyusun skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperbaiki serta meningkatkan kualitas skripsi ini. Sebagai penutup, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang membutuhkan. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan.

Jakarta, 05 Januari 2026

Mafrikha Ainnur Rokhimah 43122010362

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

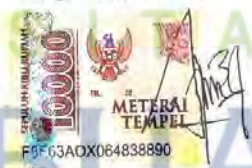
Nama : Mafrikha Ainnur Rokhimah
NIM : 43122010362
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Budaya Organisasi Digital, Mitigasi Teknostres, dan Pemberdayaan Psikologis terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan di Era Digital (Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Juli 2026

Yang menyatakan,



Mafrikha Ainnur Rokhimah

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DIGITAL, MITIGASI TEKNOSTRES, DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS TERHADAP RETENSI KARYAWAN BERKELANJUTAN DI ERA DIGITAL

(Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

MAFRIKHA AINNUR ROKHIMAH

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor perbankan menuntut organisasi seperti Bank BNI untuk membangun budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi, mengelola tekanan kerja digital, serta menciptakan lingkungan kerja yang adil dan memberdayakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi digital, mitigasi teknostres, dan pemberdayaan psikologis terhadap retensi karyawan berkelanjutan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan BNI pusat yang telah bekerja minimal satu tahun dan aktif menggunakan sistem digital dalam operasional kerja. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* untuk menentukan sampel sebanyak 350 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan instrumen kuesioner yang divalidasi, kemudian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi digital, mitigasi teknostres, dan pemberdayaan psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan berkelanjutan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan budaya digital, pengelolaan tekanan kerja digital yang efektif, serta penciptaan lingkungan kerja yang adil memberdayakan dapat mempertahankan karyawan secara berkelanjutan di era transformasi digital.

Kata Kunci: Budaya Organisasi Digital; Mitigasi Teknostres; Pemberdayaan Psikologis; Retensi Karyawan Berkelanjutan

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DIGITAL, MITIGASI
TEKNOSTRES, DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS TERHADAP
RETENSI KARYAWAN BERKELANJUTAN DI ERA DIGITAL**

(Studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat)

MAFRIKHA AINNUR ROKHIMAH

ABSTRACT

Digital transformation in the banking sector requires organizations such as Bank BNI to build a work culture that is adaptive to technology, manage digital work stress, and create a fair and empowering work environment. This study aims to analyze the influence of digital organizational culture, technostress mitigation, and psychological empowerment on sustainable employee retention at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Head Office. This study uses a quantitative approach with a causality design. The study population is all BNI head office employees who have worked for at least one year and actively use digital systems in their work operations. The sampling technique used purposive sampling to determine a sample of 350 respondents. Data collection was conducted through a survey with a validated questionnaire instrument, then analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Squares (PLS). The results show that digital organizational culture, technostress mitigation, and psychological empowerment have a positive and significant effect on sustainable employee retention. These findings indicate that strengthening digital culture, effective management of digital work stress, and creating a fair and empowering work environment can sustainably retain employees in the era of digital transformation.

Keywords: *Digital Organizational Culture; Technostress Mitigation; Psychological Empowerment; Sustainable Employee Retention*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Rumusan Masalah	14
C.Tujuan Penelitian.....	14
D.Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A.Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2. Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	23
3. Budaya Organisasi Digital	29
4. Mitigasi Teknostres	33
5. Pemberdayaan Psikologis.....	39
1. Penelitian Terdahulu	42
B.Pengembangan Hipotesis	47

1. Pengaruh Budaya Organisasi Digital terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	47
2. Pengaruh Mitigasi Teknostres terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	49
3. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	51
C.Kerangka Konseptual.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	54
B.Definisi Penelitian.....	54
C.Definisi dan Operasional Variabel	55
1. Definisi Variabel	55
2. Operasionalisasi Variabel.....	56
D.Skala Pengukuran.....	60
E.Populasi dan Sampel	61
1. Populasi	61
2. Sampel	62
F. Metode Pengumpulan Data	62
G.Metode Analisis Data	63
1. Analisis Deskriptif.....	64
2. Analisis <i>Structural Equation Model - Partial Least Square</i>	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
A.Analisis Deskriptif	73
1. Gambaran Umum Perusahaan	73
2. Deskripsi Responden.....	75
3. Deskripsi Variabel	79
B.Analisis <i>Partial Least Square</i>	88
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	94
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	100
C.Pembahasan Hasil Penelitian	107

1. Pengaruh Budaya Organisasi Digital terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	107
2. Pengaruh Mitigasi Teknostres terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan	108
3. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis terhadap Retensi Karyawan Berkelanjutan.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
A.Kesimpulan	112
B.Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	123



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pra-Survei.....	11
Tabel 1. 2	<i>Research Gap</i> Penelitian	12
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	56
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert	61
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	76
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Teknologi.....	78
Tabel 4. 6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Budaya Organisasi Digital.....	79
Tabel 4. 7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Mitigasi Teknostres.....	81
Tabel 4. 8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Pemberdayaan Psikologis	83
Tabel 4. 9	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Retensi Karyawan Berkelanjutan	85
Tabel 4. 10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	88
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	91
Tabel 4. 12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross loadings</i>)	94
Tabel 4. 13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)..	98
Tabel 4. 14	Hasil Pengujian HTMT (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>)	98
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	99
Tabel 4. 16	Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	101
Tabel 4. 17	Hasil Pengujian <i>F-Square</i>	101
Tabel 4. 18	Hasil Pengujian Multikolinearitas (VIF).....	102
Tabel 4. 19	Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance</i> (<i>Q-square</i>)	103
Tabel 4. 20	Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i> (<i>GoF</i>).....	104
Tabel 4. 21	Hasil Pengujian Hipotesis	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Turnover Rate</i>	3
Gambar 1. 2 Tingkat Kepuasan Pekerja di Beberapa Negara Asia	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	53
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS	90
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	93
Gambar 4. 3 <i>Output Bootstrapping</i> SmartPLS, 2025	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	123
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 3. Tabulasi Responden.....	132
Lampiran 4. Hasil Uji Model Pengukuran	163
Lampiran 5. Hasil Uji Model Struktural	170

