

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. *Turnover Intention***

###### **a. Pengertian *Turnover Intention***

Menurut Robbins dan Judge (2015), menyatakan bahwa :“*Turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain”.

Mathis dan Jackson (2011) menyatakan bahwa :“*Turnover intention* merupakan proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan”. Sedangkan menurut Mobley (2011:15), menyatakan bahwa :“*Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.

###### **b. Jenis-Jenis *Turnover Intention***

Secara umum karyawan yang keluar dari perusahaan biasanya disebabkan oleh 2 (dua) hal (Kasmir, 2016:321), yaitu:

## 1. Diberhentikan

Diberhentikan maksudnya adalah karyawan diberhentikan dari perusahaan disebabkan oleh berbagai sebab, misalnya telah memasuki usia pensiun, atau mengalami cacat sewaktu bekerja, sehingga tidak mampu lagi bekerja. Untuk yang pensiun alasannya karena sudah memasuki usia pensiun, sedangkan yang dipensiunkan karena cacat, karena dianggap sudah tidak atau kurang memiliki kemampuan, sehingga tidak mampu lagi bekerja seperti semula. Kemudian diberhentikan juga dapat dilakukan perusahaan karena karyawan melakukan perbuatan yang telah merugikan perusahaan, misalnya kasus penipuan, pencurian atau hal-hal yang merugikan lainnya.

## 2. Berhenti sendiri

Artinya karyawan berhenti dengan keinginan atau permohonannya sendiri, untuk keluar dari perusahaan, tanpa campur tangan pihak perusahaan. Alasan pemberhentian ini juga bermacam-macam, misalnya karena masalah lingkungan kerja yang kurang kondusif, kompensasi yang kurang, atau jenjang karir yang tidak jelas atau ketidaknyamanan lainnya. Alasan seperti ini terkadang tidak dapat diproses oleh pihak sumber daya manusia dan berusaha untuk dipertahankan dengan pertimbangan berbagai hal, misalnya kemampuan karyawan masih dibutuhkan. Namun jika karyawan tersebut merasa tidak diperlukan tenaganya, maka segera akan diproses untuk diberhentikan, karena jika karyawan yang sudah

minta berhenti dan tetap dipertahankan, akan mengakibatkan motivasi kerjanya lemah dan berdampak kepada kinerjanya. Bahkan banyak kasus terkadang karyawan tersebut membuat ulah yang dapat mengganggu operasi perusahaan

### **c. Indikator *Turnover Intention***

Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur *turnover intention* adalah:

1. Sering berpikir tentang keluar (*resign*).
2. Kemungkinan mencari pekerjaan baru.
3. Berpikir untuk mengubah pekerjaan

### **d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention***

Mobley (2011:121) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berpindah ditentukan oleh Faktor-faktor keorganisasian, meliputi :

1. Besar kecilnya organisasi, ada hubungannya dengan pergantian karyawan yang tidak begitu banyak, karena organisasi-organisasi yang lebih besar mempunyai kesempatan-kesempatan mobilitas intern yang lebih banyak, seleksi personalia yang canggih dan proses-proses manajemen sumber daya manusia, sistem imbalan yang lebih bersaing, serta kegiatan-kegiatan penelitian yang dicurahkan bagi pergantian karyawan.

2. Besar kecilnya unit kerja, mungkin juga berkaitan dengan pergantian karyawan melalui variabel-variabel lain seperti keterpaduan kelompok, personalisasi, dan komunikasi. Ada tanda-tanda yang menunjukkan bahwa unit-unit kerja yang lebih kecil, terutama pada tingkat tenaga kerja kasar, mempunyai tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah.
3. Penggajian, para peneliti telah memastikan bahwa ada hubungan yang kuat antara tingkat pembayaran dan laju pergantian karyawan. Selain itu faktor penting yang menentukan variasi-variasi antar industri dalam hal pelepasan sukarela adalah tingkat penghasilan yang relatif. Pergantian karyawan ada pada tingkat tertinggi dalam industri-industri yang membayar rendah.
4. Bobot pekerja, masalah pokok ini banyak mendapatkan perhatian dalam bagian berikut mengenai variabel-variabel individual karena adanya dugaan bahwa tanggapan-tanggapan keperilakuan dan sikap terhadap pekerjaan sangat tergantung pada perbedaan-perbedaan individual. Dalam hal ini perhatian dipusatkan pada kumpulan hubungan antara pergantian karyawan dan ciri-ciri pekerjaan tertentu, termasuk rutinitasi atau pengulangan tugas, autonomi atau tanggung jawab pekerjaan.
5. Gaya penyeliaan, sebuah telaah mendapati bahwa terdapat tingkat pergantian karyawan yang tertinggi dalam kelompok-kelompok kerja dimana mandornya atau supervisor acuh tak acuh, tanpa mempedulikan tingkat strukturnya. Selain itu didapati bahwa kurangnya pertimbangan

ke penyeliaan merupakan alasan nomor dua yang paling banyak dikatakan sebagai penyebab pemberhentian karyawan.

### **2.1.2. Stres Kerja**

#### **a. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja termasuk kedalam fungsi manajemen pemeliharaan karena perusahaan harus memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas seorang karyawan. Akibat tuntutan pekerjaan dan kebutuhan hidup, karyawan cenderung akan mengalami stres. Sebelum membahas stres kerja itu sendiri maka terlebih dahulu mengetahui apa yang dimaksud dengan stres. Menurut Handoko (2011:200) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang.

Menurut Hasibuan (2013:204): Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Menurut Gibson, dkk (2011:399): Stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan/atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkaran, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Menurut Soewondo dalam Suwatno dan Priansa (2011:255): Stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya

## **b. Indikator Stres Kerja**

Menurut Yu-Fei et al. (2013), ada tiga indikator dalam pengukuran stres kerja, yaitu :

1. Ambiguitas peran, ambiguitas peran terjadi ketika tanggung jawab pekerjaan dan tugas-tugas yang dijalankan tidak jelas.
2. Konflik peran, ketika individu diwajibkan untuk memainkan dua atau lebih peran yang mungkin sulit untuk dijalankan, dalam hal ini mereka cenderung mengalami stres kerja.
3. Peran yang berlebihan terjadi ketika individu merasa bahwa tuntutan dalam pekerjaan memiliki intensitas berat yang tidak seharusnya dan melampaui kemampuan serta motivasi mereka untuk melakukan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Singh, 1998).

## **c. Jenis Stres**

Terdapat dua jenis stres yang dikategorikan oleh Quick dan Quick yang dikutip oleh Rivai dan Mulyadi (2010:308):

### 1. *Eustress*

Adalah hasil dari responden terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang di asosiasikan dengan

pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.

## 2. *Distress*

Adalah hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit *kardiovaskular* dan tingkat kehadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian

### **d. Gejala Stres**

Stres sebagai ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang akan terlihat gejalanya. Menurut Robbins dan Timothy dalam Priana (2015:12) gejala dari stres dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu:

#### 1. Gejala fisiologis

Gejala fisiologi adalah gejala awal yang dapat diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

## 2. Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat.

## 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran dan tingkat keluarnya karyawan juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur.

### **e. Pendekatan Stress Kerja**

Pendekatan stres kerja dapat dilakukan oleh karyawan dan perusahaan untuk mencegah stres pada karyawan dan menghindari dampak negatif dari stres yang sudah dialami karyawan.

Menurut Rivai dalam Tunjungsari (2011:5) pendekatan stres kerja dapat dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan individu meliputi:
  - a. Meningkatkan keimanan
  - b. Melakukan meditasi dan pernapasan
  - c. Melakukan kegiatan olahraga
  - d. Melakukan relaksasi
  - e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
  - f. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan
  
2. Pendekatan perusahaan meliputi:
  - a. Melakukan perbaikan iklim organisasi
  - b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
  - c. Menyediakan sarana olahraga
  - d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
  - e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
  - f. Melakukan restrukturasi tugas
  - g. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

#### **f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja**

Robbins (2015) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stres yang potensial, yaitu:

## 1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi. Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya. Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya, akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut, lalu inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

## 2. Faktor Organisasional

Robbins (2015) telah mengkategorikan faktor organisasional menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal.

- a) Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat

otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.

- b) Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.
- c) Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

### 3. Faktor Pribadi

Faktor pribadi terkait dengan permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren. Hubungan keluarga dan pribadi yang berharga, kesulitan pernikahan, putusnya hubungan yang dekat, dan permasalahan kedisiplinan dengan anak-anak dapat menciptakan stres dan dapat terbawa hingga ke dalam pekerjaan individu. Faktor individu yang signifikan dapat memengaruhi stres adalah watak dasar dari seseorang. Gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan sebenarnya berpangkal di dalam kepribadian seseorang. Apabila individu memiliki sebuah karakteristik dalam diri untuk melawan suatu kejadian yang menyebabkan stres dan tetap dapat berkomitmen terhadap aktivitas dalam kehidupannya, individu tersebut akan mampu menetralkan stres kerja yang dialaminya. Selain itu, apabila individu dapat memberikan respon yang positif dan memiliki kemampuan untuk menghadapi suatu kesulitan dengan baik, gejala stres yang dialami individu tersebut akan diprediksi dapat berkurang.

#### **2.1.3. Beban Kerja**

##### **a. Pengertian Beban Kerja**

Menurut Munandar (2012:383), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu.

## **b. Klasifikasi Beban Kerja**

Menurut Munandar (2012:384), klasifikasi beban kerja terdiri dari 2 jenis, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Beban kerja berlebih**

Beban kerja berlebih terjadi karena banyaknya kegiatan atau pekerjaan yang diberikan kepada karyawan untuk dapat diselesaikan dalam waktu tertentu dan biasanya sangat singkat. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi sumber stres bagi karyawan dan akan mengganggu fisik maupun mental. Jumlah jam yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu akan sangat banyak, padahal perusahaan menuntut pekerjaan tersebut dapat selesai secara cepat dalam waktu yang sangat singkat. Waktu merupakan salah satu ukuran, namun bila desakan waktu dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan pekerja menurun, maka itulah yang merupakan cerminan adanya beban kerja berlebih. Adanya beban berlebih mempunyai pengaruh yang tidak baik pada kesehatan pekerja. Desakan waktu tampaknya memberikan pengaruh tidak baik, pada sistem *ardiovasculer*, terutama serangan jantung prematur dan tekanan darah tinggi.

### **2. Beban kerja terlalu sedikit atau kurang**

Beban kerja kurang diakibatkan karena terlalu sedikitnya pekerjaan yang harus diselesaikan, padahal waktu yang diberikan sangat banyak. Hal ini juga dapat mengakibatkan stres, bosan, mempengaruhi psikologis dan mental dari karyawan. Keadaan ini menjadikan karyawan tidak

mendapatkan peluang untuk menggunakan keterampilannya atau mengembangkan potensi diri. Beban kerja yang terlalu sedikit ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, tidak puas dalam bekerja, meninggalkan pekerjaan, depresi, cemas, mudah tersinggung, dan keluhan psikosomatik

### **c. Indikator Beban Kerja**

Indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2012) yang meliputi:

1. Target yang harus dicapai
2. Kondisi pekerjaan
3. Standar pekerjaan

### **d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Tarwaka (2013:107) secara umum beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor eksternal maupun internal. Pengaruh faktor eksternal adalah faktor yang memengaruhi beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja antara lain tugas-tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti tempat kerja dan sikap kerja. Selain itu organisasi kerja juga dapat memengaruhi beban kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam dan sistem pengupahan.

Sedangkan menurut Koesomowidjoko (2017:24), faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja diantaranya:

## 1. Faktor Internal

Faktor internal yang memengaruhi beban kerja adalah faktor dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan (faktor somatik) dan motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi (faktor psikis).

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan memengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

### a) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik. Lingkungan yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga bisingan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, membuat ketidaknyamanan bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau target yang ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

b) Tugas-tugas fisik

Tugas-tugas fisik adalah suatu alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.

c) Organisasi kerja

Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur shift kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi karyawan yang menjalaninya.

**e. Jenis Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017:22), terdapat dua jenis beban kerja yaitu diantaranya :

1. Beban kerja kuantitatif yaitu menunjukkan adanya jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diampunya.
2. Beban kerja kualitatif yaitu berhubungan dengan mampu tidaknya pekerja melaksanakan pekerjaan yang diampunya.

#### **2.1.4. Konflik Kerja**

##### **a. Pengertian Konflik Kerja**

Tommy (2010) bahwa konflikkerjaadalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantungan aktivitas kerja

Veithzal Rivai (2011:999) mengartikankonflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

##### **b. Indikator Konflik Kerja**

Indikator Konflik Kerja menurut Flipppo (2003) adalah sebagai berikut :

- 1) Percekcokan atau perdebatan (kontroversi)
- 2) Ketegangan masalah pribadi
- 3) Visi yang berbeda dalam pekerjaan
- 4) Perbedaan pendapat
- 5) Perbedaan menentukan penyebab permasalahan
- 6) Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan

- 7) Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik
- 8) Konflik emosional
- 9) Perselisihan pribadi
- 10) Lelah secara mental dengan pekerjaan

### **c. Bentuk-Bentuk Konflik Dalam Organisasi**

Menurut Mangkunera (2011:155) ada empat bentuk konflik dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pemimpin dengan pegawai, pengurus dengan anggota koperasi, pengurus dengan manager, dan pengurus dengan pegawai.
2. Konflik Fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan bagian personalia.
3. Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contoh: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.

4. Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflick*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal. Contoh: pemimpin yang menempatkan norma yang salah pada organisasi

#### **d. Penyebab Konflik Kerja**

Mangkunegara (2011:156) mengemukakan penyebab terjadinya konflik dalam organisasi, antara lain:

1. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan,
2. Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas,
3. Tugas yang tidak jelas (tidak ada diskripsi jabatan),
4. Perbedaan dalam orientasi kerja,
5. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi,
6. Perbedaan persepsi,
7. Sistem kompetensi insentif (reward),h.Strategi pemotivasian yang tidak tepat

## **2.2 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak

menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini.

Ni Luh Tesi Riani, dkk (2017) meneliti tentang “**Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* Karyawan**”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Andika Pradana, dkk (2013) meneliti tentang “**Analisis Pengaruh beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Akuntan Publik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja.**” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan stress kerja. Implikasi bagi manajemen kantor akuntan public yaitu menambah tunjangan untuk lembur dan/atau memperkerjakan akuntan public yang mampu mengatasi beban kerja yang tinggi. Dapat juga mengadakan acara atau menyediakan fasilitas yang menurunkan ketegangan yang dialami oleh akuntan public.

Firda Widiawati, dkk (2017) meneliti tentang “**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Geogiven Visi Mandiri Semarang**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung  $3,074 > t$  tabel 1,655. Stress

kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dan motivasi kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *turnover intention* (Y). Stress kerja adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi *turnover intention*. Berdasarkan hasil analisis uji simultan F diperoleh nilai F hitung  $147,681 > F$  tabel  $2,66$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Trijadi Herdajanto (2018) meneliti tentang “**Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan Pada PT Kitosindo Jetis Mojokerto**”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh secara simultan stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa kedua variabel stress kerja dan konflik kerja harus diawasi secara beriringan dan bergantian, dengan begitu dapat mengurangi tingkat perpindahan karyawan. (2) Ada pengaruh secara parsial stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa masing-masing antara stress kerja dan konflik kerja mempunyai alasan masing yang dapat mempengaruhi tingkat perpindahan karyawan. (3) Konflik kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat perpindahan karyawan hal ini dilihat oleh terjadinya indikator terjadi perpeccokan, pendapat yang berbeda, perbedaan penyelesaian dan lelah secara mental. Hal utama yang menyebabkan terjadinya konflik kerja adalah terjadi perpeccokan.

I Gede Putra Arnanta, dkk (2017), dengan judul **“Pengaruh Pengaruh Stres Kerja, kepuasan kerja dan iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan CV. Dharma Sladja.”** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan iklim organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan maka semakin besar pula *turnover intention*, dan semakin baik kepuasan dan iklim organisasi maka *turnover intention* akan semakin rendah

Ester Sofiah Gultom (2017), dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Konflik dan Gaji Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Choco Bakery.”** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres Kerja, konflik dan gaji secara parsial (tunggal) dan serentak (bersama-sama) mempengaruhi *Turnover* karyawan Choco Bakery. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap *Turnover* karyawan Choco Bakery adalah Stres Kerja.

Muhammad Irfan Nasution (2017), dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Medical Representative.”** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh negatif dan

signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi.

Nurul Imani Kurniawati, dkk (2018), dengan judul “**Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang.**” Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki efek positif pada stres kerja, beban kerja memiliki efek positif pada stres kerja, *work family conflict* berpengaruh pada *intensi turnover*, beban kerja berpengaruh positif terhadap *intensi turnover* dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap *intense turnover*

Tabel 2.1

## Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Ni Luh Tesi Riani, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan”	Variabel bebas : Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik  Variabel terikat : <i>Turnover Intention</i>	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti pengaruh Konflik kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>
2	Andika Pradana, dkk (2013) meneliti tentang “Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap	Variabel bebas : Beban Kerja  Variabel terikat:	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan stress kerja. Implikasi bagi manajemen kantor akuntan public yaitu menambah tunjangan	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>

	<i>Turnover Intention</i> Pada Akuntan Publik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja.”	<i>Turnover Intention</i>		untuk lembur dan/atau memperkerjakan akuntan public yang mampu mengatasi beban kerja yang tinggi. Dapat juga mengadakan acara atau menyediakan fasilitas yang menurunkan ketegangan yang dialami oleh akuntan public.	Perbedaan :  Tidak meneliti pengaruh Stres Kerja dan Konflik kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>
3	Firda Widiawati, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Geogiven Visi Mandiri Semarang”.	Variabel bebas : Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja  Variabel terikat : <i>Turnover Intention</i>	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung 3,074 > t tabel 1,655. Stress kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , dan motivasi kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (Y). Stress kerja adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil analisis uji simultan F diperoleh nilai F hitung 147,681 > F tabel 2,66 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti Pengaruh Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>

4	Trijadi Herdajanto (2018) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan Pada PT Kitosindo Jetis Mojokerto”.	Variabel bebas : Stres Kerja dan Konflik Kerja  Variabel terikat : Tingkat Perpindahan	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh secara simultan stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa kedua variabel stress kerja dan konflik kerja harus diawasi secara beriringan dan bergantian, dengan begitu dapat mengurangi tingkat perpindahan karyawan. (2) Ada pengaruh secara parsial stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa masing-masing antara stress kerja dan konflik kerja mempunyai alasan masing-masing yang dapat mempengaruhi tingkat perpindahan karyawan. (3) Konflik kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat perpindahan karyawan hal ini dilihat oleh terjadinya indikator terjadi percekocokan, pendapat yang berbeda, perbedaan penyelesaian dan lelah secara mental. Hal utama yang menyebabkan terjadinya konflik kerja adalah terjadi percekocokan.	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>
5	I Gede Putra Arnanta, dkk (2017), dengan	Variabel bebas :  Stres Kerja,	Analisis Jalur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja	Persamaan :  Sama – sama meneliti

	judul “Pengaruh Pengaruh Stres Kerja, kepuasan kerja dan iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan CV. Dharma Sladja.”	kepuasan kerja dan iklim Organisasi Variabel terikat : <i>Turnover Intention</i>		dan iklim organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan maka semakin besar pula <i>turnover intention</i> , dan semakin baik kepuasan dan iklim organisasi maka <i>turnover intention</i> akan semakin rendah	tentang Pengaruh Stres Kerja, Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti tentang Pengaruh Koflik kerja dan Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>
6	Ester Sofiah Gultom (2017), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik dan Gaji Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada Choco Bakery.”	Variabel bebas : Stres Kerja, Konflik dan Gaji Variabel terikat : <i>Turnover Intention</i>	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres Kerja, konflik dan gaji secara parsial (tunggal) dan serentak (bersama-sama) mempengaruhi <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery adalah Stres Kerja	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>

7	Muhammad Irfan Nasution (2017), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Medical Representative.”	Variabel bebas : Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi  Variabel terikat : <i>Turnover Intention</i>	Analisis Jalur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui komitmen organisasi.	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja, Terhadap <i>Turnover Intention</i>  Perbedaan :  Tidak meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>
8	Nurul Imani Kurniawati, dkk (2018), dengan judul “Analisis Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi	Variabel bebas : <i>Work Family Conflict</i> dan Beban kerja  Variabel terikat : Stres Kerja dan <i>Turnover Intention</i>	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> memiliki efek positif pada stres kerja, beban kerja memiliki efek positif pada stres kerja, <i>work family conflict</i> berpengaruh pada <i>intensi turnover</i> , beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>intensi turnover</i> dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>intense turnover</i>	Persamaan :  Sama – sama meneliti tentang Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>

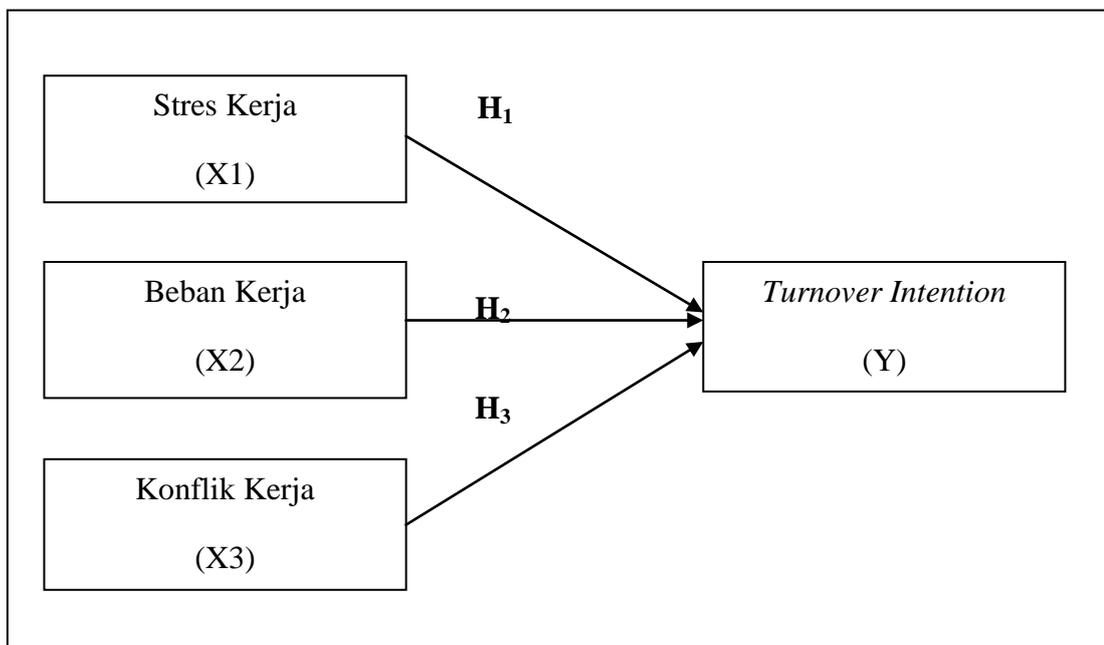
	<i>Turnover Intention</i> (Studi pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang.”				Perbedaan :  Obyek penelitian yang digunakan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang
--	---	--	--	--	---

Sumber : dari beberapa penelitian yang mendukung

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yaitu penjelasan sementara terhadap suatu objek permasalahan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan hipotesis yang ada dipenelitian ini.

Hipotesis dalam penelitian ini beranggapan bahwa *turnover intention* yang terdiri dari beberapa variabel seperti Stres Kerja, Beban Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*



Sumber : dari beberapa penelitian yang dikembangkan

**Gambar 2.1**

### **Kerangka Pemikiran Penelitian**

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### a. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Sejumlah penelitian telah menyelidiki hubungan stres kerja dengan kinerja disajikan dalam model stres-kinerja (hubungan U terbalik) yakni hukum Yerkes Podson (Mas'ud, 2002). Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan.

Akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya, bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres dan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, karyawan, menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres hingga terjadilah *turnover*. Sebaliknya, ketiadaan stres dan kondusifitas kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan stres yang rendah maka kinerja karyawan akan tetap bertahan dan meningkat, dan para karyawan akan dapat bekerja sama dengan individu lainnya secara maksimal sehingga

pekerjaan lebih cepat, absensi dapat diperkecil, perpindahan karyawan dapat diperkecil dan sebagainya. Begitu juga sebaliknya, jika stres tinggi maka kinerja akan turun hingga nol dan juga *turnover*. Jadi dengan kata lain stres akan berpengaruh terhadap keberadaan posisi karyawan pada pekerjaannya dan mempengaruhi tingkat perputaran karyawan. Manusia yang ingin memperoleh ketentraman lahiriah (lawan dari stres), dalam dunia kerja bagian dari ketentraman tersebut diantaranya balas jasa, kondisi kerja fisik, kepastian pekerjaan, supervisi yang menyenangkan, mobil dinas, rumah dinas, dan bermacam-macam tunjangan lainnya. Hilangnya ketentraman dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan tingkat absensi karyawan serta *turnover* akan meningkat. Hal ini perlu mendapatkan perhatian yang wajar dari pimpinan agar kepuasan dan semangat kerja karyawan dapat ditingkatkan dan tidak mengganggu pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Stres Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover Intention***

**b. Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Schultz dan Schultz (2006) menyatakan beban kerja adalah terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan. Menurut Manuaba (dalam Ambarwati, 2014), beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada.

Seperti yang diungkapkan oleh Munandar (2001), setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak/sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres (Ilyas, 2000).

Irvianti dan Verina (2015) melakukan penelitian pada karyawan PT XL Axiata Tbk Jakarta dengan judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dan searah (positif) terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover Intention***

**c. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Dimana tinggi rendahnya tingkat konflik pada pekerjaan maupun konflik pada keluarga yang sedang dialami oleh karyawan mempengaruhi untuk karyawan melakukan *turnover intention*. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* diterima.

Menurut Ana Catur Rina (2015:14) mengemukakan bahwa konflik kerja yang terjadi pada suatu organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan. Kompetisi antar departemen, antar bagian, antar unit kerja, para manajer yang bersaing dalam memperebutkan posisi dan kekuasaan.

Penelitian yang dilakukan oleh V. Kivilina (2018), yang menyatakan bahwa konflik kerja-keluarga berpengaruh terhadap *turnover intention*. Menurut responden *turnover intention* Semakin rendahnya *work-family conflict* yang dirasakan karyawan PT DONG BANG INDO semakin rendah pula *turnover intention* pada diri karyawan, dimana kerja lembur yang dirasakan karyawan tidak membuat karyawan jarang hadir dalam acara keluarga yang membuat karyawan tidak berpikir untuk bekerja di tempat lain.

Hasil Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda dan Utama (2015), dan Satria Utama dan Sintaasih (2015) yang hasilnya menyatakan bahwa konflik kerja-keluarga berpengaruh terhadap *turnover intention*

*Work family conflict* merupakan suatu hal yang sulit dihindari oleh seorang karyawan terutama pada karyawan wanita. Konflik ini terjadi ketika adanya dua peran yang saling yaitu peran dalam keluarga dan dalam pekerjaan yang sama-sama harus diselesaikan. Karyawan yang tidak dapat berkonsentrasi terhadap tugas pekerjaannya dapat memutuskan untuk

meninggalkan perusahaan. Ghayyur dan Jamal (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan dengan *turnover intention*.

Berdasarkan hubungan antara kedua variabel tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Konflik Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover Intention***

**Tabel 2.2**

**Hasil Penelitian Terdahulu Untuk Mendukung Hipotesis**

No	Nama peneliti dan judul	Hasil	Keterangan
<b>Pengaruh stress kerja terhadap <i>turnover intention</i></b>			
1	Ni Luh Tesi Riani, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .	<b>Mendukung Hipotesis Ke-1</b>
2	Firda Widiawati, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Geogiven Visi Mandiri Semarang”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung 3,074 > t tabel 1,655. Stres kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , dan motivasi kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> (Y). Stres kerja adalah variabel yang paling dominan	

		mempengaruhi <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil analisis uji simultan F diperoleh nilai F hitung $147,681 > F$ tabel 2,66 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	
3	Trijadi Herdajanto (2018) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan Pada PT Kitosindo Jetis Mojokerto”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh secara simultan stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa kedua variabel stress kerja dan konflik kerja harus diawasi secara beriringan dan bergantian, dengan begitu dapat mengurangi tingkat perpindahan karyawan. (2) Ada pengaruh secara parsial stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa masing-masing antara stress kerja dan konflik kerja mempunyai alasan masing-masing yang dapat mempengaruhi tingkat perpindahan karyawan. (3) Konflik kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat perpindahan karyawan hal ini dilihat oleh terjadinya indikator terjadi percekocokan, pendapat yang berbeda, perbedaan penyelesaian dan lelah secara mental. Hal utama yang menyebabkan	

		terjadinya konflik kerja adalah terjadi percekcoakan	
4	I Gede Putra Arnanta, dkk (2017), dengan judul “Pengaruh Pengaruh Stres Kerja, kepuasan kerja dan iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan CV. Dharma Sladja.”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja dan iklim organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan maka semakin besar pula <i>turnover intention</i> , dan semakin baik kepuasan dan iklim organisasi maka <i>turnover intention</i> akan semakin rendah	
5	Ester Sofiah Gultom (2017), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik dan Gaji Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada Choco Bakery.”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres Kerja, konflik dan gaji secara parsial (tunggal) dan serentak (bersama-sama) mempengaruhi <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery adalah Stres Kerja	
6	Muhammad Irfan Nasution (2017), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Medical Representative.”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja dan	

		komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui komitmen organisasi.	
<b>Pengaruh beban kerja terhadap <i>turnover intention</i></b>			
1	Ni Luh Tesi Riani, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Beban kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .	<b>Mendukung hipotesis ke-2</b>
2	Andika Pradana, dkk (2013) meneliti tentang “Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Akuntan Publik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja.”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap <i>turnover intention</i> yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan stress kerja. Implikasi bagi manajemen kantor akuntan public yaitu menambah tunjangan untuk lembur dan/atau memperkerjakan akuntan public yang mampu mengatasi beban kerja yang tinggi. Dapat juga mengadakan acara atau menyediakan fasilitas yang menurunkan ketegangan yang dialami oleh akuntan public..	

3	Firda Widiawati, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Geogiven Visi Mandiri Semarang”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung 3,074 > t tabel 1,655. Stress kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , dan motivasi kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap <i>turnover intention</i> (Y). Stress kerja adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi <i>turnover intention</i> . Berdasarkan hasil analisis uji simultan F diperoleh nilai F hitung 147,681 > F tabel 2,66 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	
4	Nurul Imani Kurniawati, dkk (2018), dengan judul “Analisis Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> (Studi pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang.”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> memiliki efek positif pada stres kerja, beban kerja memiliki efek positif pada stres kerja, <i>work family conflict</i> berpengaruh pada <i>intensi turnover</i> , beban kerja berpengaruh positif terhadap intensi turnover dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>intense turnover</i>	
<b>Pengaruh konflik kerja terhadap <i>turnover intention</i></b>			
1	Trijadi Herdajanto (2018) meneliti	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada	<b>Mendukung hipotesis ke-3</b>

	tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan Pada PT Kitosindo Jetis Mojokerto”.	pengaruh secara simultan stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa kedua variabel stress kerja dan konflik kerja harus diawasi secara beriringan dan bergantian, dengan begitu dapat mengurangi tingkat perpindahan karyawan. (2) Ada pengaruh secara parsial stress kerja dan konflik kerja terhadap tingkat perpindahan karyawan pada PT. Kitosindo Jetis. Hal ini bisa diartikan bahwa masing-masing antara stress kerja dan konflik kerja mempunyai alasan masing yang dapat mempengaruhi tingkat perpindahan karyawan. (3) Konflik kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap tingkat perpindahan karyawan hal ini dilihat oleh terjadinya indikator terjadi percekocan, pendapat yang berbeda, perbedaan penyelesaian dan lelah secara mental. Hal utama yang menyebabkan terjadinya konflik kerja adalah terjadi percekocan	
2	Ester Sofiah Gultom (2017), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Konflik dan Gaji Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada Choco Bakery.”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres Kerja, konflik dan gaji secara parsial (tunggal) dan serentak (bersama-sama) mempengaruhi <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover</i> karyawan Choco Bakery adalah Stres Kerja	
3	Nurul Imani	Hasil penelitian menunjukkan	

	Kurniawati, dkk (2018), dengan judul “Analisis Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Beban kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> (Studi pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang.”	bahwa <i>work family conflict</i> memiliki efek positif pada stres kerja, beban kerja memiliki efek positif pada stres kerja, <i>work family conflict</i> berpengaruh pada <i>intensi turnover</i> , beban kerja berpengaruh positif terhadap intensi turnover dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>intense turnover</i>	
--	---	---	--

Sumber : dikembangkan untuk keperluan penelitian ini (2019)