

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian ini. Bab ini akan memuat dan mengkaji beberapa tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh stress kerja dan *work family conflict* terhadap *turnover intention* karyawan

2.1.1 Stres Kerja

Stres merupakan respon saat seseorang mengalami berbagai tuntutan, ancaman, atau tekanan yang dapat merubah perilaku dan kondisi berpikir seseorang. Stres dapat menyebabkan perubahan baik secara fisik maupun emosional (mental/psikis). Fahmi (2016: 214) mendefinisikan bahwa “Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Stres kerja sering dialami oleh setiap pegawai dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap pegawai yang mengalaminya. Kondisi ini tidak selalu memberikan dampak buruk terhadap pegawai dan umumnya stres akan hilang jika kondisi tersebut dapat terlewati.

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya. Stress kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dalam masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres dalam pekerjaan, karakteristik, individual dan stresor di luar organisasi (Setiyana, 2018: 384). Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan memengaruhi kondisi karyawan.

Definisi selanjutnya, menyatakan stres kerja merupakan: “Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang” (Robbins, 2018: 597). Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2019: 300). Kemudian, definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya (Mangkunegara, 2019: 92). Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota

organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, stress kerja adalah: Suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2018: 76).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada. Kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun Organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

Mengategorikan jenis stress menjadi 2 (dua) (Robbins, 2018: 141), yaitu:

1. *Eustress* adalah respon terhadap stres sehat, positif dan membangun kesejahteraan individu, kemampuan adaptasi, dan tingkat performa yang tinggi;
2. *Distress* adalah respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan merusak. Hal tersebut termasuk tingkat ketidakhadiran yang tinggi, penurunan prestasi, dan kondisi kesehatan tubuh yang menurun.

2.1.1.2 Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. 3 (tiga) faktor yang menjadi sumber stres yang potensial (Robbins, 2018: 123), yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan memengaruhi 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 3 (tiga) tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu:

a. Ekonomi,

Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya.

b. Politik,

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.

c. Teknologi

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

Faktor organisasional telah dikategorikan menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal (Robbins, 2018: 124).

- 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 Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- a. Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- b. Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.
- c. Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting memengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

Sumber-sumber stres kerja digolongkan berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan (Siagian, 2019: 301).

Berikut berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat;
2. Desakan waktu;
3. Penyeliaan yang kurang baik;
4. Iklim kerja yang tidak aman;
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja;
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab;
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi;
8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya;
9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi;
10. Perubahan yang terjadi pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber-sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan yaitu sebagai berikut:

1. Masalah keuangan;
2. Perilaku negatif anak-anak;
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis;
4. Pindah tempat tinggal;
5. Ada anggota keluarga yang meninggal;
6. Kecelakaan;
7. Mengidap penyakit berat.

Berdasarkan sumber-sumber stress kerja yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber stres kerja berasal dari dalam pekerjaan yaitu desakan waktu, beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan stres terhadap karyawan dan sumber stres dari luar pekerjaan. juga bisa memengaruhi stres kerja karyawan yaitu salah satunya masalah keluarga, kecelakaan dan sebagainya. Hal ini bisa diatasi oleh pemulihan diri. Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor penyebab stres kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu.

2.1.1.3 Dampak Stress Kerja

Stres kerja mempunyai dampak yang sangat besar bagi kehidupan seseorang, dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan (Gitosudarmo, 2018: 54).

Adapun Menurut Ivancevich et al. dalam (Robbins, 2018: 125) ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari stres:

1. Bersifat kognitif.

Menurunnya konsentrasi, bingung untuk menentukan keputusan, menimbulkan hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian.

2. Bersifat perilaku.

Memiliki kecenderungan untuk kecelakaan, perilaku impulsive, penyalahgunaan obat, alkohol, serta emosi yang tidak stabil.

3. Bersifat fisik.

Mengakibatkan detak jantung yang meningkat, mengalami tekanan darah tinggi, keringat dingin, dan produksi tingkat asam lambung naik.

Pendapat lain mengenai dampak dari stres juga dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut (Robbins, 2018: 125):

1. Dampak pada fisik

Dampak pada fisik dengan sering timbul sakit kepala, mempunyai tekanan darah yang tinggi, yang terakhir bisa menyebabkan serangan jantung.

2. Dampak pada psikologi

Dampak yang terjadi kebingungan, kegelisahan, kegalauan, menimbulkan rasa depresi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

3. Dampak pada perilaku.

Terjadi penurunan produktivitas pekerja, membuat pekerja tidak berangkat kerja atau absen, yang terakhir menimbulkan pengunduran diri pada pekerjaan tersebut.

2.1.1.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Menurut (Robbins, 2018: 597) menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

1. Stres Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan memengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

2. Stres Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. Stres Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam stres kerja yaitu stres lingkungan, stres organisasi, dan stres individu.

Adapun pendapat lain menurut Jin et al. dalam (Wibowo, 2019: 8) bahwa indikator untuk stres kerja ada 4 (empat), disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran

Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

2. Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu berisiko.

3. Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

4. Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut

2.1.2 *Work-Family Conflict*

Work family conflict adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 2016: 67). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk

bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energy yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga (Greenhaus & Beutell, 2016: 68).

2.1.2.1 Pengertian *Work-Family Conflict*

Dalam kehidupan manusia ada begitu banyak kepentingan yang harus dilakukan. Jika kepentingan-kepentingan tersebut harus dilakukan secara bersamaan dan saling menekan satu sama lainnya. Maka akan menimbulkan konflik. Konflik adalah sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak menganggap pihak lain secara negatif atau mempengaruhi sesuatu secara negatif (Robbins, 2018: 447). Peran adalah suatu perilaku atau tugas yang dilakukan oleh seseorang karena posisi yang dimilikinya (Jennifer & George, 2016: 14). Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya dua peran sekaligus dalam satu waktu dapat menimbulkan konflik antar kedua peran tersebut. Menurut hasil penelitian Hammer, seperti yang dikutip dalam Maria (2018: 76), mengemukakan adanya keterbatasan waktu dan sumber daya tersebut dapat membuat seseorang mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan perannya dalam pekerjaan dan keluarga.

Konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah salah satu bentuk dari konflik antar peran dimana adanya tekanan peran dari peran pekerjaan dan peran keluarga dan adanya ketidaksesuaian antar peran tersebut dalam beberapa hal (Shein & Chen, 2019: 2). Ketika waktu, tenaga, dan tuntutan perilaku peran dalam satu domain (pekerjaan atau keluarga) membuatnya sulit untuk memenuhi tuntutan dari domain lainnya (pekerjaan atau keluarga). Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti :

pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline, ataupun jumlah pekerjaan yang menumpuk dan cukup menyita waktu dalam pengerjaannya. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga serta mengasuh anak.

Work family conflict adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 2015: 78). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan *energy* yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga (Greenhaus & Beutell, 2015: 80).

Work family conflict sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan (Frone, 2017: 45). Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang.

Work-family conflict dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat

disejajarkan dalam beberapa hal (Frone, 2017: 45). Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya. Contohnya saat seorang wanita yang sudah memiliki anak harus berkewajiban mengurus anak dirumah namun juga memilih untuk menjadi wanita karier, akan terjadi konflik peran dimana tuntutan peran sebagai seorang ibu dan wanita karier berbeda. Wanita yang dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dipengaruhi juga oleh kemampuannya memenuhi tuntutan sebagai ibu.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota yang lain (Yang, Chen, dkk, 2020).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* merupakan salah satu bentuk dari konflik peran dimana secara umum dapat didefinisikan sebagai kemunculan stimulus dari dua tekanan peran. Kehadiran salah satu peran akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran yang lain. Sehingga mengakibatkan individu sulit membagi waktu dan sulit untuk melaksanakan salah satu peran karena hadirnya peran yang lain.

2.1.2.2 Faktor – Faktor *Work-Family Conflict*

Dalam kehidupan, setiap fenomena akan terjadi jika ada faktor penyebab terjadinya suatu fenomena. Sama halnya dengan peran ganda yang diperankan oleh wanita yang menimbulkan konflik bagi pemerannya dapat dipicu oleh beberapa faktor. Menurut Haus dan Beutell yang dikutip dalam Maherani (2017: 73), faktor-faktor penyebab konflik peran ganda, diantaranya:

1. Permintaan waktu akan satu peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Menurut Stoner dalam Shein & Chen (2019: 54), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda (*work-family conflict*), yaitu:

1. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
2. *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
3. *Work satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.

4. *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negative terhadap pernikahannya.
5. *Size of firm*, banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.

2.1.2.3 Ciri – Ciri *Work-Family Conflict*

Menurut Greenhaus dan Beutell (2015: 85), menyebutkan bahwa orang yang mengalami konflik peran ganda (*work-family conflict*) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perasaan bersalah

Perasaan yang timbul dari dalam diri wanita karir dikarenakan oleh beberapa hal, antara lain: takut menyaingi karir suami, keluarga menjadi tidak terurus, serta waktu luang untuk anak-anak semakin berkurang.

2. Mudah jengkel dan marah

Emosi yang mudah meluap akibat beban kerja dan disatu sisi beban untuk mengurus dan merawat keluarga. Emosi mudah marah dan jengkel biasanya yang menjadi korbannya adalah suami dan anak, sedangkan apabila di tempat kerja yang menjadi korbannya adalah rekan kerja

3. Menurunnya prestasi

Beban kerja yang berlebihan yang harus ditanggung membuat para wanita karier sering mengalami stres, yang berakibat pada penurunan prestasi kerja, banyak melakukan kesalahan, serta sering datang terlambat di tempat kerja.

2.1.2.4 Dimensi dan Indikator *Work-Family Conflict*

Dari beberapa teori yang dijabarkan di atas mengenai definisi konflik peran ganda (*work-family conflict*) penulis menggunakan dimensi sebagai bahan acuan untuk mengisi data operasional variabel dari Greenhaus dan Beutel dalam Shein & Chen (2019: 24) menyatakan dimensi dan indikator konflik peran ganda (*work-family conflict*) sebagai berikut:

1. Berdasarkan Waktu (*Time based conflict*)

Adalah waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (pekerjaan atau keluarga) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (keluarga atau pekerjaan) sehingga menghambat peran lainnya.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Waktu untuk keluarga;
- b. Tuntutan kehidupan bermasyarakat;
- c. Hari libur untuk bekerja.

2. Berdasarkan Tekanan (*Stain based conflict*)

Adalah konflik yang terjadi karena adanya tekanan dari salah satu peran seperti stres, mudah tersinggung, yang dapat mempengaruhi kinerja peran lainnya.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi waktu untuk bekerja;
- b. Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi produktivitas dalam bekerja;
- c. Tuntutan pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga;
- d. Terjadinya keluhan dari anggota keluarga akibat dari pekerja.

3. Berdasarkan perilaku (*Behavior based conflict*)

Merupakan konflik dimana pola – pola tertentu dalam peran – perilaku yang tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lainnya. Misalnya, manajer menekankan kepercayaan diri, kestabilan emosi, dan objektivitas. Hal ini kontras dengan harapan, citra dan perilaku seorang istri dalam keluarga, yang seharusnya menjadi pemberi perhatian, simpatik dan emosional. Dengan demikian seseorang dapat mengharapkan bahwa para tenaga kerja wanita lebih mungkin untuk mengalami bentuk konflik dari pada tenaga kerja pria, sebagai wanita harus berusaha keras untuk memenuhi harapan peran yang berbeda di tempat kerja maupun dalam keluarga. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu rumah tangga dan seorang istri;
- b. Sering merasa lelah setelah pulang bekerja.

2.1.3 Turnover Intention

Istilah *turnover* berasal dari kamus Inggris-Indonesia berarti pergantian. Sedangkan Mobley (2016) seorang pakar dalam masalah pergantian karyawan memberikan batasan *turnover* sebagai berhentinya individu dari anggota suatu organisasi yang bersangkutan. Pergantian karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam sebuah organisasi. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak yang positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa dampak yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang

2.1.3.1 Pengertian *Turnover Intention*

Turnover merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri (Rivai, 2015: 238). *Turnover intention* merupakan kesadaran dan keinginan yang disengaja untuk meninggalkan organisasi (Kartono, 2017: 45).

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 (Robbins dan Judge, 2016: 21). *Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Harnoto, 2015: 25).

Turnover intention merupakan proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan (Mathis dan Jackson, 2016: 19). *Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata (Mobley, 2016: 15).

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas bahwa turnover intention menurut para ahli memiliki persamaan. Adanya perbedaan, lebih dikarenakan para ahli yang melakukan penelitian lebih lanjut tentang *turnover intention* hanya menambahkan definisi yang telah ada tanpa menghilangkan definisi dari para ahli

sebelumnya. Namun dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya lebih disebabkan karena karyawan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi dibandingkan pekerjaan sekarang yang telah ia dapatkan. Keinginan tersebut belum bisa diwujudkan dalam bentuk perilaku nyata karena karyawan akan mengalami proses berfikir terlebih dahulu, sebelum pada akhirnya membuat suatu keputusan untuk meninggalkan pekerjaannya dan pindah ke perusahaan lain.

2.1.3.2 Jenis-Jenis *Turnover Intention*

Menurut Ardan (2021:9), jenis *turnover intention* karyawan dibagi menjadi beberapa kategori, antara lain:

1. Berdasarkan kesiapan karyawan, *turnover intention* dibagi menjadi:

a. *Turnover* secara tidak sukarela

Turnover ini berupa pemutusan hubungan kerja karena kinerja yang buruk dan pelanggaran peraturan ketenaga kerjaan. *Turnover* secara tidak sukarela dipicu oleh kebijakan perusahaan, aturan kerja, dan standar kerja yang tidak dipenuhi oleh karyawan.

b. *Turnover* secara sukarela

Karyawan keluar dari perusahaan atas kemauan sendiri. *Turnover* secara sukarela dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti peluang kerja, gaji, pengawasan, lokasi geografis, dan alasan pribadi atau keluarga.

2. Berdasarkan tingkat fungsionalnya, *turnover intention* dibagi menjadi:

a. *Turnover* fungsional

Karyawan yang berperilaku buruk, tidak dapat diandalkan, atau mengganggu rekan kerja meninggalkan perusahaan.

b. *Turnover* tidak efektif

Karyawan penting dan efektif meninggalkan perusahaan pada saat genting.

3. Berdasarkan bentuk pengendalian, *turnover intention* dibedakan menjadi:

a. *Turnover* yang tidak terkendali, yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali pengguna. Ada banyak alasan mengapa karyawan meninggalkan perusahaan di bawah kendali kita.

b. *Turnover* yang dapat dikendalikan, untuk alasan yang dapat memengaruhi pengguna.

Sedangkan *turnover intention* dikelompokkan dalam beberapa cara yang berbeda (Mathis dan Jackson, 2016: 19), diantaranya:

1. Perputaran secara tidak sukarela

Terjadi jika manajemen/pemberi kerja merasa perlu untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya dikarenakan tidak ada kecocokan atau penyesuaian harapan dan nilai-nilai antara pihak perusahaan dengan karyawan yang bersangkutan atau mungkin pula disebabkan oleh adanya permasalahan ekonomi yang dialami perusahaan. Selain itu perputaran ini dikarenakan oleh kebijakan organisasi, peraturan kerja, dan standar kinerja yang tidak dipenuhi oleh karyawan.

2. Perputaran secara sukarela

Hal ini terjadi apabila karyawan memutuskan baik secara personal ataupun disebabkan oleh alasan profesional lainnya untuk menghentikan hubungan kerja dengan perusahaan, misalnya karyawan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih baik di tempat lain, peluang karir, pengawasan, geografi dan alasan yang menyangkut pribadi ataupun keluarga.

2.1.3.3 Faktor – Faktor *Turnover Intention*

Menurut Rekha & Kamalanabhan dalam Wateknya (2016) beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) yaitu:

1. *Job satisfaction*

Kepuasan kerja merupakan faktor yang memengaruhi turnover intention. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan gaji, promosi, supervisor, rekan kerja, dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

2. *Organizational commitment*

Komitmen organisasi mengacu pada sejauh mana karyawan mengkaitkan dirinya dengan organisasi tertentu dan sarannya, serta berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Semakin tinggi komitmen seseorang maka semakin rendah keinginan untuk meninggalkan organisasinya.

3. *Perceived organizational justice*

Keadilan dalam mengambil keputusan dalam organisasi juga merupakan faktor yang memengaruhi turnover intention. Jika karyawan merasa proses pengambilan keputusan tidak adil, mereka cenderung untuk membentuk niat untuk mengundurkan diri.

4. *Perceived organizational support*

Salah satu faktor yang memengaruhi turnover intention adalah dukungan organisasi. Seorang karyawan yang menilai organisasinya kurang mendukung akan menjadikan alasan untuk berhenti di tempat kerjanya.

Menurut Mobley et al. (2016) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*turnover intention*) adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik Individu Organisasi

Karakteristik individu organisasi merupakan wadah dengan tujuan yang telah ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur organisasi. Karakter individu yang memengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan dan status perkawinan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial lingkungan fisik meliputi kondisi suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerja.

3. Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan berkaitan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

4. Komitmen organisasi

Komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu terhadap organisasi secara keseluruhan, sedangkan kepuasan mengacu pada respon emosional terhadap aspek khusus dari pekerjaan.

2.1.3.4 Dampak *Turnover Intention*

Menurut Mobley et al. (2016) tinggi rendahnya *turnover intention* akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

1. Beban kerja

Apabila *turnover intention* karyawan tinggi, maka beban kerja untuk karyawan bertambah karena berkurangnya jumlah karyawan. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama periode tersebut.

2. Biaya penarikan karyawan

Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.

3. Biaya latihan

Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Pelatihan ini ditujukan untuk karyawan baru. Jika turnover intention tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka biaya pelatihan karyawan akan meningkat.

4. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan

Dalam hal ini berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini merupakan akibat dari tingginya turnover intention. Terutama apabila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

5. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru

Efek dari tingginya *turnover* karyawan menimbulkan pengeluaran biaya bagi perusahaan yang sebenarnya dapat dihindari jika dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik agar dapat mempertahankan karyawan lebih lama.

6. Memicu stres karyawan

Stres karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak terburuk dari stres ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari perusahaan.

2.1.3.5 Dimensi dan Indikator *Turnover Intention*

Mobley (2016:150) mengungkapkan adakalanya karyawan berpikir untuk pindah kerja ke tempat yang mereka rasa lebih baik daripada tempat kerja yang sekarang. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur turnover intention adalah:

1. Pikiran-Pikiran Untuk Berhenti (*Thoughts Of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari pekerjaannya saat ini. Saat karyawan merasa diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan menstimuli karyawan berpikir untuk keluar dari organisasi.

2. Keinginan Untuk Meninggalkan (*Intention To Quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut akan tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya. Keinginan karyawan untuk keluar diindikasikan dengan keaktifan seseorang mencari pekerjaan pada organisasi lain. Karyawan memiliki motivasi untuk mencari pekerjaan baru pada organisasi lain yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka.

3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*Intention To Search For Another Job*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan akan mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaannya yang dirasa lebih baik. Ketidakmampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan dapat memicu karyawan untuk

berpikir mencari alternatif pekerjaan pada perusahaan yang lain. Hal ini merupakan konsekuensi logis saat perusahaan tidak mampu memberikan/memenuhi kebutuhan karyawan seperti kemampuan perusahaan lain memiliki kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan karyawan.

Maka dari itu Indikasi-indikasi diatas dapat digunakan sebagai acuan untuk memprediksi *turnover intention* karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka dari itu kita dapat menentukan apakah dapat diprediksi turnover intention karyawan dalam suatu organisasi.

Menurut Harnoto (2015: 56) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

1. Absensi yang meningkat.

Karyawan yang memiliki keinginan untuk pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Pada fase ini tingkat tanggung jawab karyawan sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

2. Mulai malas bekerja

Karyawan yang ingin pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan yang bersangkutan.

3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan kerap dilakukan karyawan yang akan melakukan turnover. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes kepada atasan mereka atas kebijakan-kebijakan perusahaan. Materi protes yang disorot biasanya berkaitan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan.

5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan dengan karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi atas tugas yang dibebankan kepadanya, dan jika perilaku positif karyawan tersebut meningkat secara signifikan dan berbeda dari biasanya, hal ini menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

2.1.3.6 Cara Menurunkan *Turnover Intention*

Menurut Shaw (2016), beberapa strategi yang dapat dicoba oleh Departemen Sumber Daya Manusia untuk meminimalisir turnover intention:

1. Motivasi

Bonus, cuti, kendaraan dinas atau fasilitas lainnya adalah berbagai alat yang digunakan perusahaan sebagai bentuk reward kepada karyawan ketika mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik.

2. Menjaga kepuasan karyawan

Dalam hal ini, seorang pemimpin mempunyai tugas yang cukup sulit, yakni mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai karyawannya. Penting bagi seorang pemimpin untuk sering berkomunikasi dengan para karyawan untuk mendengar apa yang mereka butuhkan. Berbagai macam survei untuk mengetahui opini karyawan juga sudah mulai banyak berkembang akhir-akhir ini. Memahami keinginan karyawan akan membantu pemimpin perusahaan menetapkan benefit yang tepat sasaran, demi terciptanya turnover intention yang rendah.

3. Rekrutmen

Program penurunan tingkat turnover intention dapat dilakukan dari mulai tahap rekrutmen karyawan. Caranya adalah dengan menarik perhatian kandidat-kandidat yang berkualitas, dan melakukan proses seleksi yang ketat dan terstruktur. Misalnya, menawarkan peta jenjang karir yang jelas, menawarkan tunjangan yang menarik, kesempatan pergi ke luar negeri, dan cara-cara kreatif lainnya.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai stress kerja, *work-family conflict* dan *turnover intention*. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

No	Peneliti (tahun) Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Yani, N. W. M. S. - <i>Work-Family Conflict</i> A., Sudibya, I. G. A., & Rahyuda, A. G. - <i>Stres Kerja</i> (2019). Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Wanita.	<i>Work-Family Conflict</i> <i>Stres Kerja</i> <i>Turnover Intention</i> Karyawan	- Kepuasan Kerja karyawan wanita pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Gatot Subroto Denpasar	<i>Work-family conflict</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention.	<i>E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana</i> , 5(3), 629–658. Retrieved from https://www.neliti.com/publications/44800
2	Kurniawati, N. I., Werdani, R. E., & Pinem, R. J. (2018). 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).	<i>Work Family Conflict</i> <i>Stres Kerja</i> <i>Turnover Intention</i>	- Beban Kerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang	<i>Work family conflict</i> memiliki efek positif pada stres kerja; <i>work family conflict</i> berpengaruh pada <i>intensi turnover</i> ; dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>intensi turnover</i> .	<i>Jurnal Administrasi Bisnis</i> , 7(2), 95. https://doi.org/10.14710/jab.v7i2.22694
3	Ferani, F., & Widjajanti, K. (2020). Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan (Studi Pada Seluruh Karyawan Bagian <i>Planning Production And Inventory Control</i> PT. Parkland World Indonesia Jepara).	<i>Work Family Conflict</i> , <i>Stres Kerja</i> <i>Turnover Intention</i>	- Kepemimpinan Seluruh Karyawan Bagian <i>Planning Production And Inventory Control</i> PT. Parkland World Indonesia Jepara	<i>Work Family Conflict Solusi</i> , 18(4). terbukti berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Stres kerja terbukti berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .	https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2836

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
4	Runtukahu, R. R., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Grab Teknologi Indonesia KCU Manado.	- Stres Kerja - <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work Conflict</i> - Karyawan PT. Grab Teknologi Indonesia KCU Manado	<i>Family</i>	Dari hasil pengujian secara statistik, ditemukan bahwa adanya pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .	<i>Productivity</i> , 3(1), 48–53. Retrieved from https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37989 .
5	Trisnawati, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Jepara.	- Stres Kerja, - <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work Conflict</i> - Karyawan Mitra Keluarga Jepara	<i>Family</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	Other thesis, Universitas Putra Bangsa. http://eprints.universitasputra.ac.id/id/eprint/218
6	Mutiara, R. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Insentif Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Texfibre	- Stres Kerja, - <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work Conflict</i> - Karyawan PT. Texfibre	<i>Family</i>	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa stres kerja dan insentif berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> Karyawan PT. Texfibre.	<i>Jurnal Universitas Widyatama</i> , 1(1), 1–12.
7	Lua, L., & Kristianingsih, S. A. (2023). Hubungan Antara Stres Kerja Dengan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Di PT. X.	- Stres Kerja, - <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work Conflict</i> - Karyawan Di PT. X	<i>Family</i>	Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara stres kerja dan <i>turnover intention</i> .	<i>MOTIVA JURNAL PSIKOLOGI</i> , 5(2), 115. https://doi.org/10.31293/mv.v5i2.6484
8	Wardani, N. P. S., Wimba, I. G. A., & Wulandari, N. L. A. (2022). Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Bagian Produksi.	- Stres Kerja, - <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work Conflict</i> - Karyawan Produksi	<i>Family</i>	Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .	<i>WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata</i> , 2(2), 600–605. Retrieved from https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1888

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9	Raihan Ahmad Razaki, & Anna Rozana. (2022). Pengaruh <i>Work-family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan <i>Manufacturing Industry</i> .	- <i>Work Family Conflict, Turnover Intention</i>	- Stres Kerja Karyawan <i>Manufacturing Industry</i>	Hasil penelitian menunjukkan variabel <i>work-family conflict</i> menyumbang yang signifikan dengan arah positif yaitu sebesar 38,8% terhadap variabel <i>turnover intention</i> .	Bandung <i>Conference Series: Psychology Science</i> , 2(1). https://doi.org/10.29313/bcsps.v2i1.620
10	Sanjiwani, P. A. P., Wibawa, I. W. S., & Diputra, I. K. S. (2023). Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Yang Dimediasi Oleh <i>Burnout</i> Pada Perempuan Pasca Pandemi COVID – 19.	- <i>Work Family Conflict, Turnover Intention</i>	- Stres Kerja Karyawan Perempuan Pasca Pandemi COVID – 19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Intention</i> ,	Jurnal <i>Work Manajemen Universitas Udayana</i> , 12(6), 542. https://doi.org/10.24843/ejmu.nud.2023.v12.i06.p01
11	Mulyaningsih, S. A., & Tanuwijaya, J. (2023). Pengaruh <i>Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PT XYZ.	- <i>Work Family Conflict, Stres Kerja Turnover Intention</i>	- PT XYZ	Hasil menunjukkan bahwa <i>job stress</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , dan <i>work family conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> .	<i>Jesya</i> , 6(2), 1546–1561. https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1066
12	Meilina Nur Annisa Kosnadi, & Sartika, D. (2023). Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> dengan <i>Perceived Organizational Support</i> sebagai Variabel Moderator pada Perawat Wanita Masa Pandemi Covid – 19.	- <i>Work Family Conflict, Turnover Intention</i>	- Stres Kerja Perawat Wanita Masa Pandemi Covid – 19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh terhadap <i>Intention</i> .	Bandung <i>Conference Series: Psychology Science</i> , 3(1). https://doi.org/10.29313/bcsps.v3i1.5929

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
13	Christy, A., & Heryjanto, A. (2021). Pengaruh <i>Job Insecurity, Work Stress, dan Work family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> dengan <i>Burnout</i> sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris: Karyawan PT. XYZ di Jakarta Pusat).	- <i>Work Family Conflict, Stres Kerja Turnover Intention</i>	- Karyawan PT. XYZ di Jakarta Pusat	Hasil penelitian menunjukkan secara langsung berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> yang berpengaruh terhadap <i>work stress dan work family conflict</i> .	<i>Journal of Business & Applied Management, 14</i> (2), 149. https://doi.org/10.30813/jbam.v14i2.2831
14	Putra, B. M. E., N, S. W. D., & Tohir. (2022). Pengaruh <i>Job Insecurity, Job Stress, Work Family Conflict, dan Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Teller dan Customer Service di Bank BPD DIY Cabang Senopati.	- <i>Work Family Conflict, Stres Kerja Turnover Intention</i>	- Customer Service di Bank BPD DIY Cabang Senopati	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>job stress</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention, work-family conflict</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	<i>MID Year Nationan Conference, 1029–1043</i> .
15	Riptiono, S. (2019). Analisis Pengaruh <i>Work Family Conflict Dan Family Work Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan <i>Job Strees</i> Sebagai Mediasi (Studi Pada Karyawan Wanita CV. Tiga Mutiara).	- <i>Work Family Conflict, Stres Kerja Turnover Intention</i>	- Karyawan Wanita CV. Tiga Mutiara	<i>Work Family Conflict Managemnt</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Job Stress. Work Family Manajemen, 12</i> (2), 13–22. berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention, Job Stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> , pengaruh dari variabel <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Job Stress</i>	<i>Insight: Jurnal Ilmiah (2)</i> , 13–22. https://doi.org/10.33369/insig ht.12.2.13-22

2.2 Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan

untuk terus berkembang serta penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pada suatu perusahaan pengelolaan karyawan sangat penting dilakukan untuk menciptakan karyawan yang berkualitas dan pengelolaan juga perlu dilakukan untuk mempertahankan karyawan yang potensial agar karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah stres kerja. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2018: 76). Terdapat 4 (empat) indikator untuk stress kerja, yaitu kekhawatiran, gelisah, tekanan dan frustrasi (Wibowo, 2019: 8).

Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung memiliki kinerja yang lebih rendah. Hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa tidak mampu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan, dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Trisnawati, 2020). Didukung oleh penelitian lain, dimana hasil penelitian ini terdapat hubungan positif antara stres kerja dan *turnover intention* (Lua dan Kristianingsih, 2023).

Stress kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan *work family conflict*. *Work-family conflict* timbul saat seseorang yang melakukan perannya dalam suatu pekerjaan mengalami kesulitan melakukan perannya dalam keluarga maupun sebaliknya (Latifah dan Rohman, 2014). *Work-family conflict* bisa timbul dari tuntutan waktu yang sulit sehingga dapat menyebabkan stres, stres berasal dari satu

peran yang *spills over* ke peran lain kemudian mengganggu kualitas hidup, dan perilaku yang tepat dalam satu domain tetapi dianggap tidak tepat di domain lainnya (Aslam et al., 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, N. I., Werdani, R. E., & Pinem, R. J. (2018), dimana *Work family conflict* memiliki efek positif pada stres kerja. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Riptiono, S. (2019), dimana hasil penelitian menunjukkan *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Stress*.

Selain stress kerja, faktor lain yang memengaruhi *turnover intention* adalah *work family conflict*. Konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah salah satu bentuk dari konflik antar peran dimana adanya tekanan peran dari peran pekerjaan dan peran keluarga dan adanya ketidaksesuaian antar peran tersebut dalam beberapa hal (Shein & Chen, 2019: 2).

Dimensi dan indikator konflik peran ganda (*work-family conflict*) sebagai berikut, berdasarkan waktu (*Time based conflict*), berdasarkan tekanan (*Stain based conflict*), dan berdasarkan perilaku (*Behavior based conflict*) (Haus dan Beutel dalam Shein & Chen, 2019: 24).

Work-family conflict timbul karena tekanan yang berbenturan dengan peran yang berbeda dari pekerjaan dan keluarga secara bersamaan, sehingga karyawan tidak dapat mengimbangkan peran antara keduanya. Ketika seorang pegawai mempunyai tuntutan pekerjaan yang banyak, namun juga memiliki tuntutan peran dalam keluarganya akan mengakibatkan konflik jika karyawan tersebut tidak dapat mengelolanya, maka karyawan tersebut akan mempunyai keinginan untuk berhenti bekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, dimana Hasil penelitian

menunjukkan variabel *work-family conflict* menyumbang pengaruh yang signifikan dengan arah positif yaitu sebesar 38,8% terhadap variabel *turnover intention* (Razaki, & Rozana, 2022). Didukung penelitian yang telah dilakukan, dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* (Kosnadi, & Sartika, 2023).

Turnover intention atau keinginan untuk keluar dari perusahaan merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain. *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 (Robbins dan Judge, 2016: 21).

Adakalanya karyawan berpikir untuk pindah kerja ke tempat yang mereka rasa lebih baik daripada tempat kerja yang sekarang. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* adalah pikiran-pikiran untuk berhenti (*Thoughts Of Quitting*), keinginan untuk meninggalkan (*Intention To Quit*), dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*Intention To Search For Another Job*) (Mobley, 2016:150).

Stres kerja dan *work family conflict* (WFC) merupakan dua faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Stres kerja adalah keadaan ketika karyawan mengalami tekanan yang berlebihan dalam pekerjaannya. *Work family conflict* (WFC) adalah keadaan ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga saling bertentangan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, stres

kerja dan *work family conflict* (WFC) memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Artinya, semakin tinggi stres kerja dan *work family conflict* (WFC) yang dialami karyawan, semakin tinggi pula kemungkinan karyawan tersebut untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan, dimana *Work-family conflict* dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* (Yani, Sudibya, & Rahyuda, 2019).

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: **Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja dan *work-family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan di Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Tasikmalaya baik secara parsial maupun simultan.**