

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu organisasi, disamping faktor lainnya selain aktiva dan modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisien organisasi (Marlina, 2022:4). Pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Sinambela, 2019). Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia di dalamnya.

Organisasi yang dimaksud tidak terkecuali adalah Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan (Permenkes RI No. 1204, 2004). Rumah Sakit Umum Bintang resmi beroperasi pada 25 November 1999 dengan Ijin Operasional dari Pemerintah Kabupaten Klungkung.

Rumah Sakit Umum Bintang merupakan Rumah Sakit Umum yang terletak di wilayah Klungkung, Bali. Rumah Sakit Bintang memiliki Visi menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat Bali Timur. Dengan Misi menyediakan sarana prasarana yang memadai, Rumah Sakit yang bersih, indah, rapi, aman, dan nyaman,

sekaligus menciptakan manajemen yang profesional, memberi pelayanan sesuai dengan standar dengan harga terjangkau dan memperoleh SDM yang berkualitas (RSU Bintang. 2022).

Rumah Sakit memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga dicapai pelayanan yang prima bagi masyarakat khususnya di Kota Klungkung (RSU Bintang. 2022). Rumah sakit harus memperhatikan dan memberdayakan karyawan agar memiliki kualifikasi yang baik, mendapatkan kepuasan kerja dan dapat mencegah karyawan memiliki keinginan untuk berpindah atau meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Turnover Intention didefinisikan sebagai sifat yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana yang sudah dibangun untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa waktu ke depan (Anggraini, 2023). Novarini, (2022) menyatakan *turnover intention* merupakan salah satu keinginan untuk menarik diri dalam dunia kerja dan hak bagi setiap individu untuk menentukan pilihan apakah tetap bertahan atau keluar dari perusahaan. *Turnover Intention* mengacu pada proses awal terbentuknya perilaku menarik diri (*withdrawal*) dimana seorang karyawan sudah mulai berfikir untuk meninggalkan pekerjaan (Pepple, 2021). Sehingga *turnover* karyawan terus menjadi masalah dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) dan khususnya dalam praktek berorganisasi di perusahaan.

Turnover intention merupakan derajat keinginan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk meninggalkan perusahaan guna memperoleh pekerjaan yang lebih baik (Edward, dkk. 2024). Puspitawati, (2024) menyatakan *turnover intention* adalah keinginan atau niat pekerja untuk meninggalkan perusahaan atau organisasi dan harus segera digantikan. Sebagai langkah untuk menyadari bahwa keinginan seseorang untuk berpindah yaitu dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya terwujud.

Berdasarkan data informasi yang didapatkan dari HRD pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung dapat dilihat adanya karyawan yang keluar dari perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 yaitu tentang karyawan yang keluar selama 1 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Data *turnover* karyawan Rumah Sakit Umum Bintang Kabupaten Klungkung Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase <i>turnover intention</i>
Januari	43	0	1	2,34%
Februari	42	3	0	0%
Maret	45	0	0	0%
April	45	0	0	0%
Mei	45	0	0	0%
Juni	43	0	2	4,69%
Juli	41	0	2	4,88%
Agustus	43	3	0	0%
September	44	1	0	0%
Oktober	45	2	1	2,22%
November	43	0	2	4,65%
Desember	43	0	1	2,34%
Jumlah	42	9	9	21,12%

Sumber: HRD Rumah Sakit Umum Bintang, 2023

Berdasarkan hasil pada Tabel 1.1, terhitung dari Januari sampai dengan Desember 2023, karyawan wanita Rumah Sakit Umum Bintang Kabupaten Klungkung yang keluar dengan jumlah 9 orang karyawan, tingkat *turnover*

intention mencapai angka 21,12% dari keseluruhan karyawan. Wawancara yang dilakukan kepada Kepala HRD Rumah Sakit Umum Bintang yang mengungkapkan bahwa tingkat rata-rata *turnover intention* karyawan wanita pada tahun 2023 di Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung sudah batas standar yang ditolerir. Hasil menunjukkan jumlah keluar karyawan wanita sudah sesuai dengan jumlah masuknya karyawan yang dibutuhkan dalam unit Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung. Penyebab adanya *turnover intention* karyawan adalah masalah *work family conflict* dan *quality of work life* yang dialami karyawan di Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung.

Pekerjaan dan keluarga pada individu adalah dua hal penting yang harus diberi perhatian dan ditata dengan baik. Tekanan yang terbawa dari pekerjaan akibat kondisi kerja dan beban kerja akan berpengaruh pada pemenuhan peran karyawan dalam keluarga. Kualitas kehidupan kerja menjadi faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan agar karyawan tidak pergi mencari perusahaan lain. Kualitas kehidupan kerja pada karyawan baik maka akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, seperti menurunkan tingkat *turnover intention*.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada lima orang karyawan wanita pada Rumah Sakit Umum Bintang yang menyatakan penyebab adanya *turnover intention* karyawan adalah masalah *work family conflict*. Yucel, *et. al.*, (2021) mendefinisikan *work family conflict* sebagai suatu bentuk konflik antar-peran dimana tekanan peran dari ranah pekerjaan dan keluarga tidak sejalan dalam hal tertentu. *Work Family Conflict* muncul karena tuntutan waktu, tenaga dan perilaku pada peran lain, namun peran lainnya menuntut partisipasi yang maksimal. Keadaan seperti ini akan menimbulkan beban bagi karyawan sehingga salah satu

peran yang dijalani tidak bisa dikerjakan dengan maksimal (Nurhaini, dkk. 2019). *Work family conflict* dapat diartikan sebagai suatu bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu dan ketegangan yang timbul dari perannya sebagai karyawan mengganggu tanggung jawab perannya terhadap keluarga (Purnawati, dkk. 2020). Nabila, dkk. (2019) mengemukakan bahwa *work family conflict* adalah konflik peran ganda antara keluarga dan pekerjaan yang muncul karena seseorang atau karyawan menyanggah dua peran sekaligus, dimana peran tersebut memiliki tekanan dan tidak adanya keseimbangan dalam menjalankan kedua peran tersebut. Berdasarkan arah konflik, maka terdapat dua jenis konflik, yakni keluarga yang mengganggu pekerjaan dan pekerjaan yang mengganggu keluarga (Sanjiwani, dkk. 2023). Terjadinya *work family conflict* membentuk pilihan untuk seseorang untuk lebih memberatkan antara keluarga ataukah pekerjaannya. Kondisi ini kedepannya akan memberikan kemungkinan adanya niat keluar dari pekerjaannya.

Fenomena *work family conflict* yang terjadi pada karyawan Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung, bahwa adanya peningkatan *turnover intention* yang dapat dilihat dari data pada tabel diatas, hal ini berkaitan dengan keluhan karyawan yang bekerja pada Rumah Sakit Umum Bintang yang menyatakan bahwa banyak terjadi konflik antara pekerjaan dan keluarga sehingga membuat minat untuk melakukan *resign*. Konflik tersebut disebabkan oleh tingginya waktu bekerja yang dialami beberapa pekerja di unit karyawan masing-masing. Adapun fenomena yang sering terjadi yaitu sebagian waktu yang semestinya diberikan untuk menyelesaikan tugas kerja telah terganggu oleh tugas sebagai anggota keluarga, seperti merawat anak yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke tempat kerja atau terlambat hadir di tempat kerja karena mengantar anak atau keluarga ke dokter.

Ketatnya kebijakan perusahaan dalam perizinan karena adanya tuntutan jam kerja yang sudah ditentukan sehingga mengakibatkan sulitnya para karyawan untuk mendapatkan izin jika mereka mempunyai kepentingan diluar pekerjaan. Hal tersebut akan menjadi pemicu beberapa permasalahan di keluarga para pekerja sehingga para pekerja yang tidak kuat menahan beban kerja antara memilih karir atau keluarga akan memutuskan untuk melakukan pengunduran diri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yue Zhang, *et, al.*, (2019) dan Khan, *et, al.*, (2020) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Kazmi, dkk (2020) dan Nita (2022) menyatakan bahwa *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Hal ini berarti berarti semakin tinggi konflik yang terjadi pada seseorang maka semakin tinggi juga tingkat *turnover intention* karyawan dan berlaku juga sebaliknya.

Zulkarnain (2024) menyatakan apapun alasan munculnya *work family conflict* baik tekanan dari keluarga atau tempat kerja dapat menurunkan tingkat kesejahteraan karyawan sehingga berujung pada penurunan *quality of work life*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ashar (2019) dan Torghabeh (2021) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh dan signifikan terhadap *quality of work life*. Sedangkan penelitian menurut Nkulenu (2020) dan Sirait (2020) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *quality of work life*. Hal ini menunjukkan bahwa konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga memiliki dampak yang jelas, nyata dan terukur dalam menurunkan kualitas kehidupan kerja seseorang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah *quality of work life* (Pertiwi, 2024). *Quality of work life* adalah suatu proses untuk mencapai persepsi pegawai terhadap keamanan dalam bekerja, kepuasan kerja dan motivasi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan kebutuhan dan rencana kehidupan kerja dalam rangka meningkatkan harkat dan martabat (Zamzami, dkk. 2022). *Quality of work life* merupakan upaya sistematis dalam konteks organisasi, dimana karyawan diberikan kesempatan untuk berkontribusi aktif dalam menentukan cara mereka bekerja dan peran yang mereka mainkan dalam mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasaran (Jaya, 2023).

Irsyadi (2023) menyatakan *quality of work life* merupakan persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, relatif puas dan mempunyai kesempatan untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Yordan (2021) menyatakan *quality of work life* merupakan suatu proses dimana organisasi merespon kebutuhan pegawai, sehingga pegawai merasa aman, nyaman, tentram, dan diberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan potensi dirinya dalam suatu organisasi. *Quality of work life* adalah program komprehensif yang mencakup banyak kebutuhan dan keinginan (Leitao, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada lima orang karyawan wanita pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung, bahwa terdapat fenomena atau permasalahan yang terjadi selain *work family conflict* yaitu *quality of work life*. *Quality of work life* terjadi karena banyak karyawan wanita mengajukan pengunduran diri dengan alasan karena ingin berpindah tempat kerja yang bekerja tanpa shift dan ada beberapa karyawan yang memilih untuk *resign* supaya dapat mengikuti pendaftaran tes CPNS yang diselenggarakan setiap

tahunnya. Alasan lainnya terdapat permasalahan terakhir adanya sistem penggajian yang tidak sesuai dengan tamatan terakhir karyawan, yang membuat karyawan merasa tidak puas atas kualitas kerjanya. Hal tersebut akan menjadi pemicu bagi karyawan memutuskan untuk melakukan pengunduran diri.

Berdasarkan penelitian Alzamel (2020) dan Gunawan, dkk (2021) menyatakan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan perusahaan. Sedangkan penelitian Zamzami, dkk (2022) dan Indhumathi, dkk (2019) menyatakan bahwa *quality of work life* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja karyawan maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan pada perusahaan tersebut dan juga sebaliknya.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya dua alasan yaitu: adanya *research problem* yang ditemukan pada perusahaan dan adanya *research gap* yang telah diungkapkan maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Pengaruh Work Family Conflict dan Quality Of Work Life Terhadap Turnover Intention Karyawan Wanita Yang Sudah Menikah Pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit Umum Bintang ?

- 2) Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *quality of work life* pada Rumah Sakit Umum Bintang ?
- 3) Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit Umum Bintang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut maka yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* karyawan pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *quality of work life* karyawan pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap *turnover intention* karyawan pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* dan *Quality Of Work Life* terhadap *Turnover Intention* dan juga mampu membuktikan mengenai teori – teori yang mendasari penelitian ini dalam implementasinya di lapangan kerja serta dapat berkontribusi untuk menguatkan teori terkait.

2) Manfaat Praktis

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Perusahaan

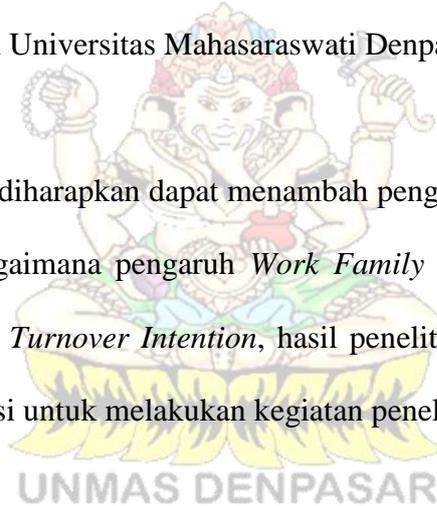
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam usaha melakukan perbaikan terhadap *Turnover Intention* sehingga dapat mempengaruhi *Work Family Conflict* dan *Quality Of Work Life*.

b) Bagi Universitas

Menambah referensi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang pengaruh *Work Family Conflict* dan *Quality Of Work Life* terhadap *Turnover Intention* serta sebagai wujud Dharma Bakti kepada perguruan tinggi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen Universitas Mahasaraswati Denpasar.

c) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* dan *Quality Of Work Life* terhadap *Turnover Intention*, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk melakukan kegiatan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Grand Theory (Theory Of Planned Behavior)*

Theory of planned behavior atau yang disebut sebagai teori perilaku yang direncanakan yang diperkenalkan oleh Ajzen (1985) menjadi acuan dalam penelitian ini. Teori ini berkaitan dengan perilaku dan keyakinan. Faktor sentral dalam teori ini adalah niat dan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu, niat menunjukkan sejauh mana seseorang bersedia melakukan perilaku tersebut (Rumawas, 2023:09). *Theory of planned behavior* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk rasional, dimana manusia berpikir tentang implikasi dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu (Dahri, 2023). Darmawan, dkk (2024) mengemukakan *theory of planned behavior* ini mempunyai landasan dalam perspektif keyakinan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.

Sanjiwani, dkk (2023) memberikan pemaparan bahwa *theory of planned behavior* yaitu teori psikologi sosial yang umum diaplikasikan dalam memahami tingkah laku dalam pengaturan organisasi. *Theory of planned behavior* merupakan teori berbasis kognisi yang menyangkut korelasi antara niat, kontrol, norma, keyakinan, serta perilaku yang sudah diterapkan secara luas sebab pendekatan praktis dari teori ini yaitu dengan merubah struktur kognitif yang melandasi tingkah laku tersebut sehingga akan dapat merubah perilaku tertentu. Berdasarkan *theory of planned behavior* merupakan teori perilaku yang menuju kemauan untuk melakukan suatu perilaku dan juga prediktor utama suatu perilaku (Dewi, 2021).

Asumsi dari teori ini bahwa perilaku individu ditunjukkan sebab satu alasan, yakni individu yang bersangkutan berpikir terkait akibat dari tindakan yang dilaksanakannya serta memutuskan dengan hati – hati agar bisa menghindari hal-hal lainnya dan agar dapat mencapai hasil tertentu. *Theory of Planned Behavior* menjadi dasar penelitian ini karena keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dapat didasarkan pada buruknya persepsi atas dukungan perusahaan serta kurang puasnya karyawan atas pekerjaannya. Keinginan tersebut terbentuk secara bertahap selama karyawan bekerja, membentuk sikapnya dalam menerima regulasi dan operasional perusahaan yang akhirnya mendorong karyawan membentuk perilaku tertentu seperti keluar dari pekerjaannya.

2.1.2 Turnover Intention Karyawan

1) Pengertian *Turnover Intention* Karyawan

Turnover intention merupakan respon ketidakpuasan terhadap pekerjaan dan mengacu pada niat untuk pindah dari pekerjaan seseorang saat ini ke pekerjaan baru. *Turnover intention* merupakan permasalahan yang kerap dialami perusahaan di negara berkembang (Mardikaningsih, 2022). *Turnover intention* merupakan keinginan untuk keluar dari tempat kerja sekarang dan mencari alternatif pekerjaan yang lebih baik ditempat lain. Dengan demikian *turnover intention* atau keinginan berpindah merupakan niat dari hasil berpikir karyawan untuk keluar atau meninggalkan perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan yang lebih baik (Putranti, 2022:19). *Turnover Intention* mengacu pada proses awal terbentuknya perilaku menarik diri (*withdrawal*) dimana seorang karyawan sudah mulai berfikir untuk meninggalkan pekerjaan (Pepple, 2021).

Dewanti (2023) menyatakan, *turnover intention* merupakan kemungkinan yang sifatnya subjektif dimana seorang individu akan merubah pekerjaannya dalam suatu jangka waktu tertentu dan merupakan dasar atau pelopor terjadinya *turnover* yang sebenarnya dikemudian hari. Niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan dapat berdampak pada perusahaan, jika hal tersebut mengarah pada keputusan yang sebenarnya oleh karyawan untuk keluar karena, keinginan berhenti berasal dari individu karyawan bukan keinginan dari perusahaan (Pertiwi, 2024). Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan *turnover intention* merupakan sebuah sikap karyawan yang berniat untuk meninggalkan pekerjaannya dan mencari alternatif pekerjaan yang baru sesuai keinginan dari karyawan itu sendiri.

2) Indikator *Turnover Intention* Karyawan

Utama (2023) menyatakan ada beberapa indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas:

- a) *Thinking of quitting*, mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di tempat kerjanya. Diawali dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari tempat kerjanya saat ini. Indikator:
 - (1) Karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan.
 - (2) Karyawan berpikir untuk mencari perusahaan baru.
- b) *Intention to search for alternatives*, mencerminkan individu yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaannya yang dirasa lebih baik. Indikator:
 - (1) Karyawan berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain.

- (2) Karyawan berkeinginan untuk mencari perusahaan yang lebih baik.
- c) *Intention to quit*, mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan alternatif pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusannya untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya. Indikator:
- (1) Karyawan berusaha untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat.

2.1.3 *Work Family Conflict* Karyawan

1) Pengertian *Work Family Conflict* Karyawan

Yucel (2021) menyatakan *work family conflict* diartikan sebagai kondisi yang tidak seimbang antara hubungan pekerjaan dan keluarga dimana karyawan tidak dapat menjalankan salah satu peran dengan baik. Nabila, dkk. (2019) mengemukakan bahwa *work family conflict* adalah konflik peran ganda antara keluarga dan pekerjaan yang muncul karena seseorang atau karyawan menyanggah dua peran sekaligus, dimana peran tersebut memiliki tekanan dan tidak adanya keseimbangan dalam menjalankan kedua peran tersebut. *Work family conflict* mempunyai dua model yakni konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan. Menurut Sanjiwani (2023) permasalahan *work family conflict* yang dihadapi karyawan menjadi pemicu adanya ketegangan dan didera stres baik bagi dari karyawan sebagai individu maupun sebagai anggota keluarga

Work family conflict dapat diartikan sebagai suatu bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu dan ketegangan yang timbul dari perannya sebagai karyawan mengganggu tanggung jawab perannya terhadap keluarga (Purnawati, dkk. 2020). Zhang, dkk (2019) menyatakan *work family conflict* adalah situasi dimana memenuhi tuntutan pekerjaan yang menghabiskan sumber daya misalnya waktu,

energi, dan emosi yang diperlukan untuk berpartisipasi dalam peran keluarga. Berdasarkan beberapa definisi tentang *Work-family Conflict* di atas dapat disimpulkan bahwa *Work family Conflict* merupakan sebuah bentuk konflik yang dialami oleh karyawan dimana adanya tuntutan peran dari pekerjaan maupun keluarga secara bersamaan yang tidak dapat disetarakan dalam beberapa hal yaitu pada saat seorang karyawan berusaha untuk memenuhi dua peran dalam satu waktu yang dipengaruhi oleh tuntutan keluarga maupun sebaliknya.

2) Indikator *Work Family Conflict* Karyawan

Zulkarnain, dkk (2023) menyatakan ada beberapa indikator pengukuran *work family conflict* yaitu sebagai berikut:

- a) *Time-based conflict* (konflik berdasarkan waktu), merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya.
- b) *Strain-based conflict* (konflik ketegangan), terjadi pada saat tekanan salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.
- c) *Behavior-based conflict* (konflik perilaku), berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Hal tersebut dapat menimbulkan konflik, yaitu Ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran lain.

2.1.4 *Quality of Work Life* Karyawan

1) Pengertian *Quality of Work Life*

Irsyadi (2023) menyatakan *quality of work life* merupakan persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, relatif puas dan mempunyai kesempatan untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. *Quality of work life* adalah suatu proses untuk mencapai persepsi pegawai terhadap keamanan dalam bekerja, kepuasan kerja dan motivasi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan kebutuhan dan rencana kehidupan kerja dalam rangka meningkatkan harkat dan martabat (Zamzami, dkk. 2022). *Quality of work life* merupakan upaya sistematis dalam konteks organisasi, dimana karyawan diberikan kesempatan untuk berkontribusi aktif dalam menentukan cara mereka bekerja dan peran yang mereka mainkan dalam mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasaran (Jaya, 2023).

Yordan (2021) menyatakan *quality of work life* merupakan suatu proses dimana organisasi merespon kebutuhan pegawai, sehingga pegawai merasa aman, nyaman, tenang, dan diberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan potensi dirinya dalam suatu organisasi. Fokus utama *quality of work life* sendiri adalah lingkungan kerja dan seluruh pekerjaan di dalamnya harus sesuai dengan manusia dan teknologi (Darmawan, dkk. 2024). Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan *quality of work life* adalah suatu proses untuk memberikan kesempatan yang lebih besar kepada karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan dan kontribusi mereka terhadap pencapaian efektivitas perusahaan secara keseluruhan.

2) Indikator *Quality of Work Life*

Helmy, (2021) menyatakan beberapa indikator *quality of work life* sebagai berikut:

- a) Komunikasi, yakni menyampaikan informasi yang dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan atau secara langsung pada setiap pekerja.
- b) Pemberdayaan, yaitu terdapat kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan keterampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan.
- c) Penghargaan dan Pengakuan, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
- d) Lingkungan Kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk didalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku, kepemimpinan serta lingkungan fisik.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya merupakan penelitian yang pernah dilakukan mengenai pengaruh *work family conflict* dan *quality of work life* terhadap *turnover intention* yang menjadi rujukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan oleh Yue Zhang (2019), dengan judul penelitian *Work Family Conflict and Turnover Intention Among Chinese Nurses (The Combined Role of Job and Life Satisfaction and Perceived Supervisor Support)*. Obyek dalam penelitian ini adalah perawat tiongkok yang berjumlah 236 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

- 2) Penelitian ini dilakukan oleh Kazmi, dkk (2020), dengan judul penelitian *The Role of Job Satisfaction and Burnout on Work Family Conflict and Turnover Intentions*. Obyek dalam penelitian ini adalah karyawan perbankan Karachi yang berjumlah 387 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis normalitas, validitas dan reliabilitas konstruksi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.
- 3) Penelitian ini dilakukan oleh Yucel, dkk (2020), dengan judul penelitian *The Mediating Effect of Work Engagement on The Relationship Between Work Family Conflict and Turnover Intention and Moderated Mediating Role Of Supervisor Support During Global Pandemic*. Obyek dalam penelitian ini adalah pegawai rumah sakit umum di provinsi Erzincan berjumlah 282 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis reliabilitas, analisis faktor, analisis korelasi, analisis variabel mediasi dan moderasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
- 4) Penelitian ini dilakukan oleh Lee, dkk (2023), dengan judul penelitian *Investigating the Effects of Work Family Conflict on Turnover Intention of ICT Employees in Malaysia*. Obyek dalam penelitian ini adalah pekerja dari perusahaan teknologi dan komunikasi di Lembah Klang berjumlah 200 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi dan regresi berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Sofyan dan Iqbal (2024), dengan judul penelitian *The Role of Mediation in Job Satisfaction in Relation to Work Family Conflict*

and Organizational Commitment: A Study at PT. Ganesh International Filterindo. Obyek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Ganesh Internasional Filterindo berjumlah 112 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis partial least square. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

- 6) Penelitian ini dilakukan oleh Nkulenu (2020), dengan judul penelitian *Effect of Work Family Conflict on Quality of Work Life in Ghana*. Obyek dalam penelitian ini adalah pegawai di Ghana berjumlah 172 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi dan metode multivariate analysis of variance. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *quality of work life*.
- 7) Penelitian ini dilakukan oleh Sirait (2020), dengan judul penelitian *The Relationship of Work Family Conflict and Quality of Work Life Among Female Nurses in Medan*. Obyek dalam penelitian ini adalah perawat rumah sakit di kota Medan berjumlah 105 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *quality of work life*.
- 8) Penelitian ini dilakukan oleh Torghabeh (2021), dengan judul penelitian *Modeling the Relationship Between Occupational Accident, Work Family Conflict, and Quality of Work Life in Emergency Room Nurses*. Obyek dalam penelitian ini adalah perawat IGD Rumah Sakit Kota Teheran berjumlah 200 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh dan signifikan terhadap *quality of work life*.

- 9) Penelitian ini dilakukan oleh Zulkarnain (2023), dengan judul penelitian *Organisational Justice and Work Family Conflict: Impact to Quality of Work Life*. Obyek dalam penelitian ini adalah petugas perkebunan kelapa sawit berjumlah 508 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi hierarki dan analisis korelasi *pearson*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *quality of work life*.
- 10) Penelitian ini dilakukan oleh Ashar (2019), dengan judul penelitian Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Quality of Work Life* Pada Karyawan Wanita Perusahaan Swasta. Obyek dalam penelitian ini adalah karyawan wanita di perusahaan swasta berjumlah 110 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi *product moment person*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *quality of work life*.
- 11) Penelitian ini dilakukan oleh Brouwers (2021), dengan judul penelitian *Quality of Work Life: Effect on Turnover Intention and Organisational Commitment Amongst Selected South African Manufacturing Organisations*. Obyek dalam penelitian ini adalah peserta organisasi manufaktur di Afrika Selatan berjumlah 400 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi *product moment pearson* dan pemodelan persamaan struktural. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.
- 12) Penelitian ini dilakukan oleh Gunawan dan Widodo (2021), dengan judul penelitian *Linking Quality of Work Life to Turnover Intention: The Role of*

Organizational Citizenship Behavior . Obyek dalam penelitian ini adalah guru sekolah swasta honorer di Indonesia berjumlah 224 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur yang didukung dengan statistik deskriptif dan korelasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

- 13) Penelitian ini dilakukan oleh Alzamel (2020), dengan judul penelitian *The Quality of Work Life and Turnover Intention Among Malaysian Nurses: The Mediating Role of Organisational Commitment*. Obyek dalam penelitian ini adalah perawat dari rumah sakit pendidikan di Malaysia berjumlah 430 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
- 14) Penelitian ini dilakukan oleh Indhumathi, dkk (2019), dengan judul penelitian *A Study On The Quality Of Work Life and Turnover Intention Of Employees In A Textile Mill*. Obyek dalam penelitian ini adalah karyawan dari pabrik tekstil SVCM di Distrik Salem berjumlah 120 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.
- 15) Penelitian ini dilakukan oleh Pertiwi, dkk (2024), dengan judul penelitian *Quality of Work Life as a Predictor of Employee Turnover Intention*. Obyek dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan *outsourcing* berjumlah 56 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.