

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Qis Certi Indonesia termasuk Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata di Bali yang sudah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Manajemen PT Qis Certi Indonesia memegang peranan sebagai pelaku dari seluruh tingkat perencanaan sampai tahap evaluasi sehingga sangat mengandalkan peran Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan perlu melakukan pengelolaan yang efektif agar dapat memunculkan dampak yang baik bagi perkembangan organisasi, sekaligus dapat mencapai tujuan organisasi. Mempertahankan Sumber Daya Manusia termasuk dalam faktor kompetitif utama bagi suatu instansi. Perkembangan yang sangat pesat dalam dunia bisnis membuka kesempatan kerja yang melimpah disertai dengan keterbukaan generasi muda, hal tersebut juga membawa *turnover intention* di kalangan karyawan menjadi isu umum di hampir semua Perusahaan.

Untuk mengantisipasi kondisi persaingan yang ada, Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata yaitu PT Qis Certi Indonesia harus merekrut pegawai yang memiliki jiwa dan semangat juang yang tinggi untuk memajukan Perusahaan. Namun mempekerjakan karyawan yang memiliki kualitas bukanlah satu-satunya solusi, Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata juga harus mampu mempertahankan karyawan yang berkualitas tersebut. Kebijakan organisasi yang tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan karyawan akan menimbulkan keinginan untuk berpindah pekerjaan (*Turnover Intention*).

Sebagai Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata yang sudah terakreditasi, PT Qis Certi Indonesia merupakan penyedia jasa sertifikasi usaha pariwisata yang mampu memberikan pelayanan audit sertifikasi yang berkualitas, independent dan tranparan. PT Qis Certi Indonesia didukung oleh personel sertifikasi yang berkompeten dibidang sistem manajemen dan kepariwisataan. Dari hasil audit yang diberikan, diharapkan mampu memberikan nilai tambah untuk peningkatan kualitas aspek produk, pelayanan, pengelolaan suatu usaha pariwisata secara berkesinambungan. PT Qis certi Indonesia juga harus mampu lebih selektif dalam melakukan perekrutan karyawannya. Setelah mengalami beberapa kali pergantian karyawan, tercatat sampai Desember 2023 sebanyak 21 orang meninggalkan perusahaan dalam kurun waktu satu tahun. Hal ini tentunya membuat manajemen harus kembali melakukan rekrutmen, seleksi dan pelatihan bagi calon- calon karyawan yang akan mengisi kekosongan posisi yang ditinggalkan oleh karyawan sebelumnya. Selain itu, pihak manajemen juga harus berupaya agar karyawan yang masih bertahan di PT Qis Certi Indonesia bisa berkomitmen penuh terhadap perusahaan, sehingga tidak muncul keinginan untuk mengundurkan diri dan keluar dari perusahaan yang dapat menimbulkan tingginya biaya pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).

PT Qis Certi Indonesia sangat sesuai untuk dilakukan penelitian mengenai turnover intention. Hal ini didukung dengan data pencatatan mengenai karyawan masuk dan keluar yang ditunjukkan pada tingkat turnover yang terjadi pada perusahaan pada tahun 2023. Data ini dapat mendukung penelitian *turnover intention* yang ditunjukkan pada permasalahan *turnover* karyawan PT Qis Certi Indonesia pada Tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Tingkat *Turnover* PT Qis Certi Indonesia Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan Awal	Masuk (In)	Keluar (Out)	Jumlah Karyawan Akhir	Persentase Turnover
Januari	60	0	1	59	1,69%
Februari	59	0	2	57	3,50%
Maret	57	1	3	55	5,45%
April	55	1	2	54	3,70%
Mei	54	0	1	53	1,88%
Juni	53	4	1	56	1,78%
Juli	56	0	4	52	7,69%
Agustus	52	2	1	53	1,88%
September	53	0	1	52	1,92%
Oktober	52	0	3	49	6,12%
November	49	3	1	51	1,96%
Desember	51	2	1	52	1,92%

Sumber : Data *Human Resources* PT Qis Certi Indonesia (2023)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa selama tahun 2023 sejak bulan Januari sampai bulan Desember, tingkat *turnover* pada PT Qis Certi Indonesia tergolong cukup tinggi. Jumlah karyawan keluar dalam satu tahun periode tahun 2023 adalah sebanyak 21 karyawan, dengan hasil persentase *turnover* sebesar 37,8% pertahun 2023.

Gillies (2019), menyatakan bahwa tingkat *turnover* secara normal berkisar antara 5-10% pertahun dan dikatakan tinggi bila tingkat *turnover* lebih dari 10% pertahun. Selama satu tahun terakhir, jumlah karyawan yang keluar sebanyak 21 orang karyawan dan turnover tertinggi terjadi pada bulan Juli, dimana 4 orang karyawan keluar dari Perusahaan dengan berbagai alasan. Ketidakmampuan

perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawannya sehingga memicu keinginan karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan lainnya, dimana karyawan atau sumber daya manusia merupakan aset berharga bagi perusahaan dan menjadi pilar utama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan dalam perusahaan tersebut. perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang dapat membuat karyawan bertahan di perusahaan dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif untuk para karyawan. Sebaliknya, apabila sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan merasa kurang puas dengan pekerjaannya serta kurang kondusifnya lingkungan kerja, lalu pada akhirnya akan menimbulkan pikiran untuk keluar perusahaan dari para karyawan (*turnover intention*).

Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda, *turnover intention* haruslah disikapi sebagai suatu fenomena dan perilaku manusia yang penting dalam kehidupan suatu perusahaan, baik dari sudut pandang individu maupun sosial, mengingat bahwa tingkat keinginan berpindah karyawan tersebut akan berdampak cukup signifikan bagi perusahaan dan individu yang bersangkutan. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan sumber daya manusia seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai *turnover intention*, kepada karyawan bagian personalia, tiga faktor yang dapat menjadi indikator *turnover intention* menurut

Waskito dan Putri (2021), adalah niat untuk pergi, niat untuk mencari dan alternatif kesempatan kerja. Sesuai dengan hasil wawancara diatas, pada variabel *turnover intention* terdapat beberapa kendala, hal tersebut diantaranya adalah karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, dikarenakan terlalu lama bekerja di perusahaan, namun tidak ada jenjang karir. Karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya, sehingga berfikir untuk mencari dan keluar dari Perusahaan. Karyawan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik, dari segi upah maupun lingkungan kerja.

Beberapa alasan bagi karyawan yang memiliki keinginan yang berujung pada keputusan untuk meninggalkan tempat kerjanya, umumnya disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor manajemen yang kurang baik, lingkungan perusahaan yang tidak mendukung, atau adanya ketidakpuasan akan kinerja maupun hasil yang diperoleh oleh karyawan itu sendiri. Faktor-faktor yang berkaitan dengan *turnover intention* yaitu: *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja.

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Dengan demikian intensi *turnover* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Tett dan Mayer (2021), menyatakan *turnover intention* merupakan hasrat keinginan sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi. Sedangkan Ardan dan Jaelani (2021) mendefinisikan *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti kerja dari pekerjaannya secara sukarela karena pilihan pribadi.

Ardan dan Jaeleni (2021), *turnover intention* adalah kecendrungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela karena pilihan pribadi. Lebih lanjut menurut Mobley (2021), *turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata. Astiti (2020), *Turnover Intention* adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan untuk melakukan pengunduran diri dari perusahaan baik secara sukarela yang disebabkan oleh faktor faktor tertentu. Pricelda dan Pramono (2021), *turnover intention* bisa dikatakan sebagai kemungkinan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan berpindah ke pekerjaan di tempat lain. Dari sudut pandang perusahaan pergantian karyawan yang tinggi dapat mempengaruhi ketidakstabilan organisasi berkaitan dengan perekrutan kembali karyawan untuk menggantikan posisi karyawan sebelumnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* adalah *work-family conflict*. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga disebut dengan *work-family conflict*, yaitu konflik yang mengacu tentang hubungan antara lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga yang saling terganggu. Konflik ini bisa terjadi karena tuntutan peran yang berasal dari satu lingkup (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan tuntutan peran yang berasal dari lingkup yang lain (pekerjaan atau keluarga). Liftyawan (2020), *work-family conflict* adalah bentuk konflik antara peran yang diakibatkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. *Work-family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), di mana karena waktu dan perhatian

terlalu tercurah pada satu peran saja, sehingga tuntutan peran lain tidak bisa dipenuhi secara optimal Minarika (2020).

Nuryaningsih (2019), *work-family conflict* adalah bentuk konflik dimana tekanan atau tuntutan peran akibat pekerjaan yang dilakukan saat bekerja, mempengaruhi tanggung jawab yang harus dilakukan pada keluarga. Soetjipto (2019), bahwa *work-family conflict* sebagai suatu kondisi pertentangan akibat adanya peran ganda, yakni pada saat tuntutan peran dari pekerjaan serta keluarga secara kualitas tidak dapat disejajarkan dalam suatu kondisi dan waktu yang sama. *Work-family conflict* sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. 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 Darmawati (2019). Nuryaningsih (2019), *work-family conflict* adalah bentuk konflik dimana tekanan atau tuntutan peran akibat pekerjaan yang dilakukan saat bekerja, mempengaruhi tanggung jawab yang harus dilakukan pada keluarga.

Netemeyer (2022), berpendapat bahwa *work-family conflict* adalah suatu konflik antar peran yang disebabkan oleh tuntutan atas waktu dan tekanan yang muncul karena gangguan dari pekerjaan terhadap pemenuhan kewajiban yang terkait dengan keluarga, sehingga kehadiran pada salah satu peran akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran yang lain. Sementara itu, menurut Greenhaus dan Beutell (2023), *work-family conflict* merupakan konflik

yang dialami individu saat menjalankan peran ganda dimana tuntutan pekerjaan menyebabkan individu tidak dapat menjalankan peran sebagai anggota keluarga dengan baik begitu juga sebaliknya. Konflik tersebut dapat terjadi dikarenakan aktivitas pemenuhan tuntutan pada salah satu domain (pekerjaan/keluarga) membutuhkan sumber daya yang terbatas seperti waktu, energi, dan mental, apabila karyawan menggunakan sumber daya tersebut hingga tidak dapat memenuhi tuntutan pada domain lain (keluarga/pekerjaan) maka karyawan tersebut mengalami *work-family conflict*. *Work-family conflict* adalah kebuntuan yang muncul antara tuntutan pekerjaan dan tugas keluarga. Gangguan pekerjaan dan keluarga adalah sejenis konflik antar peran yang muncul dari tekanan peran yang tidak sesuai dari masalah pekerjaan dan keluarga. Pekerjaan dapat mengganggu pencapaian urusan keluarga yang sesuai serta keluarga dapat mengganggu prospek pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai *work-family conflict*, kepada karyawan bagian personalia, tiga faktor yang dapat menjadi *work-family conflict* menurut Sandini (2021), adalah konflik berdasarkan waktu, konflik ketegangan dan konflik perilaku. Sesuai dengan hasil wawancara, pada variabel *work-family conflict* terdapat beberapa kendala, hal tersebut diantaranya adalah karyawan merasa waktu yang digunakan untuk bekerja jauh lebih banyak dibandingkan waktu untuk keluarga. Karyawan merasa tekanan yang dialami di tempat kerja, selanjutnya mengakibatkan masalah baru muncul di dalam keluarga. Karyawan merasa perilaku pada saat di tempat kerja berbeda dengan perilaku pada saat bersama keluarga, pada saat di tempat kerja pekerja cenderung lebih saling menghormati, namun pada saat bersama keluarga muncul perilaku yang tidak diinginkan.

Selain *work-family conflict*, stres kerja juga mempengaruhi *turnover intention*. Stres adalah hal umum dan pastinya pernah dialami oleh setiap individu di berbagai belahan dunia. Stres merupakan sebuah keadaan di mana seseorang merasa tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Individu yang mengalami stres akan menjadi gugup dan merasakan kekhawatiran yang berlebih. Stres kerja merujuk pada situasi di mana karyawan merasakan tekanan dalam menghadapi tugasnya, seperti tekanan fisik, psikologis, dan emosional yang dialami oleh karyawan yang diakibatkan oleh tekanan dan tuntutan pekerjaan. Hal itu dapat disebabkan oleh beban kerja yang berlebih, ketidaksesuaian peran, konflik interpersonal, dan pekerjaan yang tidak terkontrol. Siregar (2023), mengatakan bahwa apabila manusia tidak dapat menyesuaikan perbedaan antara harapan dan kenyataan baik dalam diri maupun lingkungan sekitarnya, manusia cenderung mengalami tingkat stres yang lebih tinggi. Pada intinya, semua jenis stres disebabkan oleh kurangnya pemahaman manusia terhadap keterbatasan dirinya. Ketidakmampuan menghadapi keterbatasan ini menyebabkan perasaan frustrasi, konflik, kecemasan, dan perasaan bersalah, yang merupakan bentuk stres mendasar. Stres kerja yang dialami karyawan tentu akan merugikan perusahaan karena menurunnya kinerja, tingginya absensi, dan tingginya pergantian karyawan, yang akhirnya meningkatkan biaya perusahaan. Setiap individu di perusahaan, di mana pun posisinya, dapat menjadi sumber stres bagi orang lain.

Handoko (2023), menyatakan bahwa kondisi ketegangan yang disebabkan oleh stres dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang. Merasakan stres yang berlebih bisa membuat ketidakmampuan seseorang ketika beradaptasi dengan lingkungannya dan pada akhirnya akan mengganggu

pekerjaannya. Robbins (2022), menyatakan bahwa terdapat tiga aspek penyebab stres kerja dapat dialami oleh karyawan, yakni beban kerja yang tinggi, peran yang diharapkan, ketidaksesuaian waktu, dan sumber daya yang tersedia, dan konflik peran, yang mencakup perbedaan pemahaman atau pandangan antara pegawai dan atasan terkait tugas yang harus dilakukan. Menurut Mangkunegara (2022), menyatakan bahwa stres kerja mengacu pada tekanan yang dirasakan karyawan di tempat kerja. Stres akibat kerja ini menyebabkan karyawan mengalami ketidakstabilan emosi, perasaan tidak nyaman, keinginan untuk menyendiri, sulit tidur, kesulitan untuk rileks, perasaan cemas dan lain-lain.

Setiabudi & Nurjanah (2022), stres kerja merupakan suatu aktivitas yang dialami oleh seluruh karyawan. hal tersebut wajar karena stres kerja bagian dari kehidupan. Stres dapat terjadi pada setiap individu dan setiap waktu, karena stres merupakan bagian yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan manusia. Sedangkan menurut Menurut Yuslinda (2023), stres kerja merupakan suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi suasana hati, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Sehingga dapat menghambat kinerja karyawan. Sementara itu bagi Menurut Meilika (2024), stres kerja merupakan suatu keadaan dimana seseorang dalam ketegangan atau tekanan yang mengakibatkan ketidakstabilan keadaan fisik dan psikis, serta berkaitan dengan emosi, kognisi dan kondisi karyawan. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah ketidakseimbangan antara aspek fisik dan psikis yang dapat menghambat kinerja karyawan. Suwanto dan Priansa (2020), stres kerja menggambarkan suatu kondisi di mana di tempat kerja pekerja berinteraksi dengan satu atau beberapa faktor yang dapat mengganggu kondisi psikologis pekerja, seperti adanya kesenjangan antara kemampuan setiap

karyawan terhadap tuntutan pekerjaan yang dikerjakan karyawan, hal ini bisa menimbulkan stres kerja terhadap karyawan.

Menurut Rahmawanti (2020) menyatakan stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Menurut Kristiani & Pangastuti (2019) mengemukakan stres kerja merupakan perasaan yang dapat dirasakan ketika sedang tertekan yang dialami oleh karyawan ketika sedang menghadapi suatu pekerjaan. Stres sendiri dapat ditampakkan melalui emosi yang tidak stabil, perasaan yang kurang tenang, gemar menyendiri. Stres juga merupakan karakteristik dari kepribadian karyawan, dimana hal itu terjadi ketika semua aspek dalam pekerjaan menjadi tidak seimbang.

Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai stres kerja, kepada karyawan bagian personalia, tiga faktor yang dapat menjadi stres kerja menurut Budiasa (2021) adalah psikologis, fisiologis dan perilaku. Sesuai dengan hasil wawancara, pada variabel stres kerja terdapat beberapa kendala, hal tersebut diantaranya adalah karyawan merasa kelelahan secara mental, yang diakibatkan oleh deadline atau tenggat waktu pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat. Karyawan merasa mudah lelah dan sakit kepala, yang penyebabnya berupa pekerjaan yang mengharuskan berfikir cepat, menganalisis, dan melakukan pemecahan masalah secara sendiri. Karyawan melakukan penundaan pekerjaan, sehingga dalam penyelesaian pekerjaan dalam keadaan *last minute* atau menit terakhir, dan perilaku menghindari pekerjaan yang merupakan tugas utama dari pekerja tersebut.

Kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar untuk dapat mempertahankan karyawan dan perusahaan, yang dimana karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya maka produktifitas dari perusahaan akan meningkat. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerjakaryawan, dengan demikian perusahaan harus peka dan mengetahui keadaan yang dialami karyawan dalam melaksanakan pekerjaan agar pekerjaan karyawan tersebut tidak terganggu dan karyawan tersebut mendapatkan kepuasannya dengan hasil kerjanya. Kepuasan seseorang memiliki tingkatan yang berbeda-beda, bisa saja kepuasan kerja didapat dari hasil kerjanya atau kepuasan kerja di dapat dengan apa yang karyawan tersebut dapatkan dari hasil kerja yang dilakukan.

Kepuasan kerja menjadi faktor lainnya yang dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis Edy Sutrisno (2019). Kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja Handoko (2020).

Kepuasan kerja sebagai perasaan senang atau tidak senang yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan ini terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami dalam lingkungan kerja. Sugiarti (2021), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional seseorang tentang situasi sekitarnya dan memberikan reaksi senang maupun tidak senang.

Jambi (2023), kepuasan kerja digambarkan sebagai pemikiran yang menyenangkan seputar karir seseorang sebagai hasil dari evaluasi aspek-aspeknya. Sentimen positif diasosiasikan dengan suatu pekerjaan ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaan tersebut, dan asosiasi negatif dirasakan ketika seseorang tidak merasa puas dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima Basri & Rauf (2021). Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis Nurhasanah (2022). Kepuasan Kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja, Aisyah (2020).

Kepuasan kerja mengacu pada keadaan psikologis yang dialami oleh masing-masing karyawan. Sidik dan Safitri (2020), berpendapat bahwa kebahagiaan kerja berpotensi untuk menumbuhkan keterlibatan organisasi karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja berkorelasi positif dengan kenyamanan karyawan di tempat kerja dan pengakuan perusahaan terhadap kebahagiaan mereka. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda saat menghadapi masalah perusahaan, yang menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja bersifat subjektif.

Perputaran karyawan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan yang kurang optimal. Mengenai temuan Prisillya dan Turangan (2020), Kepuasan Kerja mengacu pada keadaan psikologis yang dialami oleh masing-masing karyawan. Sidik dan Safitri (2020), berpendapat bahwa kebahagiaan kerja berpotensi untuk menumbuhkan keterlibatan organisasi karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja berkorelasi positif dengan kenyamanan karyawan di tempat kerja dan pengakuan perusahaan terhadap kebahagiaan mereka. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda saat menghadapi masalah perusahaan, yang menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja bersifat subjektif. Sutrisno (2019), kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan berarti pegawai yang menduduki jabatan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dibandingkan pegawai yang jabatannya lebih rendah karena pegawai yang jabatannya lebih tinggi menunjukkan keterampilan kerja yang baik dan aktif dalam mengungkapkan ide dan kreativitas. Kepuasan kerja berkaitan dengan ukuran organisasi perusahaan artinya besar kecilnya perusahaan dapat mempengaruhi proses komunikasi, koordinasi dan partisipasi personel sehingga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja mengacu pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang diekspresikan dalam evaluasi karyawan terhadap situasi kerja mereka saat ini, di mana karyawan yang puas beradaptasi dengan kondisi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak puas, di mana karyawan terikat dengan kondisi kerja. kondisi

kerja. perusahaan dan memutuskan untuk mempertahankan keanggotaan mereka dan meningkatkan loyalitas mereka kepada perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan hasil penilaian seseorang terhadap pekerjaannya, yang membuat orang tersebut mencapai nilai dari pekerjaannya serta membantu dalam menentukan sejauh mana seseorang merasa senang atau tidak terhadap pekerjaannya Widiyanti (2022). Widiyanti (2022), kepuasan kerja merupakan suatu perasaan puas atau rasa pencapaian yang didapatkan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini adalah hasil dari penilaian yang membuat seseorang mencapai nilai dari pekerjaannya serta membantu dalam menentukan sejauh mana seseorang tersebut merasa senang dengan pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja meliputi: kesesuaian pekerjaan, kondisi fisik lingkungan kerja, upah dan promosi, dan sikap dan hubungan sosial yang terjalin Radiansyah (2023).

Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai kepuasan kerja, kepada karyawan bagian personalia, lima faktor yang dapat menjadi *job satisfaction* menurut Afandi (2021) adalah pembayaran upah, pekerjaan, rekan kerja, promosi dan supervisi. Sesuai dengan hasil wawancara, pada variabel kepuasan kerja terdapat beberapa kendala, hal tersebut diantaranya adalah karyawan merasa upah yang diterima tidak sejalan dengan tuntutan pekerjaan yang telah dilakukan. Karyawan merasa belum mendapat kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan didalam mengimplementasikan pekerjaan sehari hari. Karyawan merasa bekerja dengan sedikit orang-orang yang memiliki kemiripan didalam sistem bekerja. Karyawan merasa belum efektifnya kenaikan jabatan berdasarkan tingkat keahlian karyawan. Karyawan merasa belum mendapatkan wadah atau tempat untuk menjembatani kesenjangan antara top manajemen dan karyawan.

Kepuasan kerja merupakan elemen penting dalam organisasi karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai seperti perilaku rajin atau produktif. Artinya perilaku pegawai ditentukan oleh motif atau kebutuhan dalam dirinya berdasarkan pada pengenalan yang diterima sebelumnya serta berhubungan dengan situasi dan perannya dalam organisasi. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Untuk menjaga performa yang baik dari para karyawan, pihak perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja mereka. Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif antara tingkat *work-family conflict* dan tingkat kepuasan kerja di antara karyawan. Oleh karena itu, tingkat keinginan untuk berpindah kerja di antara karyawan akan berkurang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti mengenai dampak pengungkapan dari *turnover intention* karyawan pada perusahaan, baik itu *work-family conflict* maupun stres kerja.

Terdapat *Research Gap* penelitian antara *work-family conflict* dan *turnover intention*. Penelitian Alfiona (2020), menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2019), bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani (2020), Stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Keadaan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja pada karyawan maka tidak selalu berpengaruh terhadap niat berpindah karyawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Sriathi (2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin tinggi pula tingkat Turnover Intention yang dirasakan karyawan Perusahaan tersebut.

Penelitian Nandana (2024) menunjukkan hasil penelitian bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kepuasan Kerja karyawan, semakin rendah niat mereka untuk meninggalkan Perusahaan, sedangkan menurut Maulana dan Septyarini (2024), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pada penelitian mengenai *work-family conflict* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja, Zhang (2019) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja mampu memediasi atau sepenuhnya dimediasi, hubungan antara *work-family conflict* dengan *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal (2023) bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi antara pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention*. Selanjutnya, penelitian mengenai stres kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja, Anees, *et al* (2021) kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara Stres Kerja terhadap *turnover intention*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2024), menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention*.

Perusahaan masa kini dengan banyaknya pesaing membuat mereka harus benar-benar memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sehingga, faktor-faktor yaitu *work-family Conflict*, stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* perlu benar-benar diperhatikan. Hal ini ditujukan untuk menurunkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan, mengingat untuk memiliki karyawan dengan kinerja baik merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Berdasarkan

uraian fenomena dan research gap diatas peneliti merasa tertarik dan ingin melakukan penelitian di PT Qis Certi Indonesia dengan judul “**PERAN MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DI PT QIS CERTI INDONESIA**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka dapat dinyatakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia?
3. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia?
4. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia?
6. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia?
7. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Qis Certi Indonesia.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia.
7. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang hubungan antara *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT Qis Certi Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang memiliki kepentingan dengan masalah yang diteliti, khususnya:

- a. Peneliti dapat memperdalam pengetahuannya di dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alternatif masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya pengelolaan Perusahaan dalam perspektif *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior merupakan hasil pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* yang diusulkan oleh Izek Ajzen dan Martin Fishbein hingga menjadi *Theory of Planned Behavior* pada tahun 1985. Pada *Theory of Planned Behavior* ini dijelaskan bahwa individu akan berperilaku disebabkan oleh niat untuk melakukannya (Zulfah, 2022). Kumalasari dan Asandimitra (2019), Faktor sentral dari perilaku individu ini didasarkan pada niat individu (*behavioral intention*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau perilaku yang direncanakan menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor sikap, norma subjektif, serta kontrol keperilakuan yang dipersepsikan Irwansyah (2019). Menurut Ajzen (2019), Niat individu untuk melakukan perilaku tertentu adalah faktor utama dalam *Theory of Planned Behavior*. Menurut Ajzen (2002), ada beberapa komponen yang bisa memberi pengaruh niat seseorang berperilaku, yaitu: (1) sikap (*attitude*), (2) norma subjektif (*subjective norm*), dan (3) persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavior control*).

Keputusan seseorang dalam mengambil tindakan untuk keluar dari sebuah organisasi didasari oleh adanya niat (*intention*) yang menjadi faktor terkuat yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam hal ini, *Theory of Planned Behavior*, sebagai *middle theory* menjadi pemahaman yang banyak digunakan untuk menjelaskan mengenai niat atau perilaku seseorang

dalam tindakan yang berkaitan dengan Turnover Intention. Menurut Icek Ajzen dalam (Costan et al., 2022) teori ini digambarkan pula sebagai niat untuk melakukan atau mempengaruhi perilaku tertentu sebagai prediktor utama atas suatu tindakan seseorang.

Theory of Planned Behavior seringkali digunakan untuk memahami niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) digunakan dalam penelitian *Turnover Intention*, untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. *Theory of Planned Behavior* adalah teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niatnya. Niat tersebut dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi tentang kemudahan melakukan perilaku. Beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja. Manfaat *Theory of Planned Behavior* dalam penelitian *turnover intention* adalah untuk memahami mengapa karyawan berperilaku dengan cara tertentu.

Berdasarkan urian di atas, maka dapat diasumsikan bahwa karyawan akan keluar dari perusahaan disebabkan oleh niat untuk melakukannya. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, beberapa karyawan akan memiliki niat untuk pindah dari perusahaan tergantung dengan variabel penentunya yaitu *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja. Semakin baik variabel penentunya, maka akan semakin berkurang *turnover intention* karyawan.

2.2 *Turnover Intention*

2.2.1 Pengertian *Turnover Intention*

Turnover adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengunduran diri yang dilakukan secara sukarela atau perpindahan dari anggota perusahaan atau organisasi. *Intention* pada dasarnya adalah usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, dengan ciri-ciri yang dapat dibedakan dari proses-proses yang terkait dengan objek tertentu (Karomah, 2020). Marwindi & Pragiwani (2020), *Turnover Intention* merupakan keinginan seseorang untuk meninggalkan organisasi, hal ini terkait dengan penilaian individu terhadap posisi saat ini yang berhubungan dengan ketidakpuasan, sehingga memicu keinginan untuk mencari pekerjaan baru. Tingkat perputaran karyawan (*turnover*) dapat bervariasi dari tinggi hingga rendah dalam periode tertentu, tergantung pada faktor-faktor yang memengaruhinya Marwindi & Pragiwani (2020). *Turnover Intention*, dianggap penting untuk mempertahankan struktur internal perusahaan, oleh karena itu perusahaan berkomitmen untuk mengurangi tingkat *turnover intention* karyawannya Yang (2021). Berdasarkan beberapa pendapat terkait pengertian *Turnover Intention*, *Turnover Intention* sebuah keinginan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan untuk segera meninggalkan perusahaan atau mencari pekerjaan baru. Rasa dan keinginan ini dipicu oleh berbagai macam seperti rasa tidak aman dalam pekerjaan, beban kerja yang berlebihan, dan stres kerja yang menumpuk. Jika *turnover intention* ini tidak dikelola dengan baik, maka akan berdampak bagi perusahaan.

Turnover Intention didefinisikan sebagai kecenderungan dan kesengajaan karyawan untuk berhenti dari pekerjaan atau profesinya.

Namun, untuk mengukur perilaku turnover yang sebenarnya sulit dilakukan, karena dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak relevan atau tidak terkendali, Li (2021). Kecenderungan untuk pergi adalah konstruk kunci dalam literatur kepuasan kerja dan komitmen organisasi karena ini merupakan awal langsung dari *turnover*, Rajabi (2021). Perputaran berhubungan erat dengan dua faktor, yaitu faktor internal dan Faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari karakteristik demografi dan kepribadian. Sedangkan, kelompok eksternal meliputi kualitas kehidupan kerja, sikap kerja, kecocokan orang atau organisasi, dukungan organisasi yang dirasakan, konflik dan ambiguitas peran, ketidakamanan kerja, dan peluang pengembangan diri. Faktor-faktor ini secara umum berbicara tentang apa yang dirasakan karyawan dengan lingkungan organisasi mereka, De Clercq (2020). Berdasarkan beberapa pengertian mengenai *Turnover Intention*, dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* adalah sebuah keinginan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan untuk segera meninggalkan perusahaan atau mencari pekerjaan baru.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur *Turnover Intention* menurut Novitasari (2022). Pendekatan dalam melihat *Turnover Intention* adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja, perasaan puas seorang pegawai terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaan/ kantornya dan yang diterimanya.
2. Beban Kerja, sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

3. Kondisi Lingkungan Kerja
4. Gaji/Upah
5. Pelatihan
6. Gaya Kepemimpinan, kekuatan atau kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain dalam hal itu dengan pekerjaan, dengan tujuan sebagai mencapai tujuan sebuah organisasi tersebut.

Honorata (2022), faktor faktor *Turnover Intention* digolongkan dalam tiga kelompok yaitu individu, kelompok dan perusahaan. Adapun pembagian dari ketiga kelompok tersebut, sebagai berikut:

1. Individu, terdiri atas: kepuasan kerja, *self-efficacy*, *locus of control*, stres kerja, keluarga, harapan, kemampuan atau keterampilan, pasangan, jenis kelamin, umur, demografi dan komitmen organisasi.
2. Kelompok, terdiri atas: lingkungan kerja, konflik, peluang, supervisi, beban kerja, kepercayaan dan pemimpin.
3. Perusahaan, terdiri atas: ukuran Perusahaan, desain pekerjaan, jenis pekerjaan, pelatihan, pengembangan pegawai dan imbalan atau gaji.

2.2.3 Indikator *Turnover Intention*

Waskito dan Putri (2021), mengungkapkan pendekatan dalam melihat *turnover intention* terdapat beberapa indikator pengukuran adalah sebagai berikut:

- a. *Intentions To Leave* (Niat Untuk Pergi), menggambarkan seorang karyawan untuk berpikir memilih keluar dari pekerjaannya saat ini atau tetap berada

di lingkungan pekerjaan saat ini. Hal ini diawali dari ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut, kemudian karyawan tersebut mulai berpikir untuk memilih keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

- b. *Intentions To Search* (Niat Untuk Mencari), menggambarkan seorang karyawan berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Apabila karyawan sudah sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya saat ini yang dirasa lebih baik.
- c. *Alternative Job Opportunities* (Alternatif Kesempatan Kerja), mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

Maulidah (2022), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa indikator dalam *Turnover Intention*, yaitu sebagai berikut:

- a. Pikiran untuk berhenti, menjelaskan perasaan seorang karyawan yang berencana berhenti atau tetap pada posisinya saat ini.
- b. Keinginan untuk meninggalkan, menggambarkan pemikiran dan niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.
- c. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain, merupakan keinginan karyawan yang tertarik dan ingin mendapatkan pekerjaan yang baru di Perusahaan lain.

2.3 *Work-Family Conflict*

2.3.1 *Pengertian Work-Family Conflict*

Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga disebut dengan *work-family conflict*, yaitu konflik yang mengacu tentang hubungan antara lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga yang saling terganggu. Konflik ini bisa terjadi karena tuntutan peran yang berasal dari satu lingkup (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan tuntutan peran yang berasal dari lingkup yang lain (pekerjaan atau keluarga). Liftyawan (2020), konflik pekerjaan keluarga atau *work-family conflict* adalah bentuk konflik antara peran yang diakibatkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal *work-family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), di mana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja, sehingga tuntutan peran lain tidak bisa dipenuhi secara optimal, Minarika (2020).

Nuryaningsih (2019), *work-family conflict* adalah bentuk konflik dimana tekanan atau tuntutan peran akibat pekerjaan yang dilakukan saat bekerja, mempengaruhi tanggung jawab yang harus dilakukan pada keluarga. Menurut Soetjipto (2019), bahwa *work-family conflict*, sebagai suatu kondisi pertentangan akibat adanya peran ganda, yakni pada saat tuntutan peran dari pekerjaan serta keluarga secara kualitas tidak dapat disejajarkan dalam suatu kondisi dan waktu yang sama. *Work-family conflict* sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. 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, Darmawati (2019). Nuryaningsih (2019), *work-family conflict* adalah bentuk konflik dimana tekanan atau tuntutan peran akibat pekerjaan yang dilakukan saat bekerja, mempengaruhi tanggung jawab yang harus dilakukan pada keluarga.

Netemeyer (2022), berpendapat bahwa *work-family conflict* adalah suatu konflik antar peran yang disebabkan oleh tuntutan atas waktu dan tekanan yang muncul karena gangguan dari pekerjaan terhadap pemenuhan kewajiban yang terkait dengan keluarga, sehingga kehadiran pada salah satu peran akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran yang lain. Sementara itu, menurut Greenhaus dan Beutell (2023), *work-family conflict* merupakan konflik yang dialami individu saat menjalankan peran ganda dimana tuntutan pekerjaan menyebabkan individu tidak dapat menjalankan peran sebagai anggota keluarga dengan baik begitu juga sebaliknya. Konflik tersebut dapat terjadi dikarenakan aktivitas pemenuhan tuntutan pada salah satu domain (pekerjaan/keluarga) membutuhkan sumber daya yang terbatas seperti waktu, energi, dan mental, apabila karyawan menggunakan sumber daya tersebut hingga tidak dapat memenuhi tuntutan pada domain lain (keluarga/pekerjaan) maka karyawan tersebut mengalami *work-family conflict*. *Work-family conflict* adalah kebuntuan yang muncul antara tuntutan pekerjaan dan tugas keluarga. Gangguan pekerjaan dan keluarga adalah sejenis konflik antar peran yang

muncul dari tekanan peran yang tidak sesuai dari masalah pekerjaan dan keluarga. Pekerjaan dapat mengganggu pencapaian urusan keluarga yang sesuai serta keluarga dapat mengganggu prospek pekerjaan.

Ketika individu mengalami *work-family conflict* akan mengakibatkan pemenuhan peranannya tidak stabil, dimana hal ini juga bisa berdampak terhadap kehidupan individu itu sendiri, Asbari dan Novitari (2020). Nabila (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.

Disisi lain wanita juga mempunyai peran sebagai tenaga kerja/karyawan yang dituntut keberhasilannya dalam dunia kerja, Beutell & Witting (2019). Sehingga, wanita memiliki banyak stressor baik dari sisi pekerjaan maupun sisi keluarga dan wanita dituntut untuk sama-sama berperan secara adil dalam kedua sisi tersebut. Selain itu, *work-family conflict* dapat menyebabkan masalah pada kesejahteraan individu, yang dalam jangka panjang dapat menimbulkan efek negatif bagi kesehatan atau masalah kesehatan mental, Peng dan Wang (2017). Serta dapat berimbas kepada tingkat keharmonisan dalam rumah tangga yang menyebabkan *imbalance* pada kualitas kehidupan kerja maupun dalam kehidupan keluarga, serta dapat menurunkan kepuasan hidup (*life satisfaction*) individu, Darmawati (2019). Berdasarkan beberapa pengertian mengenai *work-family conflict*, dapat di simpulkan bahwa *work-family conflict* merupakan bentuk konflik dimana tekanan atau tuntutan peran akibat pekerjaan yang

dilakukan saat bekerja, mempengaruhi tanggung jawab yang harus dilakukan pada keluarga.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Work-Family Conflict*

Abadi (2021), menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi *work-family conflict*, yaitu :

- a. Tekanan waktu. Tekanan waktu adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu peran akan mempengaruhi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan peran yang lain. Semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- b. Ukuran keluarga dan dukungan keluarga Ukuran keluarga yaitu jumlah anggota atau individu yang terdapat dalam sebuah keluarga. Semakin banyak anggota keluarga maka semakin akan memungkinkan banyak konflik. Sedangkan dukungan keluarga adalah bentuk motivasi dan dorongan serta penguatan yang diberikan keluarga kepada individu khususnya wanita yang bekerja dan mengurus keluarga, semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
- c. Kepuasan kerja Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang diyakini harus diterima, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
- d. Kepuasan pernikahan Kepuasan pernikahan yaitu sejauh mana pasangan yang menikah merasakan dirinya tercukupi dan terpenuhi dalam hubungan yang dijalani. Terdapat asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.

- e. Size of firm, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan. Hal ini mungkin saja mempengaruhi work family conflict seseorang.

Michael (2021), mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi latar belakang terjadinya *work-family conflict* adalah:

- a. Stresor Peran (*Role Stressors*) *Stressor* pada pekerjaan dan keluarga merupakan hasil daripada tekanan yang dimiliki peran pada masing-masing domain. Salah satu penyebabnya adalah ketika tekanan peran yang ada dalam kerangka stressor (konflik peran, ambiguitas peran, kelebihan peran dan tuntutan waktu) dihadapi, tenaga individu akan terkuras. Manusia memiliki energi serta waktu yang terbatas, sehingga ketika *stressor* peran pada salah satu domain mengalami peningkatan akan menghasilkan konflik yang lebih besar.
- b. Keterlibatan Peran (*Role Involvement*), Individu yang memiliki keterikatan peran tinggi memiliki ketertarikan kognitif terhadap peran tertentu. Tingginya keterlibatan psikologis terhadap suatu peran tertentu dapat membuat sulit untuk terikat dalam kegiatan peran saingannya.
- c. Dukungan Sosial (*Social Support*), dukungan sosial untuk domain keluarga dapat datang dari pasangan atau seluruh keluarga. Dukungan dari keluarga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya *work-family conflict* yang dialami oleh Wanita.
- d. Karakteristik Kerja (*Work Characteristic*), karakter yang dimiliki oleh pekerjaan mempengaruhi individu dalam menjalankan perannya dan seberapa besar tanggung jawab dan waktu yang dibutuhkan. Karakteristik

pekerjaan yang menuntut tanggung jawab serta perhatian yang besar dapat mempengaruhi bagaimana individu menjalankan perannya.

2.3.3 Indikator *Work-Family Conflict*

Adapun beberapa indikator pengukuran *work-family conflict*, menurut Sandini (2021), 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). Dalam penelitian ini digunakan teori dari Greenhaus dan Beutell (2010), karena identifikasi mereka terhadap jenis-jenis konflik pekerjaan keluarga sesuai dengan apa yang akan diukur pada karyawan di tempat penulis melakukan penelitian

Greenhaus (2023), terdapat empat indikator *work-family conflict*, yaitu sebagai berikut:

- a. Pekerjaan mengganggu aktivitas keluarga. Waktu yang lebih banyak dihabiskan seseorang untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan, membuat seseorang mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam keluarga.

- b. Pekerjaan mengganggu tanggung jawab keluarga. Tuntutan umum dalam peran pekerjaan meliputi tanggung jawab, tugas dan komitmen. Untuk memenuhi tuntutan umum dalam peran pekerjaan membuat seseorang mengkhususkan sejumlah waktunya hanya untuk pekerjaan, sehingga mengabaikan perannya dalam keluarga.
- c. Ketegangan bekerja mengganggu keluarga. Tekanan kerja berkaitan dengan tekanan dari beberapa peran yang saling bertentangan harus dijalankan dalam waktu bersamaan. Dengan adanya tuntutan kerja dan tanggung jawab dari peran dalam pekerjaan membuat seseorang menjadi lebih sulit untuk menjalankan peran lainnya
- d. Perilaku yang efektif di tempat kerja tidak efektif dilakukan di rumah. Perilaku di tempat kerja belum tentu efektif bila di terapkan di dalam keluarga. Seperti contohnya seseorang perawat yang sangat disiplin terhadap pekerjaan namun tidak dapat disiplin terhadap partnernya.

2.4 Stres Kerja

2.4.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja diidentifikasi sebagai kondisi psikis karyawan yang ditandai dengan respons negatif. Kondisi stres kerja pada karyawan dinilai dapat berkontribusi terhadap kinerja karyawan, termasuk penurunan produktivitas kerja. Stres kerja seringkali dialami oleh setiap karyawan sebelum mulai bekerja, dan hal tersebut dapat menyebabkan perubahan perilaku pada setiap karyawan yang mengalaminya. Simanjuntak (2021), Stres Kerja merupakan suatu kondisi yang terjadi ketika seorang karyawan dihadapkan pada peluang dan tantangan yang dapat menimbulkan ketegangan dan perubahan perilaku. Stress kerja yang tidak di atasi dalam waktu yang lama akan menimbulkan

perubahan emosi dan perilaku, menurunnya keseimbangan fisik, psikis dan proses berpikir.

Haque (2022), menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan ketegangan emosional atau fisik, ini adalah bentuk ketegangan dalam tubuh atau pikiran yang tidak ada pelepasan atau jalan keluarnya dalam menghadapi pekerjaan yang melebihi kemampuan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah keadaan dimana seseorang sebagai seorang karyawan atau pegawai memiliki tekanan berlebihan dalam tugasnya bekerja di tempatnya bekerja yang berpengaruh terhadap kondisi psikologisnya atau fisiknya sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan dalam bekerja.

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang, dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan Wahyuningtyas dan Munauwaroh (2022). Nusran (2019), definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik akan mudah mempengaruhi hal-hal yang berhubungan dengan perubahan fisiologi dan psikologi dalam menghadapi keadaan yang terjadi di lingkungan kerja baik dari internal maupun eksternal. Stres Kerja sendiri merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta

dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksakan mereka untuk menyimpang dari fungsi normal.

Tekanan pikiran secara psikologis didefinisikan selaku respon orang terhadap lingkungannya kala terjalin ancaman hendak hilangnya sumber energi kehabisan sumber energi serta ataupun diakibatkan oleh kurang sebandingnya sumber energi yang didapat bila dibanding dengan investasi sumber energi yang telah dihabiskan, Lestari (2021). Berdasarkan beberapa pengertian mengenai Stres Kerja, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan bentuk ketegangan dalam tubuh atau pikiran yang tidak ada pelepasan atau jalan keluarnya dalam menghadapi pekerjaan yang melebihi kemampuan.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Sulastris dan Onsardi (2020), ada tiga faktor penyebab Stres Kerja, yaitu yang berkaitan dengan lingkungan, organisasi, dan individu yang diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan, yaitu keadaan secara global. Lingkungan yang dapat menyebabkan stres ialah ketidakpastian lingkungan, seperti ketidakpastian situasi ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi. Kondisi organisasi ini akan mempengaruhi individu yang terlibat di dalamnya.

2. Faktor organisasional, yaitu kondisi organisasi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Kondisi-kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a) Karakteristik intrinsik dalam pekerjaan, yaitu setiap pekerjaan memiliki kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri.

b) Karakteristik peran individu. Pekerjaan atau jabatan yang disandang individu memunculkan peran. Hal ini merupakan norma-norma sosial yang harus dituruti individu menurut posisinya dalam pekerjaan.

c) Karakteristik lingkungan sosial. Komposisi personalia dalam organisasi akan membentuk pola hubungan interpersonal. Kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola hubungan antar rekan kerja, atasan dengan bawahan, dan dengan klien dengan konsumen. Hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi.

d) Iklim organisasi. Karakteristik khas yang bersifat relatif tetap dari lingkungan suatu organisasi yang membedakannya dengan organisasi lainnya. Iklim organisasi meliputi sistem penggajian, disiplin kerja dan proses pengambilan keputusan budaya kerja yang mencakup rasa memiliki, konsultasi, dan komunikasi.

e) Karakteristik fisik lingkungan kerja. Kondisi fisik lingkungan suatu pekerjaan memiliki pengaruh penting pada kinerja dan kepuasan kerja. Beberapa kondisi fisik dapat mempengaruhi kemunculan stres, seperti polusi bahan kimia, penggunaan asbes, polusi asap rokok, batubara, dan kebisingan.

3. Faktor individual, terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga dan ekonomi.

Robbins dan Judge (2023), memaparkan bahwa faktor-faktor dari stres kerja terdiri dari 3 faktor, yaitu:

1. Faktor lingkungan, yang terdiri dari ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politis dan ketidakpastian teknologis.
2. Faktor organisasi, yang berisi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, tahap hidup organisasi, dan *Hardiness*.
3. Faktor individu, yang didalamnya mencakup masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian

2.4.3 Indikator Stres Kerja

Robbins dan Judge (2021), menjelaskan beberapa indikator stres kerja diantaranya sebagai berikut:

- a. Psikologis, meliputi perasaan resah dan cemas serta ketegangan yang dirasakan, mudah marah, bosan, hilangnya konsentrasi, hilangnya kreativitas, tidak komunikatif, banyak melamun dan kelelahan mental.
- b. Fisiologis, meliputi meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, fisik mudah lelah, sakit kepala, sering berkeringat, gangguan pernafasan dan gangguan tidur.
- c. Perilaku, meliputi menunda atau menghindari pekerjaan, perilaku sabotase, perilaku makan yang tidak normal dari biasanya, menurunnya hubungan dengan rekan kerja dan meningkatnya perilaku negatif.

Arrahman dan Sugiyanto (2022), stres kerja memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Tuntutan tugas, adalah jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dapat menyebabkan tekanan. Tugas yang sangat kompleks atau sulit dapat menambah rasa cemas dan stres terutama pegawai merasa tidak memiliki keterampilan yang cukup.
- b. Tuntutan peran, ketidakjelasan mengenai tanggung jawab dan harapan dalam pekerjaan dapat menyebabkan kebingungan dan kecemasan. Konflik peran di mana seorang pegawai menerima tuntutan yang bertentangan dari berbagai pihak misalnya atasan, rekan kerja, atau klien dapat menyebabkan tekanan psikologis.
- c. Tuntutan antar pribadi, kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja salah satunya adalah hubungan interpersonal yang tidak kondusif atau tuntutan antar pribadi yang dapat memicu konflik. Ini misalnya terlalu banyak konflik antar individu, kurang bersahabat antar sesama, dan lain sebagainya. Ketegangan atau perselisihan dengan rekan kerja dapat menciptakan lingkungan yang tidak nyaman dan menambah stres.
- d. Struktur organisasi, adalah sistem tugas, atur kerja, hubungan pelaporan, dan saluran komunikasi yang dikaitkan secara bersama dalam pekerjaan individual maupun kelompok.
- e. Kepemimpinan organisasi, kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting bagi keberhasilan sebuah organisasi, untuk itu ada beberapa sikap kepemimpinan dalam organisasi yang perlu diterapkan oleh seorang pemimpin, diantaranya menjalin kedekatan dengan antar pegawai.

2.5 Kepuasan Kerja

2.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap seseorang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, pada umumnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan menguasai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan kemauan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Afandi, 2021). Kepuasan kerja merupakan suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai faktor pekerjaan, dan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan. Umumnya terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Afandi, 2021).

Kepuasan kerja yaitu penilaian dari pengalaman menyenangkan ataupun tidak menyenangkan karyawan dalam pekerjaan (Kuhuparuw, 2020). Kepuasan kerja merupakan suatu penilaiannya karyawan terhadap pekerjaannya baik menyenangkan atau tidak menyenangkan yang berasal dari pengalaman mereka selama bekerja. Saputra dan Bora (2020), kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan dalam lingkungan kerja atas pekerjaannya dan merasa puas dengan kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan dan harapannya. Kepuasan kerja merupakan perasaan puas akan pekerjaan karena kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan, dan harapan karyawan

Dikemukakan juga oleh (Dewi & Budiono, 2020) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu bentuk perasaan sungguh-sungguh serta memuaskan pada

karyawan dalam memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja yaitu suatu bentuk perasaan karyawan yang menunjukkan kesungguhan serta puas dalam pekerjaannya. Sehingga dalam penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja merupakan penilaian akan perasaan menyenangkan dan puas mengenai pekerjaan dari pengalaman seseorang selama bekerja di suatu perusahaan karena adanya kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan dan harapan individu. Selain itu, Robbins dan Judge (2021), sikap positif seorang pekerja terhadap pekerjaannya disebut sebagai kepuasan kerja, hal ini merupakan pengaruh dan hasil kerja dilihat dari berbagai aspek evaluasi. Kepuasan kerja merupakan hal yang berkaitan dengan perasaan, emosional, pemikiran dan persepsi terhadap pekerjaan dari berbagai perspektif. Dalam perspektif SDM, kepuasan kerja adalah perasaan puas karyawan terkait dengan pekerjaan, hal tersebut menjadi motivasi karyawan untuk tetap bekerja

Kepuasan kerja adalah cara karyawan melihat secara positif atau negatif terkait dengan pekerjaannya, dimana hal ini merupakan respon emosional karyawan terkait dengan tugas, aspek sosial serta lingkungan perusahaan. Kepuasan kerja memiliki kontribusi penting terhadap keberhasilan perusahaan karena jika kepuasan kerja memiliki persentase tinggi hal tersebut dapat mengurangi tingkat *Turnover Intention*. Kepuasan Kerja dapat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan, tingkat komunikasi dalam suatu perusahaan, dan cara manajemen memperlakukan bawahan (Kishen, 2020).

Hasibuan (2019), Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral

kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh Kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan atau kinerja perusahaan. Berdasarkan beberapa pengertian mengenai Kepuasan Kerja, dapat di simpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu penilainya karyawan terhadap pekerjaannya baik menyenangkan atau tidak menyenangkan yang berasal dari pengalaman mereka selama bekerja.

2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Kepuasan Kerja*

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja (Faqih dan Santoso, 2020):

- 1) Gaji, karyawan tidak mengekspresikan merasa puas akan pekerjaannya karena sejumlah gaji yang diperoleh, sebab gaji lebih banyak banyak menghasilkan ketidakpuasan pada karyawan.
- 2) Kesempatan untuk maju, adanya kesempatan dalam meningkatkan kemampuan dalam pekerjaan dan pengalaman selama bekerja.
- 3) Kondisi / lingkungan kerja, kondisi yang dimaksud yaitu kondisi tempat dimana karyawan bekerja baik tersedia tidaknya fasilitas pekerjaan, tempat istirahat yang nyaman (kantin), tempat parkir kendaraan karyawan, penyiaran, dan ventilasi udara yang tidak pengap.
- 4) Ketentraman kerja, merasa diri tentram dan aman saat bekerja dapat menimbulkan rasa puas karyawan dengan pekerjaannya.

- 5) Pengawasan atau kepemimpinan, pengawasan yang kurang dan tipe kepemimpinan yang tidak menghargai karyawan dapat berakibat pada absensi dan tingkat keluar masuk (*turnover*) pada karyawan.

Sutrisno (2024), menerangkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- 1) Faktor Psikologis, yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan.
- 2) Faktor Sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- 3) Faktor Fisik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan..
- 4) Faktor Finansial, yaitu faktor yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan.

2.5.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2021), mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan yaitu:

- 1) Pembayaran, seperti gaji dan upah yaitu jumlah bayaran yang diterima karyawan sebagai akibat pelaksanaan kerja. Karyawan menginginkan sistem upah yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Apabila hasil atau imbalan yang didapat karyawan sesuai atau lebih dari yang diharapkan, upah diberikan berdasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan organisasi kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

- 2) Pekerjaan itu sendiri yaitu isi dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang.

Apabila karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang berarti, bermanfaat dan penting maka cenderung akan menciptakan kepuasan kerja. Selain itu, karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik pekerjaan yang dilakukan. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

- 3) Rekan kerja yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Rekan kerja dapat menjadi sumber kepuasan karyawan. Karyawan yang diberi kesempatan berinteraksi satu sama lain cenderung memiliki Kepuasan Kerja lebih tinggi dibanding dengan karyawan yang diberi sedikit waktu untuk berinteraksi, sehingga merasa terisolasi dan tidak menyatu dengan organisasi. Rekan kerja bahkan merupakan sumber Kepuasan Kerja yang lebih kuat ketika anggotanya memiliki kemiripan dalam nilai-nilai dan perilaku. Berjumpa dengan orang-orang yang memiliki kemiripan menyebabkan bertambahnya rasa persahabatan dan persatuan dalam dunia kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke Kepuasan Kerja yang meningkat.

- 4) Promosi yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan, karyawan umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan organisasi untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin. Proses kenaikan jabatan yang adil dan dilakukan secara terbuka juga dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja.
- 5) Kepenyeliaan (supervisi) yaitu suatu usaha untuk mengkoordinir para karyawan serta menjembatani kesenjangan antara manajemen dan karyawan pelaksana. Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahan.

Menurut Agustini (2019), ada lima indikator kepuasan kerja adalah:

- 1) Gaji atau imbalan, merupakan imbalan atas jasa yang diterima pegawai sesuai dengan jenis pekerjaan dan bebannya.
- 2) Pekerjaan menyangkut karakteristik pekerjaan, yaitu apakah pekerjaan itu menantang, menarik, atau membosankan.
- 3) Supervisi, merupakan kualitas dan bentuk pengawasaan, instruksi dan arahan yang diterima dari atasan.

- 4) Promosi, merupakan komponen yang mengatur peluang pengembangan dalam tugas dan jabatan.
- 5) Rekan kerja, merupakan komponen yang mengukur apakah mungkin untuk mengundang rekan kerja untuk bekerja sama, dan apakah ada keterampilan saling mendukung, persahabatan, dan sikap membantu di antara rekan kerja.

2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat di jadikan sebagai landasan kajian untuk mengembangkan wawasan berfikir peneliti sebagai berikut :

- 1) Putra dan Suwandana (2020), melakukan penelitian dengan judul *Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan di beberapa hotel di Kuta Badung, Bali. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita berstatus menikah di beberapa hotel di Kuta Badung, Bali yang berjumlah 105 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga diduga berhubungan secara signifikan dengan niat berpindah. Ini Artinya jika *work-family conflict* semakin membaik maka *turnover intention* semakin baik, begitu pula sebaliknya jika *work-family conflict* semakin buruk, niat berpindah juga akan semakin buruk. Persamaan penelitian Putra dan Suwandana dengan penelitian saat ini

adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner, serta penelitian yang sama-sama membahas terkait pengaruh dari stres kerja, *work-family conflict* terhadap *turnover intention*. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Suwandana jumlah responden yang berbeda, serta lokasi penelitian yaitu pada penelitian saat ini adalah PT Qis Certi Indonesia, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Suwanda, dilakukan di beberapa hotel di Kuta, serta tidak ada pengujian mediasi yang dilakukan dalam penelitian tersebut.

- 2) Gunaprasida dan Wibowo (2019), melakukan penelitian dengan judul *The Effect of work-family conflict and flexible work arrangement on turnover intention: do female and male employees differ?* Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel di Yogyakarta, menggunakan data survei dari 167 karyawan hotel di Yogyakarta dan menggunakan analisis regresi sederhana untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* bersifat positif mempengaruhi niat berpindah. Semakin tinggi tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang dialami karyawan peluang untuk berhenti dari pekerjaan juga lebih tinggi. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Gunaprasida dan Wibowo dengan penelitian saat ini adalah metode wawancara yang digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih dalam mengenai topik riset ini. Kemudian tujuan dari penelitian yang sama-sama ingin menguji pengaruh *work-family conflict* pada *turnover intention* karyawan. Perbedaan

penelitian yang di lakukan oleh Gunaprasida dan Wibowo dengan penelitian saat ini adalah lokasi penelitian serta jumlah populasi yang berbeda, serta pengaturan kerja yang fleksibel digunakan sebagai variabel moderasi pada penelitian Gunaprasida dan Wibowo.

- 3) Soeprapto, Tawil, Naim, dkk (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis Of The Effect Of Job Satisfaction And Tenure On Turnover Intention*. Penelitian ini menggunakan metode survei, data dikumpulkan dari 30 karyawan dari berbagai sektor industri. Penelitian ini menggunakan Analisis korelasi Pearson, Analisis regresi berganda dan Analisis interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Soeprapto, Tawil, Naim, dkk dengan penelitian saat ini adalah tujuan penelitian untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mempertahankan karyawan jangka panjang untuk mengurangi *Turnover Intention*, sedangkan perbedaan pada penelitian yang di lakukan oleh Soeprapto, Tawil, Naim, dkk dengan penelitian saat ini adalah jumlah sampel yang digunakan serta lokasi pada penelitian.
- 4) Yansah dan Meilani (2024), dalam penelitiannya yang berjudul *The Influence of job security, job satisfaction and pay satisfaction on turnover intention mediated by job satisfaction in private hospital x (in 2023)*. Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional, penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner self-reported berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa Analisis Deskriptif

Kuantitatif, analisis kuantitatif PLS-SEM, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS. Data primer diperoleh dari tenaga kesehatan yang pernah bekerja di Rumah Sakit Swasta X di Jakarta Barat tahun 2023, melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam Google Form langsung melalui Whatsapp, jumlah 106 karyawan sebagai sampel utama, dan 30 karyawan sebagai sampel tambahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja memiliki korelasi negatif dan signifikan dengan *turnover intention* (niat berpindah) atau Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Yansah dan Meilani dengan penelitian saat ini adalah menggunakan teknik analisis data berupa Analisis Deskriptif Kuantitatif, analisis kuantitatif PLS-SEM, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Yansah dan Meilani dengan penelitian saat ini terletak pada jumlah sampel yang digunakan serta perbedaan lokasi rumah sakit dengan Perusahaan swasta berupa PT.

- 5) Widodo (2023), melakukan penelitian dengan judul *The Effect of Leadership Style on Turnover Intention and Job Satisfaction*. Metode penulisan artikel Tinjauan Pustaka ini adalah metode penelitian kepustakaan, yang bersumber dari media daring seperti Google Scholar, Mendeley dan media daring akademis lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Kerja dan niat berpindah secara negatif dan signifikan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Widodo dengan penelitian saat ini adalah metode penelitian kepustakaan

yang bersumber dari media seperti Google Scholar, dan tujuan penelitian yang guna mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*. Perbedaan penelitian ini terdapat pada variabel gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Widodo.

- 6) Elrayah dan Mabkhot (2023), melakukan sebuah penelitian yang berjudul *Organizational Commitment And Employees Turnover Intention In Saudi Public Sector: The Mediating Role Of Job Satisfaction And Work Environment*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain kuesioner terstruktur. Sampel penelitian ini adalah 300 pegawai negeri dari sektor publik Saudi di wilayah barat yang dipilih secara acak. Sebanyak 193 (64,33%) responden telah menyelesaikan dan mengembalikan kuesioner mereka. Data dikumpulkan pada musim panas tahun 2023, selama periode 3 bulan. Untuk menguji hipotesis penelitian ini, data yang terkumpul dianalisis dengan *SmartPLS 3*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Persamaan pada penelitian yang di lakukan oleh Elrayah dan Mabkhot dengan penelitian saat ini adalah merupakan penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan *SmartPLS*. Sedangkan perbedaan pada penelitian saat ini dengan Elrayah dan Mabkhot adalah jumlah sampel yang digunakan, serta lokasi penelitian.
- 7) Limanta, Prihanto dan Situmorang (2023). Dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis of the Influence of Work-Life Balance, Work Stress, and Job Satisfaction When Working from Home on the Implementation of Permanent Telework Culture in Legal Business*. Penelitian yang dilakukan

merupakan penelitian kuantitatif, populasi sasaran penelitian ini adalah karyawan perusahaan jasa hukum yang menerapkan kebijakan *Work from Home* pada masa pandemi Covid-19. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dan menggunakan bantuan software *Smart Partial Least Square (SmartPLS)* versi 4.0.8.4. terhadap 96 responden yang telah terkumpul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dengan Kepuasan Kerja, atau korelasi negatif antara stres terkait pekerjaan dan kepuasan kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Limanta, Prihanto dan Situmorang dengan penelitian saat ini adalah sama-sama merupakan penelitian kuantitatif, dengan metode statistik menggunakan *software SmartPLS*, kemudian perbedaan pada penelitian Limanta, Prihanto dan Situmorang dengan populasi yang menerapkan kebijakan *Work from Home* pada masa pandemi Covid-19, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan kebijakan tersebut. Serta jumlah responden yang berbeda pada masing masing penelitian.

- 8) Xie, Tian, Jiao, dkk (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological capital*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survei cross-sectional* dilakukan di antara 3000 kurir di Beijing Tiongkok dari Januari hingga Desember 2019 menggunakan *cluster stratified random sampling*. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik demografi responden. Analisis korelasi Pearson digunakan dalam pengujian hipotesis. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai korelasi negatif dengan *Kepuasan Kerja*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Xie, Tian, Jiao, dkk, dengan penelitian saat ini adalah analisis statistik deskriptif untuk karakteristik demografi responden, serta perbedaannya terletak pada pengambilan sampel, penelitian oleh Xie, Tian, Jiao, dkk menggunakan *cluster stratified random sampling*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel jenuh.

- 9) Nurfitriani dan Arwin (2020). Dalam penelitian yang berjudul *The Effect of Work Stress on Employee Turnover Intention in PT Bank Rakyat Indonesia Makassar Branch Ahmad Yani*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani yang berjumlah 243 orang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin yaitu sebanyak 71 orang karyawan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data adalah wawancara, kuesioner, dan observasi. Analisis data menggunakan Analisis Regresi, Uji Parsial (uji t) dan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikolonieritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh pada niat berpindah karyawan (*turnover intention*). Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani dan Arwin, dengan penelitian saat ini adalah Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan observasi, serta pengujian t pada penelitian. Perbedaan penelitian terletak pada metode pengambilan sampel yang dilakukan oleh Nurfitriani dan Arwin menggunakan rumus slovin, sedangkan pada penelitian saat ini

menggunakan teknik sampling jenuh, serta perbedaan pada jumlah sampel yang digunakan untuk di teliti serta lokasi penelitian.

- 10) Miligi, Alshutwi dan Alqahtani (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact of Stres Kerja on Turnover Intentions among Palliative Care Nurses in Saudi Arabia*. Penelitian ini akan dilakukan di King Abdul-Aziz Medical City (KAMC) di Riyadh, KSA. Dengan menggunakan total populasi 185 perawat, sampel target akan menjadi 126 perawat Analisis pada penelitian ini dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, Versi 20)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat stres yang tinggi dan niat berpindah pada tingkat sedang atau tidak berpengaruh. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Miligi, Alshutwi dan Alqahtani dengan penelitian saat ini adalah sama-sama bertujuan untuk menguji dampak stres kerja terhadap *turnover intention*. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada *software* yang digunakan dalam pengujian penelitian. Penelitian saat ini menggunakan *Smart Partial Least Square (SmartPLS)*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Miligi, Alshutwi dan Alqahtani dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, Versi 20)*.
- 11) Suswati (2020). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Influence of Work Stress on Turnover Intention: Employee Performance as Mediator in Casual-Dining Restaurant*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatif, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan restoran casual dining, di Malang, Jawa Timur. Penelitian ini merupakan penelitian populasi karena semua subjek diambil sebagai

sampel/sampling jenuh yang berjumlah 60 orang. Jenis data primer, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* dengan menggunakan *WarpPLS 6.0*. Hasil dari penelitian ini adalah stres kerja tidak mempengaruhi *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Suswanti dengan penelitian saat ini adalah teknik pengambilan sampel dengan sampling jenuh. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada metode analisis yang digunakan, penelitian oleh Suswanti menggunakan *WarpPLS* sedangkan penelitian ini menggunakan *SmartPLS*, serta perbedaan pada lokasi penelitian yang berbeda antara restaurant casual dining dan sebuah Perusahaan swasta.

- 12) Prasetyo, Partono, Wulansari, dkk (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Mediation of Job Satisfaction in the Relation of Work Stress and Turnover Intention in Hotel Industry*. Pendekatan *bootstrapping* menggunakan *Process Macro* untuk SPSS digunakan untuk menguji signifikansi mediasi. Jumlah keseluruhan karyawan Hotel XYZ adalah 120 orang, penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan, dan berhasil mengumpulkan 100 partisipan (tingkat pengembalian 83,3%). Pengambilan sampel nonprobabilitas digunakan untuk memilih partisipan yang diminta untuk mengisi kuesioner di hotel swasta di Karawang, Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara *Job Satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan pada penelitian yang dilakukan

oleh Prasetio, Partono, Wulansari, dkk dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menganalisis hubungan antara variabel Stres Kerja terhadap variabel *turnover intention*. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada software yang digunakan untuk metode analisis yaitu penelitian oleh Prasetio, Partono, Wulansari, dkk menggunakan SPSS, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *SmartPLS*, serta teknik pengambilan sampel juga memiliki perbedaan yaitu sampel nonprobabilitas untuk penelitian Prasetio, Partono, Wulansari, dkk, dan penelitian saat ini menggunakan sampling jenuh.

- 13) Noermijati, Wongviboonrath, dkk. (2020). Dalam penelitiannya yang berjudul *Work-Family Conflict, Job Engagement, Emotional Exhaustion: Their Influence on The Turnover Intention of Indigenous Papuan Female Employees*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif eksplanatif. Berdasarkan data yang diperoleh pada lembar fakta ketenagakerjaan PTFI, terdapat 111 karyawan wanita asli Papua tingkat pratama yang berpartisipasi dalam penelitian ini (sampel). Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* data dihitung dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Penelitian ini dilakukan di PT. Freeport Indonesia (PTFI) yang berlokasi di Mimika, Provinsi Papua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* terhadap *turnover intention* memiliki pengaruh signifikan dan positif. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Noermijati, Wongviboonrath, dkk, dengan penelitian saat ini adalah teknik analisis yang digunakan sama yaitu *Partial Least Square (PLS)* data dihitung dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS*. Sedangkan perbedaan

pada penelitian ini adalah jumlah sampel yang digunakan serta lokasi pada penelitian.

- 14) Li, Chen dan Gao (2022). Dalam penelitiannya yang berjudul *Influence of Work-Family Conflict on Turnover Intention of Primary and Secondary School Teachers: Serial Mediating Role of Psychological Contract and Kepuasan Kerja*. Sebanyak 505 data valid dikumpulkan pada guru sekolah dasar dan menengah. Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan dan bias metode umum antara keempat variabel melalui AOMS, makro PROSES untuk SPSS (Model 4 dan Model 6). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berkorelasi positif secara signifikan dengan *turnover intention* dan berkorelasi negatif secara signifikan dengan *kepuasan kerja*. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Li, Chen dan Gao, dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menganalisis hubungan antara variabel *work-family conflict* terhadap variabel *turnover intention*. Perbedaan penelitian oleh Li, Chen dan Gao menggunakan data sampel dan populasi sebanyak 505 data, sedangkan penelitian saat ini sebanyak 52. Kemudian perbedaan terletak pada *software* yang digunakan untuk teknik analisis data oleh Li, Chen dan Gao menggunakan SPSS Model 4 dan 6, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *SmartPLS*.
- 15) Misfin, Singh dan Phoolka (2024). Dalam penelitiannya yang berjudul *Impact of family and work conflicts on job satisfaction, life satisfaction and health of female teachers in Ethiopia: the moderating role of resilience*. Sampel yang terdiri dari 242 guru perempuan SMA yang sudah menikah

diberikan kuesioner. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak P-M (*partial least square structural equation modeling*) terbaru untuk analisis data. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *work-family conflict* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan Kerja*. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Misfin, Singh dan Phoolka dengan penelitian saat ini terletak pada *software* yang digunakan untuk menganalisis adalah SmartPLS. Serta sama-sama ingin menganalisis hubungan antara variabel *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Misfin, Singh dan Phoolka, dan penelitian saat ini terletak pada jumlah populasi, sampel dan lokasi penelitian.

- 16) Yildiz, Harun dan Arda (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *Relationship between work-family conflict and turnover intention in nurses: A meta-analytic review*. Sumber data sebanyak 191 ($k = 14$) publikasi yang diterbitkan antara tahun 2005 dan 2019 dalam bahasa Inggris, termasuk literatur abu-abu tentang turnover intention dan konflik pekerjaan-keluarga, diambil dari database *PubMed*, *PsycINFO*, *Web of Science*, *ProQuest* dan *Scopus*. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Yildiz, Harun dan Arda, dan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menganalisis variabel *work-family conflict* terhadap variabel *turnover intention*. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada sumber data yang diterbitkan pada tahun 2005 dan 2019 oleh penelitian yang dilakukan Yildiz, Harun dan Arda, sedangkan

penelitian saat ini menggunakan sumber data rentang tahun 2019 sampai 2024.

- 17) Yucel dan Sirin (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *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*. Dalam penelitian ini 420 kuesioner didistribusikan kepada karyawan dengan menggunakan metode pengambilan sampel acak sederhana, dan analisis dilakukan pada 350 kuesioner yang lengkap dan bebas kesalahan. Dalam penelitian tersebut, analisis reliabilitas, analisis faktor, analisis korelasi, analisis regresi, analisis variabel mediasi dan moderasi, dan analisis mediasi yang dimoderasi diterapkan pada data penelitian. Data dianalisis menggunakan program paket AMOS 20, SPSS 22, dan metode PROCESS dari program SPSS. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan pada penelitian oleh Yucel dan Sirin, dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menganalisis variabel *work-family conflict* terhadap variabel *turnover intention*. Sedangkan perbedaan pada penelitian Yucel dan Sirin menggunakan *software* berupa SPSS, sedangkan penelitian saat ini didalam melakukan teknik analisis data untuk menjawab hipotesis menggunakan *software* berupa SmartPLS.
- 18) Liu, Zhu dan Wu (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of china*. Metode

pengambilan sampel acak tiga tahap, survei lintas sektor dilakukan di antara RHW di 11 provinsi bagian barat di Tiongkok. Kuesioner singkat dan terstruktur yang diisi oleh RHW digunakan untuk pengumpulan data. Sebanyak 5046 RHW berpartisipasi dalam penelitian. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Liu, Zhu dan Wu, dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menganalisis variabel Stres Kerja terhadap variabel *Turnover Intention*. Perbedaan penelitian ini dapat dilihat dari metode pengambilan sampel yaitu sampel acak yang dilakukan oleh Liu, Zhu dan Wu, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh.

- 19) Suryawan, Ardana dan Suwandana (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *Transformational leadership, work stress and turnover intention: the mediating role of Kepuasan Kerja*. Penelitian ini dilakukan di PT. Aerofood Indonesia unit Denpasar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 karyawan, dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah pendekatan Partial Least Square (PLS). Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Suryawan, Ardana dan Suwandana dengan penelitian saat ini terletak pada teknik pengumpulan data yang sama yaitu melalui wawancara, observasi dan kuesioner, serta teknik analisis menggunakan SEM-PLS

dengan software SmartPLS. Perbedaan penelitian terletak pada jumlah sampel masing-masing penelitian serta lokasi peneliti.

- 20) Imran, Mariam dan Aryani (2020). Dalam penelitiannya yang berjudul *Job Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention*. Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan pertanyaan dan pernyataan yang diajukan oleh responden. Semua variabel diukur dengan menggunakan alat ukur berupa item-item pernyataan dengan menggunakan jenis skala ukur interval dan skala ukur likert 5 poin. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan, dimana sampel yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Sampel yang dipilih adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan yang menggunakan platform digital (online). Populasi penelitian pada bulan April-Juli 2019 sebanyak 120 karyawan. Penyebaran kuesioner sebanyak 120 kuesioner pada Perusahaan Digital yang beroperasi di Indonesia. Setelah dilakukan pemeriksaan ulang, hanya 109 kuesioner yang kembali dan dapat dilakukan pengolahan data. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Imran, Mariam dan Aryani dengan penelitian saat ini terletak pada skala ukur likert 5 point. Perbedaan penelitian oleh Imran, Mariam dan Aryani menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* berbeda dengan penelitian saat ini menggunakan metode sampling jenuh, perbedaan lainnya juga terletak pada jumlah sampel yang berbeda.

21) Li, Zhang, dkk (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses*. Studi ini dilakukan di departemen gawat darurat

di 13 rumah sakit umum di Beijing dari Februari hingga Oktober 2014. IBM SPSS 20.0 digunakan untuk analisis data. Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan karakteristik demografi. Pemodelan persamaan struktural (SEM) dengan Analisis Momen (AMOS) 21.0 digunakan untuk menguji hipotesis. Estimasi parameter model menggunakan metode kemungkinan maksimum. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif langsung yang signifikan terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Li, Zhang, dkk dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menganalisis variabel Kepuasan Kerja terhadap variabel *Turnover Intention*. Sedangkan perbedaan penelitian oleh Li, Zhang, dkk menggunakan *software* analisis momen AMOS, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS.

22) Rachman (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance*. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori dengan menyebarkan kuesioner kepada 43 pegawai pemerintah Bidang Pengangkatan dan Pegawai Pensiun di Kantor BKN Wilayah II Surabaya, dan analisis jalur sebagai teknik analisis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja. Persamaan pada

penelitian yang dilakukan oleh Rachman dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menguji dan menganalisis hubungan antara variabel Stres Kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja. Kemudian persamaan berikutnya terletak pada penyebaran kuesioner guna mengumpulkan data dan menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan perbedaan pada penelitian Rachman dengan penelitian saat ini terletak pada jumlah sampel yang digunakan serta lokasi penelitian yang dilakukan.

- 23) Kurniawaty, Ramly dan Ramlawati (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model Analisis Jalur dan model yang dihasilkan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat. Ukuran sampel meliputi 100 karyawan Bank Mandiri yang dipilih dari populasi sebanyak 430 karyawan berdasarkan teknik purposive random sampling. Hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan langsung terhadap Kepuasan Kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawaty, Ramly dan Ramlawati dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menguji dan menganalisis variabel Stres Kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, penelitian saat ini menggunakan teknik sampling jenuh sedangkan Kurniawaty, Ramly dan Ramlawati menggunakan teknik purposive random sampling, serta jumlah sampel dan lokasi penelitian yang berbeda.

- 24) Dodanwala dan Shrestha (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *work-family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion*. Data dikumpulkan dari survei lintas sektor terhadap 308 profesional konstruksi tingkat proyek di Sri Lanka. Analisis faktor konfirmatori diikuti oleh tiga model persamaan struktural digunakan dalam menganalisis hipotesis penelitian. Analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk konflik pekerjaan-keluarga, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja dengan menggunakan analisis struktur momen (AMOS), versi 24. Tujuan CFA adalah untuk menilai kesesuaian model dari model yang ditentukan dan validitas konstruk dari variabel studi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* memiliki efek langsung negatif yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dodanwala dan Shrestha dengan penelitian saat ini adalah ingin menguji dan menganalisis variabel *Work-Family Conflict* dengan variabel Kepuasan Kerja. Selain itu pada penelitian ini memiliki sebuah perbedaan yang terletak pada teknik analisis dan *software* yang digunakan oleh Dodanwala dan Shrestha menggunakan struktur momen atau AMOS sedangkan penelitian saat ini menggunakan SmartPLS.
- 25) Wijayanti, Kautsar dan Karwanto (2020). Dalam penelitiannya yang berjudul *Emotional Intelligence, Work-Family Conflict, and Job Satisfaction on Junior High School Teacher's Performance*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian adalah Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Populasi penelitian adalah guru perempuan pada SMP di Surabaya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pertimbangan tertentu, berdasarkan kriteria model SEM menggunakan AMOS 18, maka besar sampel yang tepat untuk penelitian ini adalah 200 guru perempuan. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *Work-Family Conflict* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti, Kautsar dan Karwanto dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menguji terkait variabel *Work-Family Conflict* dengan variabel Kepuasan Kerja, dan persamaan berikutnya yang terletak pada jenis penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti, Kautsar dan Karwanto menggunakan teknik analisis dengan *software* AMOS, sedangkan penelitian saat ini menggunakan SmartPLS.

- 26) Khan (2022). Dalam penelitiannya yang berjudul *Mediation Role of Work Flexibility on the Linking of Work-Family Conflict and Job Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang disebarakan kepada sebanyak 113 responden secara online. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan pengujian kualitas dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis menggunakan SEM-PLS. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *Work Family Conflict* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Khan dengan penelitian saat ini adalah pengujian hipotesis menggunakan SEM-PLS, dan persamaan berikutnya terletak pada

instrument penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, pada penelitian yang dilakukan oleh Khan menggunakan purposive sampling, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampling jenuh.

- 27) Yang, Kong, Qian, dkk (2024). Dalam penelitiannya yang berjudul *The effect of work-family conflict on employee well-being among physicians: the mediating role of job satisfaction and work engagement*. Rumah sakit pengobatan tradisional Tiongkok dipilih secara acak dari setiap kabupaten sebagai rumah sakit sampel, dengan total 78 rumah sakit umum kabupaten yang dipilih. Kedua, 20 dokter dipilih secara acak dari setiap rumah sakit umum. Sebanyak 2.480 kuesioner didistribusikan, tidak termasuk kuesioner yang tidak memenuhi syarat dengan informasi yang hilang atau kesalahan logika. Sebanyak 2288 kuesioner yang valid dikumpulkan. Dalam uji perbedaan, uji t digunakan untuk perbandingan antara dua kelompok, dan ANOVA satu arah digunakan untuk perbandingan antara beberapa kelompok. Prosedur di atas dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25. Selanjutnya, pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM) dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *Work-Family Conflict* memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yang, Kong, Qian, dkk dengan penelitian saat ini adalah pengujian hipotesis yang sama menggunakan SmartPLS. Sedangkan perbedaan terletak pada jumlah populasi, sampel dan

lokasi penelitian yang dilakukan oleh Yang, Kong, Qian, dkk dengan penelitian saat ini.

28) Matarsat, Rahman, dkk (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *work-family conflict, health status and job satisfaction among nurses*. Uji t independen, ANOVA satu arah, uji chi-square, dan korelasi Pearson. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian *cross-sectional* terhadap 426 perawat yang bekerja di lingkungan ketergantungan tinggi dan umum di rumah sakit rujukan besar di Brunei Darussalam. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara *Work-Family Conflict* dan Kepuasan Kerja. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Matarsat, Rahman, dkk dengan penelitian saat ini adalah ingin menguji dan menganalisis variabel *Work-Family Conflict* terhadap variabel Kepuasan Kerja. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada pengujian hipotesis yang dilakukan oleh Matarsat, Rahman, dkk menggunakan ANOVA, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *software SmartPLS*.

29) Zhang (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul *Work-family conflict and turnover intentions among Chinese nurses, The combined role of job and life satisfaction and perceived supervisor support*. Survei daring dilakukan dalam tiga gelombang di provinsi Anhui, Tiongkok, dari Januari 2017 hingga Juni 2017. Untuk menguji model teoritis secara empiris, penulis melakukan survei penelitian longitudinal tiga gelombang dan mengumpulkan data dari 236 sampel perawat di Tiongkok. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja atau Kepuasan

Kerja mampu memediasi atau sepenuhnya dimediasi, hubungan antara *Work-Family Conflict* dengan *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Zhang dengan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menganalisis variabel *Work-Family Conflict* dengan *Turnover Intention*. Perbedaan penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang digunakan, untuk penelitian Zhang menggunakan 236 sampel, sedangkan penelitian saat ini hanya menggunakan 52 sampel.

- 30) Muslyati, Asmony, dkk (2024). Dalam penelitiannya yang berjudul *Job Fatigue and Work-Family Conflict on Turnover Intention with Job Satisfaction as Intervening Variable*. Dalam penelitian ini terdapat 150 responden yang terdiri dari 6 orang dokter kontrak/paruh waktu yang selanjutnya disebut Tenaga Medis dan 129 orang Perawat dan 15 orang bidan yang selanjutnya disebut Paramedis di RSUD Provinsi NTB. Teknik pengumpulan data menggunakan sistem wawancara langsung dan penyebaran kuesioner dalam bentuk angket. Metode penelitian menggunakan metode *Partial Last Square (PLS)*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *work-family conflict* dengan *turnover intention* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan positif. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muslyati, Asmony, dkk dengan penelitian saat ini adalah teknik pengumpulan data yaitu sama-sama menggunakan sistem wawancara dan penyebaran kuesioner, serta pengujian hipotesis menggunakan *SEM-PLS*. Perbedaan penelitian pada penelitian saat ini dengan penelitian oleh Muslyati, Asmony, dkk terletak pada jumlah responden dan lokasi penelitian yang dilakukan.

31) Li, Liu, Heijden, dkk (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Role of Filiar Piety in the Relationships between Work Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention: A Moderated Mediation Model*. Studi ini dilakukan di seluruh perusahaan manufaktur di Tiongkok, sampel terdiri dari 506 peserta yang bekerja di industri manufaktur Tiongkok, untuk memeriksa validitas diskriminan dari model pengukuran kami menggunakan pemodelan persamaan struktural (*SEM*). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil Kepuasan Kerja sebagian memediasi hubungan antara Stres Kerja dan keinginan untuk berpindah atau *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Li, Liu, Heijden, dkk dan penelitian saat ini adalah sama-sama ingin menguji pengaruh Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi terkait hubungan antara Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*. Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Liu, Heijden, dkk adalah jumlah sampel serta lokasi penelitian yang berbeda.

32) Iqbal (2023). Dalam penelitiannya yang berjudul *the influence of work-family conflict and compensation on turnover intention with job satisfaction as intervening variables at PT Manage Services Artha cab.Medan*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Tata Jasa Artha Medan Branch. sebanyak 102 karyawan dengan teknik total sampling. Hasil dalam penelitian menunjukkan hasil bahwa Kepuasan Kerja tidak dapat memediasi antara pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menguji dan menganalisis hubungan antara variabel

Work-Family Conflict terhadap *Turnover Intention*, dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal adalah jumlah sampling yang digunakan pada masing-masing penelitian.

- 33) Lebang dan Ardiyanti (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *The Effect of Work-Life Balance and Work Stress on Turnover Intention with Job Satisfaction as A Mediator at Anti-Corruption Institution in Indonesia*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Sebanyak 218 responden diperoleh sebagai sampel dari populasi sebanyak 427 pegawai spesialis dan administratif. Hipotesis diuji dengan *structural equality modeling (SEM)* menggunakan Amos 23. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja terbukti memediasi, hubungan termediasi memiliki pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja dengan *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lebang dan Ardiyanti dengan penelitian saat ini adalah metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Perbedaan penelitian pada masing masing penelitian terletak pada *software* yang digunakan untuk menguji hipotesis, pada penelitian saat ini menggunakan SmartPLS, sedangkan penelitian oleh Lebang dan Ardiyanti menggunakan Amos 23.
- 34) Nita (2022). Dalam penelitiannya yang berjudul *The effect or work stress and work-family conflict on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh yang

menggunakan seluruh populasi yaitu 40 karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan primer dianalisis dengan Path Analysis dengan bantuan program SPSS Statistik 22. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja dapat mempengaruhi *Turnover Intention* dengan atau tanpa adanya variabel Kepuasan Kerja, dan variabel *Work-Family Conflict* dapat mempengaruhi *Turnover Intention* dengan atau tanpa adanya Kepuasan Kerja. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nita dengan penelitian saat ini adalah adalah teknik pengambilan sampel dengan teknik sampel jenuh yang menggunakan keseluruhan populasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nita menggunakan program SPSS untuk menganalisis hipotesis pada penelitian, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan SmartPLS.

- 35) Anees, Heidler, Pio, dkk (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul *Brain Drain in Higher Education. The Impact of Job Stress and Workload on Turnover Intention and The Mediating Role of Job Satisfaction at Universities*. Sebanyak 140 akademisi dan personel manajemen berpartisipasi dalam survei penelitian ini. Pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial digunakan untuk analisis data. Penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan semua data yang digunakan. Pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (*PLS-SEM*) digunakan untuk analisis data dalam penelitian, pengukuran semua item dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja memediasi hubungan antara Stres Kerja dan *Turnover Intention* dan Stres

Kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Anees, Heidler, Pio, dkk dengan penelitian saat ini adalah pengukuran item menggunakan skala *Likert* 5 poin dan menggunakan teknik analisis *SEM-PLS*. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada jumlah responden yang digunakan pada masing-masing penelitian.

- 36) Sari, Yenni dan Aima (2024). Dalam penelitiannya yang berjudul *Determinants of Turnover Intention: Job Satisfaction, Employee Retention, Work-Family Conflict and Organisational Commitment*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan tetap PT Bank Nagari di Sumatera Barat Tbk., dengan jumlah sampel sebanyak 319 karyawan. Metode pengambilan sampel menggunakan proporsional sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis *partial least squares (PLS)* dengan aplikasi *SmartPLS*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Yenni dan Aima dengan penelitian saat ini adalah metode analisis yang digunakan adalah analisis PLS dengan aplikasi *SmartPLS*. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada metode pengambilan sampel, penelitian saat ini menggunakan teknik sampling jenuh, sedangkan penelitian oleh Sari, Yenni dan Aima menggunakan proporsional sampling.

- 37) Saputro (2024). Dalam penelitiannya yang berjudul *Job stress and turnover intention: the mediating role of job satisfaction*. Populasi dalam penelitian

ini adalah karyawan Matahari Department Store yang berlokasi di Palu Grand Mall, Palu, Indonesia. Sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih dengan metode sampling jenuh atau menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan langsung kepada karyawan Matahari Department Store. Pengolahan data menggunakan *software Smart PLS* versi 4. Skala pengukuran untuk masing-masing indikator menggunakan skala likert dengan lima poin penilaian. Data diuji validitas, reliabilitas, dan hipotesis. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Saputro dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menggunakan *software Smart PLS* dan skala pengukuran yang digunakan adalah sama-sama menggunakan skala *likert* dengan lima poin penilaian, dan pengujian instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas, realibilitas dan hipotesis. Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro adalah objek penelitian yang berbeda, kemudian jumlah sampel responden yang digunakan oleh Saputro sebanyak 100 responden, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 52 responden. Sesuai dengan pemaparan penelitian-penelitian terdahulu, maka dapat disusun *mapping* penelitian pada tabel 2.1

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Variabel				Hasil Penelitian
			WFC	SK	KK	TI	
1	I Putu Kresna Saniscara Dewanta Putra & I Gusti Made Suwandana (2020), <i>Effect of Organizational Commitment, Job Stress and Work-Family Conflict to Turnover Intention</i>	- <i>Work-Family Conflict</i> - <i>Turnover Intention</i>	X	-	-	X	<i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
2	Nastyalita Gunaprasida dan Amin Wibowo (2019), <i>The Effect of work-family conflict and flexible work arrangement on turnover intention: do female and male employees differ?</i>	- <i>Work-Family Conflict</i> - <i>Turnover Intention</i>	X	-	-	X	<i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i>
3	Adi Soeprapto, Muhammad Risal Tawil, Sidrotun Naim, Irfandi Buamonabot, dkk (2024), <i>Analysis Of The Effect Of Job Satisfaction And Tenure On Turnover Intention</i>	-Kepuasan Kerja - <i>Turnover Intention</i>	-	-	X	X	Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi.
4	Hansens Yansah, Yohana Cahya F. Palupi Meilani (2024), <i>The Influence of job security, Job Satisfaction and pay satisfaction on turnover intention mediated by Kepuasan Kerja in private hospital x (in 2023)</i>	-Kepuasan Kerja - <i>Turnover Intention</i>	-	-	X	X	Kepuasan Kerja memiliki korelasi negative dan signifikan dengan <i>Turnover Intention</i> (niat berpindah) atau Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
5	Djoko Setyo Widodo (2023), <i>The Effect of Leadership Style on Turnover Intention and Job Satisfaction</i>	-Kepuasan Kerja - <i>Turnover Intention</i>	-	-	X	X	Kepuasan Kerja dan niat berpindah secara negatif dan signifikan.

6	Musaddag Elayah, Hashed Mabkhot (2023), <i>Organizational Commitment And Employees Turnover Intention In Saudi Public Sector: The Mediating Role Of Job Satisfaction And Work Environment</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja	-	X	X	-	Stres Kerja berdampak negatif terhadap Kepuasan Kerja.
7	Anthony Leonard Limanta, Y. Johny Natu Prihanto, Ringkar Situmorang (2023). <i>Analysis of the Influence of Work-Life Balance, Work Stress, and Job Satisfaction When Working from Home on the Implementation of Permanent Telework Culture in Legal Business</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja	-	X	X	-	Stres Kerja berpengaruh negatif dengan Kepuasan Kerja, atau korelasi negatif antara stres terkait pekerjaan dan Kepuasan Kerja.
8	Yujin Xie, Jing Tian, Yang Jiao, Ying Liu, Hong Yu dan Lei Shi (2021). <i>The Impact of Work Stress on Job Satisfaction and Sleep Quality for Couriers in China: The Role of Psychological capital)</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja	-	X	X	-	Stres Kerja mempunyai korelasi negatif dengan Kepuasan Kerja
9	Nurfitriani dan Arwin (2020), <i>The Effect of Work Stress on Employee Turnover Intention in PT Bank Rakyat Indonesia Makassar Branch Ahmad Yani</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention	-	X	-	X	Stres Kerja tidak berpengaruh pada niat berpindah karyawan (<i>Turnover Intention</i>).
10	Eman Miligi, Sitah Alshutwi & Maysoon Alqahtani (2019). <i>The Impact of Work Stress on Turnover Intentions among Palliative Care Nurses in Saudi Arabia</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention	-	X	-	X	Tingkat stres yang tinggi dan niat berpindah pada tingkat sedang, tidak berpengaruh
11	Endang Suswati. (2020), <i>The Influence of Work Stress on</i>		-	X	-	X	

	<i>Turnover Intention: Employee Performance as Mediator in Casual-Dining Restaurant</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention					Stres Kerja tidak mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> .
12	Prasetio, Arif Partono, Puspita Wulansari, Suci Trisno Putri, dkk (2019). <i>The Mediation of Job Satisfaction in the Relation of Stres Kerja and Turnover Intention in Hotel Industry</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention - Kepuasan Kerja	-	X	X	X	<i>Stres Kerja</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> , tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Kepuasan Kerja</i> , sementara <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
13	Noermijati, Suratchance Wongviboonrath, dkk. (2020), <i>Work-Family Conflict, Job Engagement, Emotional Exhaustion: Their Influence on The Turnover Intention of Indigenous Papuan Female Employees</i>	-Work-Family Conflict -Turnover Intention	X	-	-	X	<i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> memiliki pengaruh signifikan dan positif
14	Xiaoyu Li, Xinrui Chen, Dongdong Gao (2022). <i>Influence of Work-Family Conflict on Turnover Intention of Primary and Secondary School Teachers: Serial Mediating Role of Psychological Contract and Job Satisfaction</i>	-Work-Family Conflict -Turnover Intention -Kepuasan Kerja	X	-	X	X	<i>Work-Family Conflict</i> berkorelasi positif secara signifikan dengan <i>Turnover Intention</i> dan berkorelasi negatif secara signifikan dengan <i>Kepuasan Kerja</i> .
15	Enaney Wondem Misfin, Manjit Singh, Shivinder Phoolka (2024). <i>Impact of family and work conflicts on Job Satisfaction, life satisfaction and health of female teachers in Ethiopia: the moderating role of resilience</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	<i>Work-Family Conflict</i> tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap <i>Kepuasan Kerja</i>

16	Bora Yildiz, Harun Yildiz, Ozlem Ayaz Arda (2021). <i>Relationship between work-family conflict and turnover intention in nurses: A meta-analytic review</i>	-Work-Family Conflict -Turnover Intention	X	-	-	X	Work-Family Conflict memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention
17	Ilham Yucel, Muh Sabri Sirin (2021). <i>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</i>	-Work-Family Conflict -Turnover Intention	X	-	-	X	Work-Family Conflict memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention
18	Jinjin Liu, Bin Zhu, Jingxian Wu, Ting Mao (2019). <i>Job Satisfaction, Work Stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of china.</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention	-	X	-	X	Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention
19	I Gede Rusdi Suryawan, I Komang Ardana, I Gusti Made Suwandana (2021). <i>Transformational leadership, Work Stress and turnover intention: the mediating role of Job Satisfaction</i>	-Stres Kerja -Turnover Intention	-	X	-	X	Stres Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Turnover Intention
20	Budiman Imran, Siti Mariam, Fika Aryani (2020). <i>Job Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention</i>	-Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	-	X	X	Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Turnover Intention.
21	Na Li, Linchuan Zhang, dkk (2019). <i>The Relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses</i>	-Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	-	X	X	Kepuasan Kerja memiliki pengaruh negatif langsung yang signifikan terhadap Turnover Intention.

22	Mochammad Munir Rachman (2021). <i>The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja	-	X	X	-	Stres Kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja
23	Kurniawaty, Mansyur Ramly, Ramlawati (2019). <i>The effect of work environment, stress, and Job Satisfaction on employee turnover intention</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja	-	X	X	-	Stres Kerja berpengaruh negatif dan langsung terhadap kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja.
24	Tharindu C Dodanwala, Pooja Shrestha (2021). <i>work-family conflict and Job Satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	<i>Work-family Conflict</i> memiliki efek langsung negatif yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja
25	Dewie Tri Wijayanti, Achmad Kautsar Karwanto Karwanto (2020). <i>Emotional Intelligence, Work-Family Conflict, and Job Satisfaction on Junior High School Teacher's Performance.</i>	-Work Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	<i>Work-family Conflict</i> tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.
26	Ryan Basith Fasih Khan (2022). <i>Mediation Role of Work Flexibility on the Linking of Work-Family Conflict and Job Satisfaction</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	<i>Work-family Conflict</i> berhubungan negatif dengan kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja.
27	Xin Yang, Xiangou Kong, Meixi Qian, dkk (2024). <i>The effect of work-family conflict on employee well-being among physicians: the mediating role of Job Satisfaction and work engagement.</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	<i>Work-family Conflict</i> memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kepuasan kerja atau Kepuasan Kerja.

28	Hajah Marlita Haji Matarsat, Hanif Abdul Rahman, dkk (2021). <i>work-family conflict, health status and Job Satisfaction among nurses</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja	X	-	X	-	ada hubungan negatif yang signifikan antara Work-Family Conflict dan Kepuasan Kerja.
29	Yue Zhang (2019). <i>Work-family conflict and turnover intentions among Chinese nurses, The combined role of job and life satisfaction and perceived supervisor support.</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	X	-	X	X	Kepuasan Kerja mampu memediasi atau sepenuhnya dimediasi, hubungan antara Work-Family Conflict dengan Turnover Intention
30	Muslyati, Thatok Asmony, dkk (2024). <i>Job Fatigue and Work Family Conflict on Turnover Intention with Job Satisfaction as Intervening Variable</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	X	-	X	X	Work-Family Conflict dengan Turnover Intention yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan positif.
31	Jianfeng Li, Hongping Liu, Beatrice van der Heijden, dkk (2021). <i>The Role of Filiar Piety in the Relationships between Work Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention: A Moderated Mediation Model</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	X	X	X	Kepuasan Kerja sebagian memediasi hubungan antara Stres Kerja dan keinginan untuk berpindah atau Turnover Intention
32	Muhammad Iqbal (2023). <i>the influence of work-family conflict and compensation on turnover intention with Job Satisfaction as intervening variables at PT Manage Services Artha cab.Medan</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	X	-	X	X	Kepuasan Kerja tidak dapat memediasi antara pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention
33	Febria Angelina Lebang, Niken Ardiyanti (2021). <i>The Effect of Work-Life Balance and Work Stress on Turnover Intention with Job Satisfaction as A Mediator at Anti-Corruption Institution in Indonesia</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	X	X	X	Kepuasan Kerja terbukti memediasi, hubungan termediasi memiliki pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja dengan Turnover Intention

34	Prilia Dina Nita (2022). <i>The effect of Work Stress and work family conflict on turnover intention with Job Satisfaction as an intervening variable.</i>	-Stres Kerja -Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	X	X	X	X	Stres Kerja dapat mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> dengan atau tanpa adanya variabel Kepuasan Kerja, dan variabel <i>Work-Family Conflict</i> dapat mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> dengan atau tanpa adanya Kepuasan Kerja.
35	Rao Tahir Anees, Petra Heidler, Luigi Pio, dkk (2021). <i>Brain Drain in Higher Education. The Impact of Job Stress and Workload on Turnover Intention and The Mediating Role of Job Satisfaction at Universities</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	X	X	X	Kepuasan Kerja memediasi hubungan antara Stres Kerja dan <i>Turnover Intention</i> dan Stres Kerja berpengaruh positif terhadap <i>Turnover Intention</i> .
36	Selvi Yona Sari, Zefri Yenni, M.Havidz Aima (2024). <i>Determinants of Turnover Intention: Job Satisfaction, Employee Retention, Work-Family Conflict and Organisational Commitment.</i>	-Work-Family Conflict -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	X	-	X	X	Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .
37	Dimas Eko Saputro (2024). <i>Job stress and turnover intention: the mediating role of Job Satisfaction</i>	-Stres Kerja -Kepuasan Kerja -Turnover Intention	-	X	X	X	Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .