

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Untuk dapat memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi, tentunya diperlukan sumber daya manusia yang baik. Untuk itu perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi Hardi, dkk., (2018). Keberadaan sumber daya manusia sangat penting di dalam perusahaan untuk mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga bisa berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan dari organisasi Dewi, dkk., (2022).

Dalam suatu perusahaan sangat penting memiliki karyawan karena karyawan merupakan elemen yang sangat penting di dalam suatu perusahaan karena kinerja yang digunakan akan berdampak pada operasional perusahaan jika kinerja yang digunakan oleh karyawan itu rendah, dapat menjadi hambatan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya, demi mencapai tujuan perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan agar dapat memberikan kontribusi terbaiknya untuk perusahaan Septiani, dkk., (2022). Perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar pekerja memiliki kualifikasi yang baik dan dalam perusahaan tidak

memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*Turnover Intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan. Menurut Trisnawati, (2021) Tingginya tingkat turnover intention telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover intention* pada perusahaan yaitu menimbulkan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang sudah berpengalaman dan harus merekrut kembali karyawan baru dan melatihnya dari awal lagi. Menurut Putra (2020), *turnover intention* didefinisikan sebagai suatu langkah menuju kesadaran bahwa keinginan seseorang untuk pindah, yakni dari tempat kerja yang satu ke yang lain belum terwujud.

Menurut Lestari dan Mujiati (2018) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu stres kerja. Stres kerja didefinisikan keadaan dinamis individu dalam menghadapi peluang, batasan, atau tuntutan yang terkait dengan hasil yang diinginkan, dengan konsekuensi tidak terduga serta signifikan (Handani & Andani, 2019). Karyawan yang stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi dirinya, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan pada pekerjaannya, akan

menunjukkan sikap yang nyaman saat bekerja dan tidak akan memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marcella, dkk.,(2018) yang menemukan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil yang berbeda diperoleh pada penelitian yang dilakukan oleh Astuti, dkk., (2022) yang menemukan hasil bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.

Menurut Buulolo dan Ratnasari (2020) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan kondisi kesenjangan antara kemampuan pekerja dengan permintaan yang diterima. Beban kerja merupakan kemampuan tubuh manusia untuk menerima pekerjaan Malik, dkk., (2021). Beban kerja yang tinggi dapat merugikan karyawan dan perusahaan, karena jika beban kerja yang diberikan terlalu tinggi sedangkan kemampuan karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan kerja, maka perusahaan akan membutuhkan waktu tambahan agar karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya (Fajarwati, 2018). Pekerjaan yang menumpuk dan harus diselesaikan oleh karyawan dengan target waktu yang telah ditentukan menyebabkan karyawan merasa terbebani sehingga menimbulkan rasa ingin keluar karyawan dari perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Buulolo dan Ratnasari, (2020) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Bogar, dkk., (2021) menemukan hasil yang berbeda yaitu beban kerja berpengaruh

negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Malik, Sumardjo, dan Fadila, (2021) menemukan hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.

Menurut Novia, dkk (2021) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu konflik kerja. konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain yang mengenai satu hal oleh pihak yang pertama dianggap penting Wakhyuni, dkk., (2021). Konflik yang terjadi di lingkungan kerja dapat menyebabkan terhambatnya operasional perusahaan, karena antara karyawan yang saling berkonflik akan menjadi tidak nyaman untuk bekerja. Masalah ini jika dibiarkan akan menyebabkan konflik menjadi semakin luas karena lingkungan di sekitarnya dapat terpengaruh untuk terlibat konflik. Ketidaknyamanan yang disebabkan karena konflik dapat memicu karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni, dkk., (2021) dan Novia, dkk., (2021) yang menemukan hasil bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa akomodasi dan beralamat di Jalan Hang Tuah No.46 Sanur Kaja Kecamatan Denpasar Selatan. Untuk keberlangsungan operasionalnya, Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar membutuhkan banyak tenaga kerja yang saat ini jumlah tenaga kerja yang ada sudah hampir memenuhi jumlah target yang diinginkan. Namun demikian, setiap tahunnya masih terdapat karyawan yang tidak bertanggung jawab

dengan pekerjaannya, masih ditemukan adanya beberapa karyawan yang memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya. Keputusan karyawan untuk berpindah sering terjadi secara tiba-tiba atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Berikut ini merupakan tabel perputaran karyawan Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.

Tabel 1.1
Data *Turnover* Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar

No.	Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	<i>In</i>	<i>Out</i>	<i>Persentase %</i>
1	2018	150	145	5	10	4,5
2	2019	145	147	10	8	3,7
3	2020	147	150	15	12	5,4
4	2021	150	93	0	57	40,8
5	2022	93	70	0	23	35,2

Sumber: Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1.1, terlihat bahwa hampir setiap tahun Prime Plaza Hotel Sanur tersebut mengalami *turnover* karyawan. Pada tahun 2021 jumlah karyawan yang mengundurkan diri mencapai 57 orang, tahun 2021 merupakan jumlah turnover tertinggi. Rata-rata banyak karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri karena karyawan merasa tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan. Sehingga menimbulkan stres kerja dan beban kerja yang terlalu banyak sehingga banyak karyawan yang mengundurkan diri.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan menyebutkan bahwa karena adanya Pandemi Covid-19 karyawan mengalami pemotongan

gaji karyawan dengan jam kerja karyawan yang berkurang namun beban kerja yang sama. Hal ini menyebabkan karyawan merasa tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan. Sehingga menimbulkan stres kerja dan beban kerja yang terlalu banyak sehingga banyak karyawan yang mengundurkan diri. Akibatnya akan berpengaruh terhadap operasional dari perusahaan. Beberapa karyawan juga menyebutkan sangat sering terjadi konflik dengan atasan, karena karyawan banyak yang mengeluh dengan pekerjaan yang tidak sesuai dengan gaji dan upah yang dibayarkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang stres kerja, beban kerja, konflik kerja dan *turnover intention* dalam suatu perusahaan seperti yang telah di kemukakan di atas, maka melalui penelitian ini akan dilakukan pengujian pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik kerja terhadap *turnover intention*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah memang benar terdapat pengaruh atau justru sebaliknya tidak terdapat berpengaruh, tentunya dengan tetap berpedoman pada sumber atau *literature* dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik kerja terhadap *turnover intention* dilakukan pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan pokok permasalahannya, yaitu:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar?
3. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap turnover intention pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention* pada Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa manfaat. Berikut ini adalah manfaat dari penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang di peroleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat memperluas pemahaman tentang

stres kerja, beban kerja dan konflik kerja terhadap *turnover intention*.

- b. Bagi peneliti lain, untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan, dapat memberi kontribusi pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang berkaitan dengan stres kerja, beban kerja dan konflik kerja untuk mengurangi jumlah *turnover intention* karyawan Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.
- b. Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar, dapat menjadi tambahan kepustakaan, referensi, serta bahan acuan bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Planned behavior theory merupakan teori yang menjelaskan fondasi terhadap perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. Perspektif kepercayaan dilaksanakan melalui penggabungan beraneka ragam karakteristik, kualitas dan atribut atas informasi tertentu yang kemudian membentuk kehendak dalam bertingkah laku (Yuliana, 2004). Intensi (niat) merupakan keputusan dalam berperilaku melalui cara yang dikehendaki atau stimulus untuk melaksanakan perbuatan, baik secara sadar maupun tidak (Corsini, 2002). Intensi inilah yang merupakan awal terbentuknya perilaku seseorang. Teori *planned behavior* cocok digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang memerlukan perencanaan (Ajzen, 1991).

Planned behavior theory adalah peningkatan dari *reasoned action theory*. *Reasoned action theory* memiliki bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975). Beberapa tahun kemudian, Ajzen (1988) menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Keberadaan faktor tersebut mengubah *reasoned action theory* menjadi *Planned behavior theory*.

Planned behavior theory menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsian orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Ajzen, 2005)

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Theory of Planned Behavior* merupakan teori tentang keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan yang disebabkan oleh beberapa faktor menarik di pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Karyawan akan tetap bertahan pada perusahaan jika memiliki ketertarikan pada pekerjaannya. Pengelolaan Stres kerja dan beban kerja yang baik serta penghindaran adanya konflik antar karyawan akan menciptakan situasi yang nyaman dan mendukung karyawan dalam bekerja.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan keadaan dinamis individu dalam menghadapi peluang, batasan, atau tuntutan yang terkait dengan hasil yang diinginkannya, dengan konsekuensi tidak terduga serta signifikan Andani, dkk., (2019). Definisi lain mengenai stress kerja dikemukakan oleh Steven dan Prasetio (2020) sebagai suatu sindrom yang membatasi individu serta jiwanya di luar batas kemampuannya, sehingga

berdampak parah pada kesehatannya jika terlambat penanganannya. Stres kerja juga didefinisikan sebagai kecemasan di tempat kerja yang berdampak buruk pada emosi serta kinerja karyawan (Christover dan Ie, 2021).

Manoppo (2020) menyatakan stress dapat menimbulkan perubahan perilaku yang dapat mengganggu hubungan antar individu dalam suatu individu. Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar seseorang Kristin, dkk., (2022).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut Robbins dan Judge (2018) faktor yang mempengaruhi stres kerja sebagai berikut:

a. Faktor Lingkungan

Faktor ini meliputi kondisi ekonomi dan keuangan yang berarti karyawan cemas akan pekerjaan mereka kemudian ada perubahan keluarga, relokasi, tempat tinggal dan perubahan sosial maupun perubahan teknologi. perubahan ini memberikan dampak bagi gaya hidup sehingga terbawa dalam pekerjaan.

b. Faktor Organisasional

Faktor organisasional meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi.

c. Faktor Individual

Faktor individual meliputi kepribadian, masalah ekonomi dan juga masalah dalam keluarga.

3. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Marcella dan Ie, (2022), yaitu:

a. Ambiguitas peran

Pekerjaan yang banyak dan menumpuk akan menimbulkan kebingungan kepada karyawan. Kurang jelasnya uraian tugas yang harus dikerjakan akan semakin memperparah kebingungan dari karyawan tersebut.

b. Pengembangan Kerja

Ketika bekerja pada suatu perusahaan, adanya pengembangan kerja atau karir akan meningkatkan keinginan karyawan agar bekerja lebih baik lagi. Pekerjaan yang monoton yang dilakukan oleh karyawan akan menimbulkan kejenuhan dan kebosanan pada karyawan.

c. Hubungan kerja

Hubungan kerja yang baik antar karyawan atau dengan pimpinan akan menciptakan suasana kerja yang baik dan menimbulkan kenyamanan ketika bekerja.

2.1.3 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Vanchapo (2020), beban kerja adalah banyaknya rangkaian aktifitas yang perlu dibereskan oleh pekerja dengan waktu yang cukup sedikit. Apabila pekerja dapat menyelesaikan dan beradaptasi dengan banyak tanggungan yang dibebankan oleh atasan maka hal tersebut bisa jadi tanggungan yang berlebih untuk pekerja. Tetapi kalau pekerjaan tersebut gagal, lalu kewajiban dan aktivitas tersebut akan jadi tanggungan yang berlebih untuk seorang pekerja. Beban kerja merupakan proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu Kristin, dkk., (2022).

Beban kerja yang diperoleh pegawai harus sejalan dan sepadan atas kekuatan fisik ataupun mental pegawai yang mendapat beban kerja itu. Beban kerja ialah beberapa langkah ataupun pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai pada durasi yang telah ditentukan. Menurut Mahawati, dkk., (2021) beban kerja merupakan kapasitas tugas yang diberikan bagi pegawai baik secara jasmani ataupun psikis dan sudah jadi tanggung jawabnya. Masing-masing tugas adalah beban untuk pelaksananya serta setiap pegawai memiliki keahlian masing-masing untuk mengatasi beban kerjanya. Sedangkan Nabawi (2019) mengatakan bahwa beban kerja yaitu sebetuk proses yang dilaksanakan seseorang untuk menyelesaikan tugas atau kumpulan

kerjaan yang dilakukan saat kondisi normal pada kurun waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Beban kerja yang tidak sesuai maka akan menyebabkan kesenjangan antara pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki karyawan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Hasibuan (2018) faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja seorang karyawan sebagai berikut:

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Teladan pemimpin

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan. Para pimpinan harus memberikan contoh yang baik maka kedisiplinan karyawan pun akan meningkat.

c. Ketegasan pemimpin

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan memengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang

indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditentukan. Pimpinan yang tegas dalam menerapkan hukuman akan disegani dan diakui kepemimpinannya.

d. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan meminta diberlakukan secara adil dengan manusia yang lain

e. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan adanya sanksi hukuman, kemungkinan besar karyawan tidak akan melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Berat atau ringan sanksi yang diberikan dapat mengubah perilaku para karyawan agar tidak mengulangi kesalahan sebelumnya.

3. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja menurut Malik, dkk., (2021), yaitu:

a. Kebutuhan mental (*mental demand*)

Seberapa besar aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan mencari. Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, longgar atau ketat.

b. Kebutuhan waktu (*temporal demand*)

Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama elemen pekerjaan berlangsung. Apakah pekerjaan perlahan atau santai atau cepat dan melelahkan.

c. Tingkat frustrasi (*frustration level*)

Seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.

d. Kinerja (*performance*).

Seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

2.1.4 Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Konflik merupakan suatu proses yang mulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama (Wahjono, 2020). Menurut Enny Mahmudah (2019), konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut di antaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan dan lain sebagainya. Dengan dibawa ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat. Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di

masyarakat. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik. Konflik kerja merupakan ketidakcocokan pendapat atau tujuan yang dilakukan dua orang atau lebih, konflik yang berkepanjangan dan tidak segera teratasi akan menimbulkan rasa tidak nyaman saat bekerja dan menimbulkan keinginan karyawan untuk berhenti dari tempat kerja Septiani, dkk., (2022).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Kerja

Ada beberapa yang perlu anda ketahui yang mana faktor tersebut bisa menyebabkan terjadinya konflik ada berbeda-beda cara menyikapinya dan penyelesaiannya. Berikut beberapa faktor penyebab konflik kerja menurut Andri, dkk., (2018), yaitu:

a. Saling ketergantungan

Saling ketergantungan dapat menimbulkan konflik kerja. Contohnya seperti ketergantungan dalam pekerjaan atau pun organisasi. Mudahnya segala keadaan yang membutuhkan satu sama lain untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan

b. Perbedaan tujuan

Perbedaan tujuan yang terdapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sepaham bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik

c. Perbedaan persepsi atau pendapat

Perbedaan persepsi atau pendapat, dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik

d. Salah paham

Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan dianggap merugikan. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian

3. Indikator Konflik Kerja

Indikator konflik kerja menurut Sule dan Priansa (2018), yaitu:

a. Kebergantungan tugas.

Ketergantungan pada tugas yang terjadi atau lebih tergantung satu sama lain dalam pelaksanaan tugas.

b. Perbedaan tujuan dan prioritas

Perbedaan orientasi dari masing-masing kelompok mempengaruhi cara dari masing-masing kelompok mengejar tujuan dan sering kali tujuan dari masing-masing kelompok saling bertentangan.

c. Faktor birokratik (lini-staf)

Faktor birokratik (lini-staf) merupakan konflik antara fungsi yang berwenang dan staf. Orang yang berada pada fungsi yang berwenang menganggap dirinya sebagai sumber organisasi yang menentukan

dan orang-orang yang berada dalam fungsi staf sebagai pemain kedua.

d. Kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan

Merupakan cara perusahaan menilai dan memberikan prestasi pada karawan yang menimbulkan pertentangan.

e. Persaingan terhadap sumber daya yang langka

Sumber daya yang ada tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dari masing-masing bagian, menyebabkan masing-masing bagian akan berupaya untuk mendapatkan porsi sumber daya yang langka tersebut.

f. Sikap menang-kalah

Adanya persaingan sehingga menimbulkan anggapan posisi menang dan kalah.

2.1.5 *Turnover Intention*

1. Pengertian *Turnover Intention*

Turnover merupakan tingkat karyawan yang meninggalkan pekerjaannya atau keluar dari perusahaannya Maulidah, dkk., (2022).

Turnover Intention adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu, sedangkan *turnover* adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. Dengan demikian, *turnover intentions* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Buulolo dan Ratnasari, 2020). Pemahaman lain diungkapkan oleh Wisantyo dan

Madistriyatno dalam (Khomariah, 2020) yang menjelaskan bahwa niat untuk keluar merupakan tingkat *turnover* karyawan yang harus diubah ketika ada karyawan yang keluar. Niat untuk keluar mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan alternatif di tempat lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Masita (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *turnover intention*, yaitu:

a. Faktor individual

Faktor individual termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan.

b. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya.

c. Komitmen organisasional

Tidak adanya komitmen organisasional dapat membuat seseorang karyawan yang puas terhadap pekerjaannya mempunyai niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain.

3. Indikator *Turnover Intention*

Menurut Kartono (2021) terdapat tiga indikator dalam *turnover intention*, yaitu:

a. *Intention To Quit* (Niat Untuk Keluar)

Apabila karyawan telah menemukan pekerjaan yang lebih baik maka karyawan tersebut akan memutuskan untuk tetap tinggal, mempertahankan pekerjaan atau memilih untuk meninggalkan pekerjaan.

b. *Job Search* (Mencari Pekerjaan)

Keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Jika karyawan sudah tidak nyaman dalam pekerjaan maka mereka cenderung mencoba mencari pekerjaan di perusahaan baru.

c. *Thinking Of Quit* (Berpikir Untuk Keluar)

Karyawan memikirkan untuk keluar dari pekerjaan atau memilih untuk tetap tinggal pada perusahaan yang diawali dengan perasaan karyawan sehingga karyawan akan berfikir untuk keluar dari pekerjaan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Telah banyak penelitian sejenis yang dilakukan oleh berbagai kalangan dengan hasil yang bervariasi. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam meneliti lebih lanjut tentang pengaruh stres kerja, beban kerja, dan konflik kerja terhadap *turnover intention*. Adapun penelitian-penelitian tersebut ringkasannya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Marcella dan Ie, (2022), bertujuan untuk meneliti Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap *Turnover Intention* Karyawan. Proses analisis data dikerjakan secara kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Marcella dengan penelitian ini yaitu pada variabel stres kerja dan *Turnover Intention*, persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaannya yaitu pada variabel lain yang digunakan dan perbedaan pada jumlah sampel dimana jumlah sampel pada penelitian tersebut yaitu 65 orang sedangkan pada penelitian ini jumlah sampelnya yaitu 70 orang. Perbedaannya juga pada alat analisis yang digunakan dimana alat analisis pada penelitian tersebut yaitu menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Mujiati, (2018), bertujuan untuk meneliti Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan

penelitian yang dilakukan oleh Lestari dengan penelitian ini yaitu pada variabel stres kerja dan *Turnover Intention*, teknik analisis yang digunakan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama menggunakan teknik analisis Linier Berganda. Persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaannya yaitu pada perbedaan variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja. Perbedaan pada populasi dan sampel yang digunakan. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, dkk., (2022) bertujuan untuk meneliti Peran *Employee Engagement* Sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan *spare part otomotif* daerah Cikarang. Metode analisis data yang digunakan adalah uji *R-square*, *Bootstrapping*, *Path Coefficient*, dan *Specific indirect effects* dengan *software Smart PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Astuti dengan penelitian ini yaitu pada variabel stres kerja dan *Turnover Intention*, persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaannya yaitu pada variabel lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini yaitu peran

employee engagement dan keseimbangan kehidupan kerja. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di perusahaan *spare part otomotif* daerah Cikarang sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaannya juga pada alat analisis yang digunakan dimana alat analisis pada penelitian tersebut yaitu menggunakan uji *R-square*, *Bootstrapping*, *Path Coefficient*, dan *Specific indirect effects* dengan *software Smart PLS* sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Bogar, dkk., (2021) bertujuan untuk meneliti Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada PT. Batavia Prosperindo Finance Tbk-Manado. Data dianalisis menggunakan alat analisis SEM PLS dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Bogar dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja dan *Turnover Intention*, persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaannya yaitu pada variabel lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini yaitu komitmen organisasional, perbedaan pada jumlah populasi dimana jumlah populasi pada penelitian tersebut yaitu 30 orang sedangkan penelitian ini jumlah populasinya yaitu 70 orang. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Batavia Prosperindo Finance Tbk-Manado sedangkan

penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaannya juga pada alat analisis yang digunakan dimana alat analisis pada penelitian tersebut yaitu menggunakan *SEM PLS* sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Buulolo dan Ratnasari, (2020), bertujuan untuk meneliti Pengaruh Dukungan *Supervisor*, Komitmen Organisasional, Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Buulolo dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja dan teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan Regresi Linier Berganda. Persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner Perbedaannya yaitu pada variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu dukungan *supervisor*, dan komitmen organisasional. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di Nagoya Mansion Hotel dan *Residance* sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Malik, dkk., (2021) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Millennial Di Kecamatan

Cileungsi Selama Masa Pandemi Covid-19. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistik Inferensial. Berdasarkan hasil uji dari variabel beban kerja, diketahui dan dibuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh antara beban kerja dan *turnover intention* pada karyawan millennial di Kecamatan Cileungsi selama masa pandemi COVID-19. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Malik dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja, stres kerja dan *Turnover Intention*, teknik analisis yang digunakan sama-sama menggunakan teknik analisis inferensial, persamaan metode penelitian yaitu kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaannya yaitu pada variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di Kecamatan Cileungsi sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Novia, dkk., (2021) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Konflik Kerja dan Komitmen Kerja terhadap Turnover Karyawan PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Yos Sudarso Medan. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover* karyawan pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Yos Sudarso Medan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Novia dengan penelitian ini yaitu pada variabel konflik

kerja dan *Turnover Intention*, teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama menggunakan teknik sampling jenuh atau metode sensus. Persamaannya juga terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi berganda. Perbedaannya yaitu pada perbedaan variabel lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini yaitu komitmen kerja, perbedaan jumlah sampel dimana jumlah sampel pada penelitian tersebut yaitu 49 orang sedangkan pada penelitian ini jumlah sampelnya yaitu 70 orang. Perbedaan pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Yos Sudarso Medan sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni, dkk., (2021) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* Serta Dampaknya Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Kasus Di PT.Aurora Indah Elektrik Sunggal). Teknik Analisis yang digunakan yaitu *Path Analysis*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Wakhyuni dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja dan konflik kerja terhadap *Turnover Intention*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari responden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Aurora Indah Elektrik Sunggal sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan

pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan. Perbedaannya juga pada alat analisis yang digunakan dimana alat analisis pada penelitian tersebut yaitu menggunakan *Path Analysis* sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Afriyeni, (2022) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Divisi Produksi dan Mutu PT. Lembah Karet Padang. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Afriyeni, (2022) dengan penelitian ini yaitu pada variabel konflik kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari reponden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Lembah Karet Padang sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Rofik, (2021) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pegawai Madrasah Aliyah Aswaj Ambunten. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian

menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rofik, (2021) dengan penelitian ini yaitu pada variabel konflik kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari responden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di Madrasah Aliyah Aswaj Ambunten sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

11. Penelitian yang dilakukan oleh Hardi, dkk (2022) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada CV Honda Karya Utama Kisaran. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja, stres kerja, kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Hardi, dkk, (2022) dengan penelitian ini yaitu pada variabel konflik kerja, stres kerja, dan beban kerja terhadap *turnover intention*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari responden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di CV Honda Karya Utama Kisaran sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Mawadati dan Saputra (2020) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada CV Cipta Usaha Mandiri Temanggung. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Mawadati dan Saputra (2020) dengan penelitian ini yaitu pada variabel stres kerja terhadap *turnover intetion*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari reponden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di CV Cipta Usaha Mandiri Temanggung sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.
13. Penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2021) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Sunggong Logistics Jakarta. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2021) dengan penelitian ini yaitu pada variabel stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intetion*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari reponden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut

dilakukan di PT. Sunggong Logistics Jakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

14. Penelitian yang dilakukan oleh Sutikno (2020) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Karyawan Pada PT. Delta Dunia Sandang Tekstil. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan, sedangkan kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sutikno (2020) dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja terhadap *turnover intention*, menggunakan kuisioner untuk mengambil data dari reponden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. Delta Dunia Sandang Tekstil sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

15. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa, dkk (2019) memiliki tujuan yaitu menguji Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh kelelahan kerja pada Karyawan Bagian Produksi Pada PT. APM. Teknik Analisis yang digunakan yaitu analisis SEM PLS dengan *software* SmartPLS 3.0. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nisa, dkk (2019) dengan penelitian ini yaitu pada variabel beban kerja terhadap *turnover intetion*, menggunakan kuisisioner untuk mengambil data dari reponden. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di PT. APM sedangkan penelitian ini dilakukan di Prime Plaza Hotel Sanur Denpasar. Perbedaan pada jumlah populasi dan sampel yang digunakan. Perbedaannya juga pada alat analisis yang digunakan dimana alat analisis pada penelitian tersebut yaitu menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

