

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* MELALUI MEDIASI KEPUASAN KERJA  
PADA HOTEL GRAND INNA KUTA**

**Ida Ayu Diah Wulandari <sup>1</sup>  
I Gusti Ayu Dewi Adnyani <sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: iadiahwulandari@gmail.com

**ABSTRAK**

*Work family conflict* merupakan salah satu problematika yang harus dihadapi oleh karyawan. Konflik ini terjadi karena jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan terlalu padat, sehingga seluruh perhatian dan pikiran terlalu tercurahkan pada satu peran saja. Adanya konflik ini pula dapat berpengaruh kepada kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya karyawan tersebut mengarah pada *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Inna Kuta. Jumlah responden yang diambil sebanyak 77 orang karyawan wanita, dengan metode sensus atau *sampling* jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Teknik analisis yang digunakan adalah *path analysis*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. *Work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. *Work family conflict* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja.

**Kata kunci:** *work family conflict*, kepuasan kerja, *turnover intention*

**ABSTRACT**

*Work family conflict* is one of the problems that must be faced by employees. This conflict occurs because the working hours and workload which is owned by an employee is too dense, so that all the attention and mind too tercurahkan on one role only. The existence of this conflict can also affect the job satisfaction of employees, which in turn leads to the employee turnover intention. This research was conducted at the Grand Inna Kuta. The number of respondents who were taken as many as 77 employees woman, with a census or sampling methods saturated. Data collected through questionnaires using *Likert* scale. The analysis technique used is *path analysis*. Based on the results of research conducted found that *work family conflict* negatively affects job satisfaction. *Work family conflict* positive effect on turnover intention. Job satisfaction negatively affect turnover intention. *Work family conflict* negatively affects turnover intention through job satisfaction.

**Keywords:** *work family conflict*, job satisfaction, *turnover intention*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini kemajuan perusahaan sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam menggerakkan perusahaan itu sendiri dan sumber daya lainnya. Selain modal, karyawan juga merupakan unsur penting yang harus dimiliki perusahaan. Tanpa adanya partisipasi karyawan dalam menjalankan aktivitas, perusahaan tidak akan mencapai titik keberhasilannya. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk lebih memperhatikan kondisi karyawan, sehingga dapat membuat karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaan tanpa adanya tekanan dan kecemasan yang diakibatkan oleh perasaan karyawan akan pekerjaannya. Pada suatu perusahaan, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peranan penting untuk mengelola karyawan. Pengelolaan dilakukan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan aturan dan *job description* yang terarah. MSDM juga perlu dilakukan untuk dapat mempertahankan karyawan yang potensial agar karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk berpindah (*turnover intention*).

Tingginya *turnover intention* pada suatu perusahaan merupakan permasalahan besar yang dihadapi oleh seluruh perusahaan yang berdampak pada aktifitas dan produktifitas perusahaan. Perusahaan akan kebingungan jika mengetahui karyawannya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, apalagi karyawan tersebut dapat digolongkan karyawan yang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan dan memiliki kualitas kerja yang baik. Banyak kerugian yang akan ditanggung oleh perusahaan jika karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Hal utama yang akan menjadi permasalahan dalam perusahaan adalah dana yang dikeluarkan

perusahaan untuk melakukan proses rekrutmen karyawan sampai dengan berbagai pelatihan yang diberikan kepada karyawan akan sia-sia.

Tett dan Meyer (1993) mengemukakan bahwa *turnover intention* tersebut merupakan keinginan individu yang dilakukan secara sadar serta disengaja untuk keluar dari perusahaan dimana tempat karyawan tersebut bekerja. *Turnover intention* merupakan keputusan akhir yang dipilih jika karyawan merasa tidak puas pada pekerjaan dan lingkungannya. Kepuasan kerja bisa terjadi karena karyawan memiliki peran ganda yaitu dalam pekerjaan dan dalam keluarga yang disebut dengan *work family conflict*.

*Work family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*) (Greenhaus dan Beutell : 1985). Kecenderungan ini terjadi karena jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan terlalu padat, seluruh perhatian dan pikiran terlalu tercurahkan pada satu peran saja. Pada dasarnya bahwa *work family conflict* ini dapat terjadi pada pria maupun wanita, namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita memiliki intensitas yang lebih besar terjadinya *work family conflict* (Apperson *et al.*, 2002). Tingkat konflik ini akan semakin parah jika wanita bekerja secara formal karena mereka akan terikat oleh aturan organisasi yang meliputi jam kerja, penugasan, serta target dalam menyelesaikan tugas. *Work family conflict* ini akan lebih dirasakan lagi jika karyawan wanita sudah menikah karena peran tradisional yang sampai saat ini tidak dapat dihindari adalah mengurus rumah tangga dan anak-anaknya (Widyaningrum, 2013)

Pembagian peran antara keluarga dan pekerjaan menjadi sebuah problematika yang dihadapi oleh karyawan wanita, nyatanya banyak wanita yang tidak cukup mampu untuk mengatasi permasalahan ini meskipun sudah memiliki strategi untuk menyasinya. Primastuti (2000) mengemukakan bahwa kebanyakan peranan ganda ini dilakukan untuk mendapatkan penghasilan dan kepuasan kerja, sehingga dalam menjalani kedua peranan ini akan menimbulkan adanya konflik. Kondisi ini akan menimbulkan perasaan bersalah saat wanita tersebut bekerja. Perasaan bersalah ini ditambah dengan tuntutan dari dua sisi yakni tuntutan di dalam keluarga dan juga tuntutan di dalam pekerjaan akan memicu terjadi *work family conflict*, yang pada akhirnya akan berujung stres (Rini, 2002). Perasaan tidak nyaman yang dirasakan dengan permasalahan yang dihadapi tersebut akan menyebabkan karyawan untuk mengarah pada *turnover intention*.

Agar tidak mengarah ke *turnover intention*, kepuasan kerja dari karyawan juga perlu diperhatikan. Kepuasan dalam kehidupan keluarga sangat berkontribusi terhadap kehidupan pekerjaan, maka dengan demikian keduanya saling mempengaruhi (Amstad, *et al*:2011). 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 yang dirasakan dapat memacu karyawan tersebut untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik serta membuat karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan. Sebaliknya jika kepuasan kerja tidak didapat oleh karyawan maka perusahaan akan menanggung kerugian yang pada akhirnya akan menyebabkan karyawan mengarah pada *turnover intention*. Menurut Prawita, dkk (dalam Laksmi, 2012) mengemukakan bahwa jika karyawan merasa tidak puas maka karyawan akan melakukan penurunan kinerja.

Hotel Grand Inna Kuta adalah badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang pariwisata. Hotel Grand Inna Kuta secara langsung menjadi akses ke pantai Kuta yang terkenal dan akses yang cepat serta strategis ke segala tempat legendaris di Bali, pusat perbelanjaan, hiburan malam, butik, pasar seni dan transportasi umum. Hotel Grand Inna Kuta yang merupakan hotel berbintang 4 mengkombinasikan suasana tradisional dan modern. Sebagai salah satu hotel terbaik di Pantai Kuta Bali yang sangat mengutamakan pelayanan, Hotel Grand Inna Kuta dituntut untuk memiliki karyawan yang potensial dan loyal terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu manajemen hotel perlu memperhatikan peran sumber daya manusia agar tetap bertahan dalam mengelola perusahaan. Adapun data keluar-masuk karyawan wanita Hotel Grand Inna Kuta tahun 2012 sampai 2014 pada tabel berikut.

**Tabel 1.**  
**Data *Turnover* Karyawan Wanita pada Hotel Grand Inna Kuta Tahun 2012-2014**

Tahun	Jumlah Karyawan Wanita (orang)	Masuk (orang)	Persentase Masuk (%)	Keluar (orang)	Persentase Keluar (%)
2012	79	1	1,26%	3	3,79%
2013	80	5	6,25%	4	5,00%
2014	77	4	5,19%	7	9,09%

Sumber :*Human Capital Manager* Hotel Grand Inna Kuta, (2015)

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa tingkat presentase *turnover* pada Hotel Grand Inna Kuta selama tiga tahun terakhir selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2012 tingkat presentase *turnover* sebesar 3,79 persen tahun 2013 meningkat menjadi 5,00 persen dan tahun 2014 tingkat presentase *turnover* paling tinggi yaitu sebesar 9,09 persen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *Human Capital Manager* Hotel Grand Inna Kuta bahwa peningkatan keluar-masuk karyawan wanita terjadi karena terdapat penurunan kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan gejala-gejala yang terlihat yaitu menurunnya kegairahan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya kerjasama yang terjalin antar karyawan, rendahnya inisiatif karyawan serta seringnya karyawan datang terlambat ke kantor yang menandakan bahwa tingkat disiplin karyawan menurun.

Salah satu penyebab lainnya kemangkiran yang dilakukan karyawan adalah adanya tuntutan peran dalam pekerjaan yang dimana karyawan merasa adanya tekanan atas beban pekerjaan. Ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditentukan (*deadline*). Bagian *accounting* dan

*room division* adalah bagian yang memiliki tekanan yang berlebih. Bagian *accounting* yang memiliki tanggungjawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan harus selalu mengoordinir penyusunan laporan keuangan dan melakukan koreksi-koreksi tiap bulannya, sedangkan pada *room division* juga mengalami tekanan atas beban pekerjaan yang diberikan dan adanya tekanan waktu karena pada divisi ini mereka melakukan interaksi langsung terhadap tamu yang beragam dengan situasi kerja yang tidak menentu. Tekanan waktu juga dialami oleh beberapa karyawan yang memiliki kesulitan untuk menukar *shift* pada karyawan lain bila karyawan tersebut memiliki hal yang mendesak untuk keperluan dikeluarga maupun dilingkungan luar hotel. Banyaknya tekanan karyawan terhadap beban pekerjaan dan waktusecara langsung akan mempengaruhi peranan karyawan tersebut di dalam keluarganya, terutama pada karyawan wanita.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja pada Hotel Grand Inna Kuta, Bali.

Kussurdyarsana dan Soepatini (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Laksmi (2012) pada PT.X dengan sampel yang berjumlah 54 orang menemukan bahwa hubungan *work family conflict* dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang negatif, yang artinya bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* yang dirasakan maka kepuasan kerjanya akan semakin rendah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Soeharto (2010) pada hasil studi metaanalisis menunjukkan bahwa

terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja, dimana semakin besar *work family conflict* yang dialami oleh karyawan maka akan semakin rendah kepuasan yang akan dirasakan. Sikap dan perasaan negatif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan merupakan akibat dari konflik pekerjaan-keluarga yang dialami, begitu juga sebaliknya jika karyawan dapat menyeimbangkan konflik tersebut maka konflik tersebut akan bersifat positif terhadap pekerjaan.

Penelitian lainnya yang dibuktikan antara *family and work institute* mengidentifikasi bahwa pekerjaan yang tidak bisa menyeimbangkan antara keutuhan pekerjaan dengan tanggung jawab keluarga dan rumah tangga serta mengalami benturan terhadap hal tersebut maka akan menghasilkan penurunan kepuasan kerja (Netermeyer *et al.*, 2004). Dengan adanya literatur yang teoritis dan bukti yang empiris maka di dapat hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Work family conflict* akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

*Work family conflict* merupakan suatu hal yang sulit dihindari oleh seorang karyawan. Konflik ini terjadi ketika adanya dua pemenuhan tuntutan yaitu tuntutan yang ada di dalam keluarga dan tuntutan pekerjaan yang sama-sama harus diselesaikan. Karyawan yang tidak dapat berkonsentrasi terhadap tugas pekerjaannya dapat memutuskan untuk meninggalkan perusahaan. Ghayyur dan Jamal (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan dengan *turnover intention*. Lathifah (2008) mengemukakan bahwa tekanan keluarga cukup berpengaruh signifikan dengan keinginan untuk berpindah sehingga



kemudian akan meninggalkan pekerjaannya. Dengan adanya literatur yang teoritis dan bukti yang empiris, maka di dapat hipotesis sebagai berikut :

H2 : *Work family conflict* akan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Sebagian besar studi empiris menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap absensi dan keinginan untuk berpindah karyawan (McClelland & Andrew, 2000). Aydogdu dan Asikgil (2011) memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* yang dikomfirmasi melalui analisis regresi. Andini (2006) juga memperoleh hasil penelitian bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Park dan Kim (2009) juga menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Salleh *et al.*(2012) menyatakan semua aspek kepuasan kerja yang meliputi promosi, pekerjaan itu sendiri serta *supervise* kecuali rekan kerja terbukti berpengaruh negatif terhadap turnover. Dari informasi diatas maka di dapat hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kepuasan kerja akan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

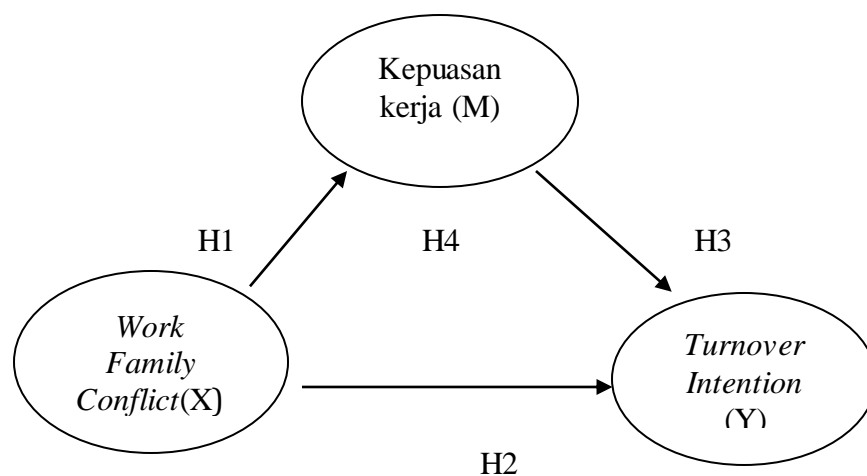
Pengaruh konflik peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan menunjukkan kesimpulan mediasi yang bersifat parsial. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja bersifat berlawanan. Ini artinya bahwa peningkatan konflik peran yang dihadapi oleh karyawan ketika bekerja akan berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja. Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial negatif

dengan keinginan keluar karyawan. Dari informasi di atas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H4 :*Work family conflict* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian asosiatif yang menyatakan pengaruh antara *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja. Data penelitian ini diperoleh diolah dan dianalisis serta didukung oleh kajian teori yang digunakan untuk dapat membuktikan dan menjawab rumusan masalah sebelumnya. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala *Likert* dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner serta teknik analisis datanya menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).



**Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian**

Sumber: data primer diolah, (2015)

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Inna Kuta yang berlokasi di jalan Pantai Kuta No.1, Br. Pande Mas Kuta. Lokasi ini dipilih karena pada Hotel Grand Inna Kuta ini terdapat permasalahan terkait dengan *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja Hotel Grand Inna Kuta.

Variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat (Sugiyono 2006:33). Variabel bebas dari penelitian ini adalah *work family conflict*. *Work family conflict* didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik peran yang terjadi dalam diri karyawan yaitu tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga yang tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Menurut Abbot *et al.*(1998) menyatakan terdapat dua indikator terjadinya *work family conflict*, yaitu *work demand* (tekanan pekerjaan) merupakan tekanan yang timbul akibat adanya kelebihan dalam beban pekerjaannya dan juga akibat tekanan waktu (*deadlines*). *Family demand* (tekanan keluarga) merupakan tekanan yang timbul akibat adanya tekanan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas rumah (*house-keeping*) dan juga *child care*.

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2006:33). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *turnover intention*. *Turnover intention* didefinisikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk keluar dari perusahaan atau organisasi tetapi belum terealisasikan untuk melakukan perpindahan. Adanya *turnover intention* ini merupakan salah satu titik

buruk bagi suatu organisasi. Menurut Andini (2006:12) *turnover intention* merupakan keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi, keinginan untuk berpindah dipicu dengan ketidakpuasan karyawan dalam organisasi tersebut dan mencari pekerjaan pada organisasi lain. Adenguga *et al.* (2013) menyatakan bahwa *turnover intention* memiliki 2 indikator yang digunakan untuk mengukur keinginan untuk berpindah karyawan, yaitu munculnya keinginan untuk berpindah karyawan biasanya muncul dari pemikiran karyawan tersebut. Pemikiran untuk berpindah tersebut merupakan cerminan yang perasaan karyawan tersebut selama bekerja. Keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan yang baru didasari karena pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan saat bekerja di perusahaannya saat ini.

Variabel mediasi (M) merupakan variabel yang bersifat memperkuat atau memperlemah variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan dan respon emosional karyawan mengenai kondisi kerja yang berhubungan dengan pekerjaannya. Terdapat 5 dimensi kepuasan kerja yang dinyatakan oleh Misener, dkk (dalam Al-Zu'bi 2010), yaitu kondisi kerja merupakan keadaan karyawan terhadap pekerjaan yang diambil, baik itu pekerjaan yang menegangkan, menarik, menantang atau membosankan. Gaji adalah pembayaran berupa uang tunai yang dilakukan secara periodik yang dilakukan karyawan. Karyawan tersebut akan merasa puas bila gaji yang diterima sebanding dengan beban pekerjaannya. Promosi adalah suatu proses kegiatan kenaikan jabatan sebagai bentuk penghargaan dalam suatu perusahaan yang lebih tinggi dari kedudukan sebelumnya. Rekan kerja adalah hubungan antara dua orang atau

lebih yang mendukung perilaku individu yang satu dengan yang lainnya. Supervisi merupakan suatu proses pengarahan yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan.

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka seperti misalnya jumlah pegawai, jumlah hari kerja pegawai dan biaya dengan cara memberikan skor (Sugiyono,2006:13). Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan dan data *turnover* karyawan pada Hotel Grand Inna Kuta. Data kualitatif adalah data-data yang berbentuk kata, kalimat dan gambar, seperti misalnya sejarah perusahaan dan struktur organisasi (Sugiyono,2006:13). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah perusahaan dan struktur organisasi pada Hotel Grand Inna Kuta.

Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diamati pertama kali oleh peneliti, seperti misalnya hasil jawaban dari kuisioner. Sumber sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan kedua bukan diusahakan sendiri. Sumber sekunder ini biasanya berupa dokumen-dokumen perusahaan maupun literatur yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2006 : 72). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita yang bekerja pada Hotel Grand Inna Kuta yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan kontrak. Penelitian ini menggunakan semua anggota populasi sebagai responden yang disebut dengan sampel jenuh.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisioner. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan menanyakan langsung tentang obyek yang akan diteliti kepada narasumber seperti pimpinan perusahaan dan pegawai. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan tertulis kepada responden tentang obyek yang akan diteliti.

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep sehingga sesuai dengan sesuatu yang harus diukur (Sugiyono 2006 : 109). Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa dalam masing – masing pertanyaan dapat mengklarifikasi variabel-variabel yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2006 :178) indikator dikatakan valid jika koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada 0,3. Pada uji ini uji validitas awal dilakukan dengan menggunakan 77 sample.

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten (Sugiyono, 2006 : 173). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen. Instrumen dikatakan reliable jika *cronbach alpha* < 0,60. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 17. Pada uji ini uji reliabilitas awal dilakukan dengan menggunakan 77 sampel.

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2012). Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan kuisisioner.

Analisis faktor konfirmatori merupakan salah satu metode analisis multivariate yang dapat digunakan untuk menginformasikan apakah model pengukuran yang dibangun sesuai dengan yang dihipotesiskan. Analisis faktor konfirmatori memiliki dua variabel yaitu variabel laten dan variabel indikator. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat dibentuk dan dibangun secara langsung, sedangkan variabel indikator adalah variabel yang dapat diamati dan diukur secara langsung (Ghozali, 2011).

Analisis faktor konfirmatori digambarkan hubungan antara peubah terukur yaitu  $X_1, X_2, \dots, X_k$  dengan peubah tak terukur  $F_1, F_2, \dots, F_r$  disebut model pengukuran (*measurement model*). Model umum analisis faktor konfirmatori adalah :

- 1) Merupakan vektor bagi peubah – peubah indikator terukur  $q \times 1$
- 2) Merupakan matriks bagi *factor loading* atau koefisien yang menunjukkan hubungan dengan berukuran  $q \times n$
- 3) (*ksi*) merupakan vektor bagi peubah – peubah laten berukuran  $n \times 1$
- 4) Vektor bagi alat pengukuran berukuran  $q \times 1$

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Ghozali (2011:249) mendefinisikan analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linear berganda dalam memperkirakan hubungan kausalitas antara yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Teknik analisis jalur akan digunakan dalam menguji besarnya kontribusi yang dinyatakan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal atau sebab-akibat yang tercipta dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pada dasarnya perhitungan koefisien jalur membutuhkan

perhitungan dari analisis korelasi dan regresi yang kemudian dituangkan dalam *software* berupa *SPSS for windows*. Terdapat dua anak panah dalam pembentukan diagram jalur, yaitu: anak panah satu arah yang mencerminkan suatu pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan anak panah dua arah yang mencerminkan suatu hubungan yang terjadi antara variabel eksogen.

Substruktur 1 adalah  $M = \alpha + \rho_1 X + e_1$  ..... (1)

Keterangan :

X = *work family conflict*

M = kepuasan kerja

$\alpha$  = nilai konstanta

$\rho_1$  = koefisien regresi variabel *work family conflict* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja

e = *error of term* atau variabel pengganggu

Substruktur 2 adalah  $Y = \alpha + \rho_2 X + \rho_3 M + e_2$  ..... (2)

Keterangan :

X = *work family conflict*

M = kepuasan kerja

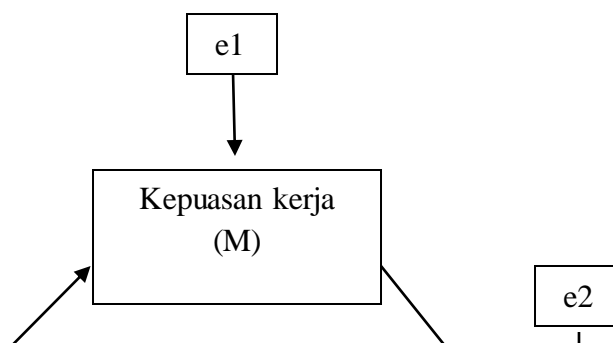
Y = *turnover intention*

$\alpha$  = nilai konstanta

$\rho_2$  = koefisien regresi variabel *work family conflict* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*

$\rho_3$  = koefisien regresi variabel kepuasan kerja pengaruh langsung terhadap *turnover intention*

e = *error of term* atau variabel pengganggu





$\rho_1$

$\rho_3$

$\rho_2$

**Gambar 2. Diagram Jalur Penelitian**  
 Sumber: Utama (2012:135)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis faktor konfirmatori (CFA) ditunjukkan untuk mengestimasi *measurement model*, menguji *undimentinalitas* dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen, untuk analisis faktor konfirmatori dari penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Faktor *work family conflict* (X)**

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
X1	0,907	Valid
X2	0,888	Valid
X3	0,938	Valid
X4	0,908	Valid
<b>KMO</b>	<b>: 0,785</b>	
<b>Eigen value</b>	<b>:3,315</b>	
<b>Cumulative variance</b>	<b>:82,874%</b>	

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Berdasarkan tabel 2 nilai dari *loading factor* dari masing-masing indikator variabel X >0,5 nilai dari KMO dari variabel *work family conflict* sebesar 0,785 lebih dari 0,5, *eigen value* sebesar 3,315>1, dan nilai dari *cumulative variance* sebesar 82,874 persen>60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel X dapat digunakan.

**Tabel 3.**  
**Faktor kepuasan kerja (M)**

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
M1	0,866	Valid
M2	0,647	Valid
M3	0,828	Valid
M4	0,745	Valid
M5	0,864	Valid
M6	0,764	Valid
M7	0,845	Valid
M8	0,828	Valid
M9	0,866	Valid
<b>KMO</b>	<b>: 0,935</b>	
<b>Eigen value</b>	<b>: 5,890</b>	
<b>Cumulative variance</b>	<b>:65,444%</b>	

Sumber: Data primer diolah, (2015)

Berdasarkan tabel 3 nilai dari *loading factor* dari masing-masing indikator variabel M >0,5, nilai dari KMO dari variabel kepuasan kerja sebesar 0,935 lebih dari 0,5, *eigen value* sebesar 5,890 >1, dan nilai dari *cumulative variance* sebesar 65,444 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel M dapat digunakan.

**Tabel 4.**  
**Faktor turnover intention (Y)**

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
Y1	0,906	Valid
Y2	0,904	Valid
Y3	0,750	Valid
Y4	0,901	Valid
<b>KMO</b>	<b>: 0,819</b>	
<b>Eigen value</b>	<b>:3,015</b>	
<b>Cumulative variance</b>	<b>:75,365%</b>	

Sumber: data primer diolah, (2015)

Berdasarkan tabel 4 nilai dari loading faktor dari masing-masing indikator variabel Y >0,5, nilai dari KMO dari variabel *turnover intention* sebesar 0,819 lebih dari 0,5, *eigen value* sebesar 3,015 >1, dan nilai dari *cumulative variance* sebesar 75,365 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel Y dapat digunakan.

**Tabel 5.**  
**Koefisien jalur 1**

<b>Model</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>T</b>	<b>Sig</b>
Work family conflict	-0,671	-7,848	0,000
<b>R square</b>	<b>: 0,451</b>		
<b>F. statistic</b>	<b>: 61,590</b>		
<b>Sig.F</b>	<b>: 0,000</b>		

Sumber: data primer diolah, (2015)

$$e1 = \sqrt{1 - 0,451}$$

$$e1 = \sqrt{0,549} = 0,740$$

Hasil *error term* diperoleh sebesar 0,740, artinya sebesar 74,0 persen kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh faktor diluar *work family conflict*.

**Tabel 6.**  
**Koefisien jalur 2**

<b>Model</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>T</b>	<b>Sig</b>
Work family conflict	0,600	8,774	0,000
Kepuasan kerja	-0,380	-5,565	0,000
<b>R square</b>	<b>: 0,810</b>		
<b>F. statistic</b>	<b>: 158,001</b>		
<b>Sig.F</b>	<b>: 0,000</b>		

Sumber: data primer diolah, (2015)

$$e2 = \sqrt{1 - 0,810}$$

$$e2 = \sqrt{0,19} = 0,435$$

$$R^2 = 1 - (e1)^2 - (e2)^2 = 1 - (0,740)^2 - (0,435)^2$$

$$= 1 - (0,547) - (0,189)$$

$$= 0,897$$

Nilai determinasi total sebesar 0,897 mempunyai arti bahwa sebesar 89,7 persen variasi *turnover intention* dipengaruhi oleh variasi *work family conflict* dan

kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 10,3 persen dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

$$X \rightarrow Y = p_{yx} = 0,600$$

$$X \rightarrow M = p_{mx} = -0,671$$

$$M \rightarrow Y = -0,380$$

$$X \rightarrow M \rightarrow Y = (p_{mx}) \times (p_{ym}) = (-0,671 \times -0,380) = 0,254$$

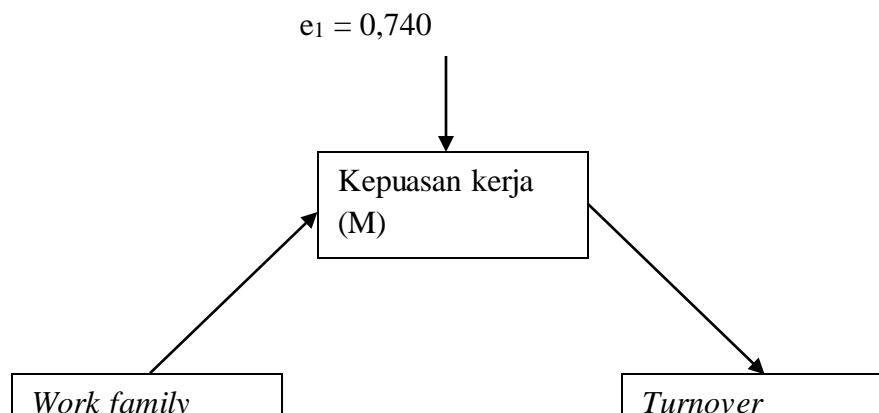
$$\text{Total effect} = p_{yx} + (p_{mx}) \times (p_{ym})$$

$$= 0,600 + (-0,671 \times -0,380) = 0,854$$

**Tabel 7.**  
**Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total *Work Family Conflict* (X), Kepuasan Kerja (M), Dan *Turnover Intention* (Y)**

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung (pmx) x (pym)	Pengaruh total
X -> M	-0,671		-0,671
X -> Y	0,600	0,254	0,854
M -> Y	-0,380		-0,380

Sumber: data primer diolah, (2015)



$$p_1 = -0,671$$

$$p_3 = -0,380$$

$$e_2 = 0,435$$

$$p_2 = 0,600$$

**Gambar 3. Diagram koefisien jalur X terhadap Y melalui M**

Sumber: data primer diolah, (2015)

Hasil pengolahan data nilai F sebesar 158,001 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Karena nilai sig  $0,000 < 0,05$ , maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, ini berarti pengujian individual dapat dilanjutkan.

Berdasarkan tabel 5 nilai probabilitas (sig) = 0,000 dengan nilai  $t = -7,848$ . Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi *work family conflict* berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan tabel 6 nilai probabilitas (sig) = 0,000 dengan nilai  $t = 8,774$ . Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi *work family conflict* berpengaruh secara positif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan tabel 6 nilai probabilitas (sig) = 0,000 dengan nilai  $t = -5,565$ . Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Besarnya pengaruh *work family conflict* (X) terhadap terhadap kepuasan kerja (M) adalah sebesar -0,671. Angka ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar -67,1 persen, sedangkan

sisanya sebesar -32,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Besarnya *work family conflict* (X) terhadap *turnover intention* (Y) adalah sebesar 0,600. Angka ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* sebesar 60 persen, sedangkan sisanya 40 persen di pengaruhi oleh faktor lain di luar model. Besarnya pengaruh kepuasan kerja (M) terhadap *turnover intention* (Y) adalah sebesar -0,380. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* sebesar 38 persen, sedangkan sisanya sebesar 62 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Untuk menguji signifikansi kepuasan kerja sebagai variabel mediator dalam hubungan antara variabel *work family conflict* dan *turnover intention* maka digunakan uji sobel (Baron dan Kenny, 1986) sebagai berikut:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

a = koefisien regresi dari variabel independen (X) terhadap variabel mediasi (M)

Sa = Standar eror dari a

b = koefisien regresi dari variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y)

Sb = standar eror dari b

$$\begin{aligned} Z &= \frac{(-0,671)(-0,380)}{\sqrt{(-0,380)^2 (0,086)^2 + (-0,671)^2 (0,068)^2 + (0,086)^2 (0,068)^2}} \\ &= \frac{0,254}{\sqrt{(0,144)(0,007) + (0,450)(0,004) + (0,007)(0,004)}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{0,254}{\sqrt{0,001 + 0,001 + 0,001}} \\ &= \frac{0,254}{\sqrt{0,003}} \\ &= 4,63 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan perbandingan nilai z hitung sebesar  $4,63 > z$  tabel sebesar 1,96, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya bahwa peran kepuasan kerja secara negatif memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Grand Inna Kuta.

Hasil penelitian menunjukkan *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin meningkatnya *work family conflict* yang terjadi pada karyawan maka kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tersebut akan menurun. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Soeharto (2010) yang menyatakan bahwa besarnya *work family conflict* yang dialami oleh karyawan, maka akan semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan.

Hasil penelitian menunjukkan *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Artinya tingginya *work family conflict* yang dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi keinginan keluar dari perusahaan, sehingga semakin tinggi *work family conflict* maka semakin tinggi pula *turnover intention* yang dirasakan karyawan. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Lathifah (2008) menyatakan bahwa adanya *work family conflict* cukup berpengaruh dengan *turnover intention* sehingga karyawan tersebut akan meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Artinya karyawan yang memiliki kepuasan kerja terhadap pekerjaannya akan berkeinginan untuk tetap bekerja dan berada di dalam perusahaan, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan maka semakin rendah *turnover intention* yang dirasakan oleh karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andini (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *work family conflict* berpengaruh negatif parsial terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Inna Kuta. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *work family conflict*, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan dengan demikian tingkat *turnover intention* karyawan akan semakin rendah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara negatif parsial dengan keinginan keluar karyawan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Grand Inna Kuta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang dirasakan, maka kepuasan kerja karyawan akan semakin rendah. *Work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada



karyawan Hotel Grand Inna Kuta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Grand Inna Kuta. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan. *Work family conflict* berpengaruh negatif parsial terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja karyawan pada karyawan Hotel Grand Inna Kuta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work family conflict*, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan dengan demikian tingkat *turnover intention* karyawan akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah perusahaan sebaiknya memperhatikan pemberian tugas dan juga waktu penyelesaian tugas sesuai dengan porsinya, sehingga karyawan tidak terbebani dengan tekanan waktu. Perusahaan sebaiknya memperhatikan kondisi kerja karyawan dan memberikan berbagai pelatihan serta diadakan *rolling* pekerjaan setiap tahunnya, sehingga karyawan tidak merasa bosan terhadap pekerjaannya. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan karyawan dengan memberikan beberapa fasilitas kerja serta dapat memberikan kebutuhan yang baik bagi karyawan, sehingga karyawan tetap bertahan bekerja di dalam perusahaan.

## **REFERENSI**

Abbot,J., Cieri.h.d.,and Iverson,R.D.1998.Costing Turnover : Implication Of Work Family Conflict At Management. *Level Asia Pasific Journal Of Human Resource*,vol.36 no.1, pp 25-43.

- Adenguga, R Alaba., Adenuga F Titilola., and Ayodele. K O. 2013. Organizational Commitment and Turnover Intention among Private Universities Employees in Ogun State, Nigeria. *Open Journal of Education*. 1(2).pp:31-36.
- Al-Zu'bi, Hasan Ali. 2010. A Study of Relationship Between Organizational Justice and Job Stisfaction. *International Journal of Business and Managemen*, 5 (12), pp: 102-109.
- Amstad,F.T.,Meier,L.L.,Fasel,U., Elfering.A, and Semmer,N.K. 2011. A meta-analysis of work family conflict and various and outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching domain relation. *Journal of occupational health psychology*, 16, pp151-169.
- Andini,Rita.2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention. *Thesis*. Program Studi Magister Management, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Apperson, M., Schimdt, H.,Moore,S.,and Grunberg, L. 2002. Women Managers and The Experience of Work-Family Conflict. *American Journal of Undergraduate Reseacrh* Vol. 1 No. 3: 9-16.
- Aydogdu, Sinem and Asikgil Baris. 2011. An Empirical Study of The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3),pp: 43-53
- Baron, R.N. and Kenny,D.A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distintcion in Sosial Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statical Consideractions. *Journal of Personality and Social Pshychology*,51(6): 1173-1182.
- Ghayyur, Muhammad and Jamal Waseef. 2012. Work family conflict : A case of Employees turnover intention. *Journal of social science and humanity*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus,J.H.,Beutell,N.J.1985. Source of Conflict Between Work and Family Role. *Academy of Management Review*,vol.10 no.1, pp:76-88.
- Irzani, Dwi., Andre Dwijanto Witjaksono. 2014. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan keluar karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikarsa di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 2 No 1 Januari.

- Kussudyarsana dan Soepatini. 2008. Pengaruh Karir objektif pada wanita terhadap konflik-keluarga-pekerja kasus pada Universitas Muhammadiyah Surakarta, *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 9, No.2, Agustus 2008: 128-145.
- Laksmi, Nimas Ayu Putri dan Coolichul Hadi.2012."Hubungan antara Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan bagian Produksi PT.X".*Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol 1 No 2, Juni.
- Lathifah, Ifah. 2008. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Autor Kantor Akuntan Publik di Indonesia (eprints.undip.ac.is/17716).
- McClellan, L., Andrew, T. 2000. Commitment, Satisfaction, Stress and Control Among Social Service Managers and Social Workers in the UK. In *Administration in Social Work*, 23(3/4),93-117.
- Netermeyer, R.G., Brashear Alenjandro, T., Boles, J.S. 2004. A crossnational Model Of Job-related Outcome of Work Role and Family Role variables: a retail sales context. In: *Journal of the Academy of Marketing, Science*, 32(1),49-60.
- Park Jae San dan Kim Tae Hyun. 2009. Do Types of Organizational Culture Matter in Nurse Job Satisfaction and Turnover Intention. *Leadership in Health Service*, 22(1),pp:20-38.
- Primastuti, E. 2000. Peran Ganda Wanita Dalam Keluarga. Dalam Seri Kajian Ilmiah, 10(1), 54-63.
- Rini, J.F. 2002. Stres Kerja. [http://www.e-psikologi.com/masalah/stres .htm](http://www.e-psikologi.com/masalah/stres.htm). (1 Februari 2015).
- Salleh, R., Mishaliny S.N and Haryani H. 2012. Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, pp: 316-328.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Tett, R.T and Meyer J.P., 1993. Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover. *Personnel Psychology*. 46 :153-167.
- Widyaningrum, A.I. Pongtuluran. Y., dan Tricahyadinata. I. 2013. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada Swalayan Era Mart 5000 Di Samarinda. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman*.