

**PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA TERHADAP
TURNOVER INTENTION MELALUI MEDIASI KEPUASAN KERJA
PADA HOKI BANK CABANG GATOT SUBROTO**

**I GST. AG. Mirtha Paramita M¹
Made Subudi²**

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: mirthaparamita1316@gmail.com Telp: 089649671741

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Hoki Bank Cabang Gatot Subroto. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 46 responden dengan metode *sampling* jenuh. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention*. Bagi perusahaan sebaiknya menyediakan kebutuhan yang baik bagi karyawan dan memperhatikan pemberian tugas dan juga waktu penyelesaian tugas sesuai dengan porsinya, agar karyawan tidak terbebani oleh tekanan waktu.

Kata kunci: konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja, turnover intention

ABSTRACT

This research was conducted in Hockey Bank Branch Gatot Subroto. The purpose of this study was to examine the effect of work-family conflict on turnover intention through mediation of job satisfaction. The sample of this research is 46 respondents with saturated sampling method. In this study data collection is done by distributing questionnaires using Likert scale. Analysis technique used in this research is path analysis. Based on the results of the analysis it was found that work-family conflict had a positive effect on turnover intention. Work-family conflict has a negative effect on job satisfaction. Job satisfaction has a negative effect on turnover intention. The study also proved that the role of mediation of job satisfaction on the influence of family-work conflict on turnover intention. For the company should provide good needs for employees and pay attention to the assignment and also the time of completion of tasks in accordance with the portion, so that employees are not burdened by the pressure of time.

Keyword: work-family conflict, job satisfaction, turnover intention

PENDAHULUAN

Tingginya *turnover intention* pada suatu perusahaan merupakan permasalahan besar yang dihadapi oleh seluruh perusahaan yang berdampak pada aktifitas dan produktifitas. Perusahaan akan merasa terbebankan jika mengetahui karyawannya memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, apalagi karyawan tersebut digolongkan karyawan memiliki dedikasi 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.

Turnover karyawan perbankan saat ini mengalami kenaikan. *Turnover* yang tinggi harus menjadi perhatian yang serius bagi pengelola SDM. Tingkat *turnover* pegawai mencapai 5% di tahun 2009, lalu meningkat menjadi 10% di tahun 2010. Pada perbankan nasional rata-rata *turnover* karyawan dalam setahun sudah di atas 15%, bahkan mendekati 20% (<http://www.infobanknews.com>, 2010). Pada tahun 2014, PricewaterhouseCoopers (PwC) mengungkapkan hasil survei yang menyatakan bahwa *turnover* karyawan perbankan di Indonesia mencapai angka 15% (<http://www.bisnis.com>, 2014).

Penyebab adanya *turnover* (karyawan mengambil keputusan untuk keluar dari organisasi) adalah rendahnya kepuasan kerja (Kristanto dkk., 2014). Keinginan untuk berpindah kerja dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja. Setiap karyawan yang bekerja pada suatu organisasi

atau perusahaan tentunya sangat menginginkan tingkat kepuasan kerja yang maksimal. Kepuasan kerja mencerminkan tingkat di mana seseorang menyukai pekerjaannya. Diartikan secara formal, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner, 2014:169). Kepuasan kerja dikenal memiliki dampak positif pada *turnover intention* karyawan dan itu berarti bahwa ketidakpuasan pada pekerjaan akan meningkatkan *turnover intention* karyawan di organisasi (Ikemefuna *et al.*, 2012). 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*. Prawita, dkk (dalam Laksmi, 2012) mengemukakan bahwa jika karyawan merasa tidak puas maka karyawan akan melakukan penurunan kinerja.

Penyebab lain *turnover intention* adalah konflik pekerjaan-keluarga, di mana konflik pekerjaan-keluarga dianggap sebagai isu penting dalam dunia bisnis saat ini (Burke dan El-Kot, 2010). Konflik merupakan bagian yang tak dapat terpisahkan dari masyarakat. Schmidt dan Kochan dalam Rifandi (2017), menyatakan bahwa konflik adalah suatu perselisihan atau perjuangan diantara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka, dan atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya. Gangguan yang dilakukan dapat meliputi usaha-usaha yang aktif atau penolakan pasif. Dalam sebuah perusahaan konflik sosial juga dapat dirasakan oleh seluruh

lapisan pegawai. Konflik pekerjaan-keluarga hanya bisa mempengaruhi *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Konflik pekerjaan-keluarga adalah tuntutan peran dua arah di mana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga atau tanggung jawab misalnya tanggung jawab peduli keluarga terganggu dengan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan yang menciptakan beberapa hasil yang tidak diinginkan seperti stres, kesehatan yang buruk, konflik yang berhubungan dengan pekerjaan, ketidakhadiran dan *turnover* (Gahyyur dan Jamal, 2012). Robbins dan Timothy (2013) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai pertentangan yang terjadi akibat adanya dua kepentingan yang tidak sejalan didalam lingkungan rumah tangga dan organisasi. Tuntutan peran keluarga yang berlebihan sering berdampak pada peran dalam dunia kerja.

Setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, pernah mengalami konflik pekerjaan-keluarga, kurangnya kepuasan kerja dan adanya niat untuk berhenti dan mencari perusahaan lain. PT. BPR HOKI adalah bank swasta yang berdiri pada tahun 2006 di Jalan Gajah Mada 29, Kabupaten Tabanan. PT. BPR HOKI sudah berdiri lebih dari tiga cabang yang menyebar di wilayah Kabupaten Tabanan, Denpasar, Badung, dan Gianyar. PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto, sebagai kantor pusat dari HOKI Bank sendiri adalah salah satu perusahaan yang mengalami permasalahan mengenai tingginya tingkat *turnover intention* karyawan. Maka dari itu PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto adalah perusahaan yang cocok untuk dipilih menjadi lokasi penelitian.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto, adanya karyawan yang berhenti dari perusahaan

karena keinginan dari karyawan itu sendiri dan dari pihak bank tidak melakukan perpanjangan kontrak kerja. Karyawan yang meninggalkan organisasi karena keinginannya sendiri dikarenakan karyawan tersebut menikah, kemudian memiliki anak (karyawan wanita), sedang hamil, adanya karyawan yang ikut pasangannya pindah keluar kota dan adanya karyawan yang telah mendapatkan pekerjaan baru, sementara karyawan yang tidak diperpanjang kontraknya oleh bank disebabkan kinerja karyawan tersebut kurang memuaskan atau tidak mencapai target.

Berikut adalah data jumlah karyawan keluar PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto pada tiga tahun terakhir yaitu 2014, 2015, dan 2016 yang disimulasikan ke dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Data Keluar Karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto

Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Karyawan Keluar	Status Karyawan		Presentase Keluar (%)
			Lajang	Menikah	
2014	44	3	1	2	6,81%
2015	44	6	2	4	13,63%
2016	45	7	2	5	15,55%

Sumber : Hoki Bank Kantor Pusat Gatot Subroto, 2017

Berdasarkan data pada Tabel 1, dapat dikemukakan bahwa *turnover* pada PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 tingkat presentase *turnover* sebesar 6,81 persen, di mana tiga pegawai yang *resign* tersebut adalah *customer service*, staff SPI dan *marketing* dana. Pada tahun 2015 meningkat menjadi 13,63 persen, adapun karyawan yang *resign* tersebut adalah *account officer*, kepala bidang kredit, *marketing* dana, *marketing* kredit, *teller* dan direktur kepatuhan. Pada tahun 2016

adalah tingkat presentase *turnover* tertinggi yaitu sebesar 15,55 persen, di mana dua karyawan yang *resign* adalah bagian *marketing* kredit, lainnya adalah *back office*, direktur utama, analisa kredit, remedial dan *security*. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff SDM dan umum PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto, *turnover* karyawan timbul dikarenakan karyawan tersebut merasa kesulitan dalam menghadapi konflik pekerjaan-keluarga yang merupakan konflik peran ganda yang menuntut seseorang membagi perannya antara keluarga dan pekerjaan. Adanya konflik peran ganda tersebut memicu karyawan agar fokus pada satu peran dan kemudian memutuskan untuk memilih *resign* dari perusahaan. Penyebab *turnover* lainnya yaitu faktor kepuasan kerja, adanya promosi jabatan menjadi penyebab *turnover intention* pada perusahaan, jika waktu promosi tersebut dalam waktu yang lama akan mengakibatkan karyawan tersebut berpikir untuk meninggalkan perusahaan terutama pada karyawan wanita. Bagian *marketing* adalah bagian yang paling sering keluar-masuk, *marketing* sebagian besar diisi oleh karyawan muda yang belum menikah dan ada yang masih melangsungkan *study* S1. *Marketing* dibagi menjadi dua yaitu *marketing* dana dan *marketing* kredit, di mana *marketing* tersebut memiliki tanggung jawab mencapai target besar untuk mengemban tugasnya masing-masing. Jika target tersebut tidak tercapai, karena kurangnya *skill* dalam pemasaran, lalu berpikir akan upah yang biasa saja maka karyawan tersebut akan berpikir untuk *resign* dari perusahaan.

Penelitian sebelumnya dilakukan pada 335 responden dari empat Universitas Sektor Publik di Islamabad yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara Konflik Kerja-Keluarga dan *turnover intention*

(Raza-ullah et al, 2014). Namun hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Lathifah (2008) pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia bahwa konflik kerja-keluarga tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Menurut Soeharto, (2010) dalam Evy Siska Yuliana dan Reny Yuniasanti, (2013) mengenai konflik pekerjaan-keluarga dengan kepuasan kerja: metaanalisis, didapati bahwa ada hubungan negatif konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan/WFC dengan kepuasan kerja. Berbeda dari penelitian Susanto (2010) bahwa konflik kerja-keluarga yang meliputi *job spouse conflict*, *job-parent conflict* dan *job-homemaker conflict* tidak mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja pengusaha wanita anggota IWAPI Cabang Kota Semarang. Waspodo dkk (2013) melakukan penelitian pada PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Namun, Ningsih dan Arsanti (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat disimpulkan adanya masalah *turnover* karyawan yang cukup serius dan dapat menimbulkan masalah dalam perusahaan, dan tidak menutup kemungkinan peningkatan *turnover* pada tahun berikutnya. Menurut Ridlo (2012:5) *turnover* tidak boleh lebih dari 10 persen pertahun karena dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, terdapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, bagaimana pengaruh

konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan, serta bagaimana peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, untuk menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan, serta untuk menguji peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention*.

Kegunaan penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu di bidang SDM (Sumber Daya Manusia) dan di bidang *turnover*, khususnya dalam kajian konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap tingkat *turnover* karyawan dan selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Kegunaan penelitian secara praktis diharapkan mampu memberi kegunaan praktis berupa informasi, bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk memperbaiki kondisi konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja, dan tingkat *turnover* pada perusahaan.

Theory of reasoned action dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1980), teori ini merupakan model yang bertujuan untuk memprediksi tujuan/motif/intensi dari sebuah perilaku dan tingkah laku, didalamnya termasuk dari motif awal terjadinya perilaku hingga kenapa seseorang melakukan tingkah laku tersebut (Oktaviani dan Nurhayati, 2014). Gibbon et al (1998; dalam Oktaviani dan Nurhayati,2014) menguatkan TRA dengan menyebutkan, proses

berpikir yang bersifat rasional berarti bahwa dalam setiap perilaku bersifat sukarela sehingga akan terjadi proses perencanaan pengambilan keputusan yang secara konkrit diwujudkan untuk melakukan suatu perilaku.

Traditional turnover theory menjelaskan bagaimana seorang karyawan merasa kurang puas dengan posisi dalam pekerjaannya, lalu memilih untuk mencari pekerjaan baru, membandingkan posisi pekerjaan mereka saat ini dengan pekerjaan pilihannya, kemudian pergi jika mereka merasa itu merupakan *alternative* yang lebih baik daripada situasi saat ini yang mereka rasakan, Halton (2004) dalam Garnita dan Suana (2014).

Turnover intention adalah suatu keinginan karyawan untuk keluar mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya (Muamarah dan Kusuma, 2012). Campbell (2014) mengemukakan *turnover intention* adalah proses kognitif berpikir tentang berhenti dari suatu pekerjaan, berencana meninggalkan, atau merasakan keinginan untuk meninggalkan. Teori yang melandasi penelitian ini adalah teori peran (*role theory*). Teori peran yang dikembangkan oleh Khan *et al.* (1964) dalam Lathifah (2008) menekankan sifat individual sebagai perilaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya dilingkungan kerja dan masyarakat. Teori peran (*role theory*) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditunjukkan pada seseorang.

Ghayur dan Jamal (2012) *Work to Family Conflict* adalah jenis resistensi tekanan peran yang muncul dari tempat kerja dan mempengaruhi lingkup keluarga dan saling bertentangan. Penyebab konflik pekerjaan-keluarga berasal dari faktor

kepribadian seseorang seperti harga diri, sementara efek dari konflik pekerjaan-keluarga terpusat pada kepuasan seseorang terhadap pekerjaan, kesejahteraan keluarga (Rashid *et al.*, 2012).

Malik, (2012) Kepuasan kerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kinerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Handoko (2014:193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Shurbagi (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya.

Konflik pekerjaan-keluarga dapat mempengaruhi *turnover intention* bergantung pada dimensi konflik pekerjaan-keluarga itu sendiri. Penelitian sebelumnya dilakukan (Raza-ullah *et al.*, 2014), Ghayyur & Jamal (2012), Blomme *et al.* (2010), Lathifah dan Rohman (2014), (Amelia, 2010), Ngadiman dkk. (2014) mengemukakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dengan *turnover intention*. Artinya semakin tinggi konflik yang dirasakan seseorang maka semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditemukan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan studi metaanalisis oleh Soeharto (2010) bahwa sikap dan perasaan yang negatif yang menimbulkan menurunnya kepuasan terhadap

pekerjaan merupakan akibat dari work-family conflict yang dialami, sebaliknya individu yang dapat menyeimbangkan peran dalam pekerjaan dan keluarga akan membuat individu akan bersikap positif terhadap pekerjaan sehingga meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan. Keterbatasan waktu yang dimiliki seseorang, yaitu waktu yang dipergunakan untuk pekerjaan seringkali berakibat terbatasnya waktu untuk keluarga, ketegangan dalam suatu peran yang akhirnya memengaruhi kinerja peran yang lain sehingga dibutuhkan penyeimbangan peran dalam pekerjaan dan keluarga untuk mencapai suatu kepuasan. *Work family conflict* dihubungkan dengan penurunan kepuasan kerja, penyesuaian kehidupan keluarga yang rendah, penurunan kepuasan dalam karir dan keluarga dan meningkatnya tekanan hidup. Penelitian sebelumnya dilakukan (Rantika dan Sunjoyo (2010), Karimi, *et al.*, (2012), Rathi dan Barath (2013), Abbott *et al.*, dalam Rantika dan Sunjoyo (2010), Lathifah dan Rohman (2014), Amelia (2010) Anafarta (2011), Laksmi dan Hadi (2012) berpendapat bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja seseorang dalam bekerja. Semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan oleh seorang karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin rendah, begitupun sebaliknya semakin rendah konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan maka kepuasan kerjanya akan semakin tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₂: Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan negatif terhadap kepuasan kerja.

Waspodo dkk (2013) melakukan penelitian PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan

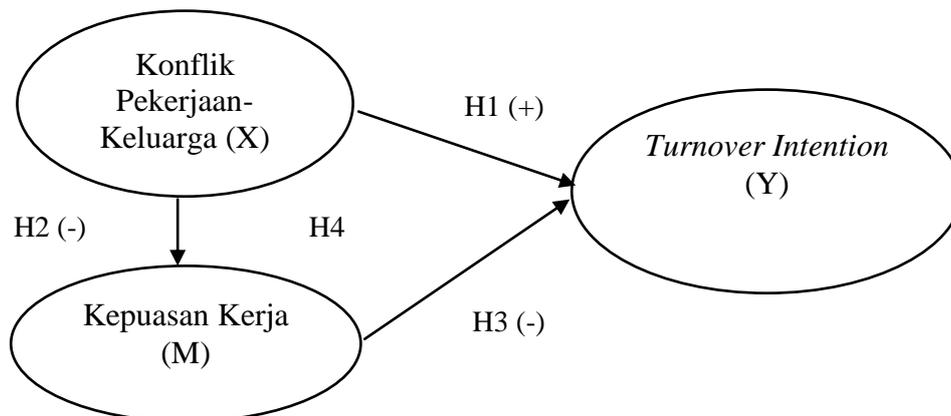
terhadap *turnover intention* karyawan. Hal tersebut di perkuat oleh penelitian yang dilakukan Yucel (2012), Mahdi *et al.*, (2012), Shropshire dan Kadlec (2012), Salleh *et al.*, (2012), Aydogdu dan Asikgil, (2011), Susiani (2014) menyatakan bahwa, kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Aspek kepuasan kerja seperti pembentukan suasana kekeluargaan serta kesempatan memperoleh kenaikan jabatan meningkatkan kepuasan kerja yang membuat karyawan untuk tetap bekerja pada perusahaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut.

H₃: Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Pengaruh konflik peran terhadap turnover intention karyawan menunjukkan kesimpulan mediasi yang bersifat parsial. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja bersifat berlawanan. Artinya bahwa peningkatan konflik peran yang dihadapi oleh karyawan ketika bekerja akan berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja. Karyawan yang sudah merasakan ketenangan tentunya akan membuat resiko karyawan untuk keluar dari perusahaan semakin kecil. Shafer (2002) dan Gregson (1992), Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial negatif dengan keinginan keluar karyawan.

H₄: Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya maka terbentuklah sebuah model penelitian pada gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

Sumber: Data Diolah, 2017

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah dilakukan pada PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 888 Denpasar - Bali Indonesia. Objek penelitian yang diteliti adalah konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan.

Penelitian ini menggunakan model konseptual yang bersifat *structural*, maka variabel yang digunakan adalah variabel endogen, eksogen, dan mediasi. Variabel eksogen didalam penelitian ini adalah variabel konflik pekerjaan-keluarga (X), variabel endogen di dalam penelitian ini adalah variabel *turnover intention* (Y), variabel mediasi di dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan kerja (M). Sumber primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara,

serta jawaban dari hasil kuesioner yang disebarikan kepada responden, yaitu karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto. Sumber sekunder yang dikumpulkan bersumber dari internal organisasi PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto, yaitu data mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan jumlah karyawan.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto yang berjumlah 46 karyawan. Teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh di mana teknik *sampling* yang digunakan adalah dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel karena sampel tergolong kecil, sehingga jumlah sampel berjumlah 46 orang.

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan kuesioner. Wawancara, dalam penelitian ini tanya jawab dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan beberapa sumber seperti karyawan mengenai masalah yang akan diteliti. Kuesioner yang disebarikan dengan cara memberi seperangkat pernyataan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jawaban-jawaban yang didapatkan dari responden diberi skor atau nilai dengan menggunakan skala *Likert* 1 sampai 5.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini diuji menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas. Uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi skor faktor dengan skor total apabila korelasi tiap faktor positif 0,3 ke atas maka merupakan *construct* yang kuat (Sugiyono, 2004:115). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama apabila dipakai beberapa kali mengukur obyek

yang sama. Dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2014:48).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik CFA ditujukan untuk mengestimasi measurement model, menguji unidimensionalitas dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen. Model CFA dari masing-masing variabel penelitian, yaitu Konflik pekerjaan-keluarga (X), Kepuasan Kerja (M) dan *Turnover Intention* (Y). Korelasi *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) atau *Barlett's test* pada analisis faktor akan menunjukkan validitas konstruk dari analisis faktor. KMO minimal 0,5 dan nilai KMO dibawah 0,5 menunjukkan bahwa analisis faktor tidak dapat digunakan. Faktor dipertimbangkan apabila *eigen value* bernilai lebih dari satu (1) dan varian kumulatifnya minimal 60 persen untuk penelitian-penelitian ilmu sosial (Latan, 2012:46). Model regresi yang baik dapat dilihat dari model regresi yang terbebas dari masalah normalitas, multikolinieritas serta masalah heteroskedastisitas. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* dimana data dinyatakan normal apabila nilai *Asym Sig* (2-tiled) pengujian lebih besar dari 0,05 ($\alpha=5\%$) (Ghozali, 2014:160-163). Multikolonieritas dapat kita lihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau *tolerance*. Jika $VIF < 10$ atau nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dikatakan tidak ada multikolonieritas (Ghozali, 2014:106). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan meregresi variabel terikat dengan variabel independen. Jika tidak ada satupun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau nilai signifikansinya di atas 5%, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Sugiono (2013) Analisis Jalur atau *Path Analysis* merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Analisis Jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variable yang berbentuk sebab akibat (bukan bentuk hubungan interaktif/*reciprocal*). Dalam penelitian ini dapat dilihat hubungan antar variabel teoritis dapat dirumuskan ke dalam model persamaan *structural* sebagai berikut.

Substruktur 1

$$M = \alpha_1 + \rho_1 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- M = variabel kepuasan kerja
- α_1 = nilai konstanta
- ρ_1 = koefisien regresi variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja
- X = konflik pekerjaan-keluarga
- e_1 = *error of term* atau variabel pengganggu

Substruktur 2

$$Y = \alpha_2 + \rho_2 X + \rho_3 M + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- X = konflik pekerjaan keluarga
- M = kepuasan kerja
- Y = variabel *turnover intention*
- α_2 = nilai konstanta
- ρ_2 = koefisien regresi variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*
- ρ_3 = koefisien regresi variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*
- e_2 = *error of term* atau variabel pengganggu

Untuk menguji peran mediasi variabel kepuasan kerja maka dilakukan uji Sobel, maka pengujian signifikan variabel mediasi dalam model dapat diperiksa

dari hasil uji pengaruh tidak langsung. Dari pengujian ini dapat di teliti tingkat intervensi dari variabel mediasi apakah memediasi penuh (full mediation) atau memediasi sebagian (partial mediation) atau bukan mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari 46 responden dari PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto karakteristik responden dilihat dari beberapa kriteria yaitu jenis kelamin, umur, status karyawan, masa kerja dan pendidikan terakhir. Karakteristik responden diuraikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki – Laki	21	46
		Perempuan	25	54
Jumlah			46	100
2	Umur	18-25	23	50
		26-39	21	46
		40	2	4
Jumlah			46	100
3	Status Karyawan	Lajang	19	41
		Menikah	27	59
Jumlah			46	100
4	Masa Kerja	< 1 tahun	6	13
		1-5 tahun	33	72
		> 5 tahun	7	15
Jumlah			46	100
5	Pendidikan Terakhir	SMA	5	11
		Diploma	13	28
		S1	28	61
		Lainnya	0	0
Jumlah			46	100

Sumber : Hoki Bank Kantor Pusat Gatot Subroto, 2017

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden dapat dilihat berdasarkan pengelompokan jenis kelamin yang di mana jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penelitian ini dengan 54 persen. Berdasarkan umur responden umur 18-25 tahun mendominasi sebesar 50 persen, ini dikarenakan perusahaan memilih remaja-remaja yang di mana memiliki penampilan *fresh* dan tentunya lebih menarik. Berdasarkan status karyawan responden, pada karyawan menikah mendominasi dengan 59 persen. Berdasarkan masa kerja responden, masa kerja 1-5 tahun mendominasi dengan 72 persen. Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir, pendidikan terakhir S1 mendominasi pada penelitian ini sebesar 61 persen.

Teknik analisis faktor konfirmatori (CFA) dilakukan untuk mengetahui apakah indikator-indikator tiap variabel dapat mengkonfirmasi variabel. Analisis faktor konfirmatori akan mengelompokkan indikator-indikator dalam satu faktor. Jika semua indikator merupakan indikator konstruk maka dengan sendirinya akan dikelompokkan menjadi satu dengan *loading factor* yang tinggi atau lebih besar 0,5. Komponen yang terbentuk dari kumpulan item pada sebuah variabel baru yang mewakili kumpulan item tersebut.

Berdasarkan Tabel 3 hasil *loading faktor* masing-masing indikator variabel menunjukkan nilai dari $KMO X > 0,5$. Hasil KMO pada variabel konflik pekerjaan-keluarga sebesar 0,892 lebih dari 0,5 , dan nilai dari cumulative variance 73,474 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel X dapat digunakan.

Tabel 3.

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
X1	0,879	Valid
X2	0,78	Valid
X3	0,863	Valid
X4	0,886	Valid
X5	0,881	Valid
X6	0,849	Valid
KMO	: 0,892	
<i>Cumulative variance</i>	: 73,474	

Sumber: Data Diolah, 2017

Tabel 4.

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
M1	0,807	Valid
M2	0,883	Valid
M3	0,849	Valid
M4	0,851	Valid
M5	0,846	Valid
M6	0,789	Valid
KMO	: 0,883	
<i>Cumulative variance</i>	: 70,255	

Sumber: Data Diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4 nilai *loading faktor* masing-masing indikator variabel menunjukkan nilai dari KMO $X > 0,5$. Hasil KMO pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,883 lebih dari 0,5, dan nilai dari *cumulative variance* 70,255 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel M dapat digunakan.

Berdasarkan Tabel 5 nilai *loading faktor* masing-masing indikator variabel menunjukkan nilai dari KMO $X > 0,5$. Hasil KMO pada variabel konflik pekerjaan-keluarga sebesar 0,727 lebih dari 0,5, dan nilai dari *cumulative variance* 87,512 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel Y dapat digunakan.

Tabel 5.

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
Y1	0,934	Valid
Y2	0,912	Valid
Y3	0,96	Valid
KMO	: 0,727	
<i>Cumulative variance</i>	: 87,512	

Sumber: Data Diolah, 2017

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur, di mana analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linear berganda untuk menguji hubungan 2 variabel atau lebih. Tahapan melakukan teknik analisis jalur yaitu, merancang model analisis jalur secara teoritis ditunjukkan pada gambar berikut.

Tabel 6.**Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 1)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3,33E-16	0,135		0	1
1	REGR factor score X	-0,418	0,137	-0,418	-3,052	0,004
	R ²				0,175	
	F Hitung				9,313	
	Sig. F				0	

Sumber: Data Diolah, 2017

$$M = \rho_1 X + e_1$$

$$M = -0.527 X + e_1$$

Variabel X memiliki koefisien regresi sebesar -0,418 berarti konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Tabel 7.
Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4,39E-16	0,079		0	1
1	REGR factor score X	0,211	0,088	0,211	2,389	0,021
	REGR factor score M	-0,74	0,088	-0,74	-8,383	0
R ²					0,723	
F Hitung					56,169	
Sig.F					0	

Sumber: Data Diolah, 2017

$$Y = \rho_2 X + \rho_3 M + e_2$$

$$Y = 0,211 X - 0,740 M + e_2$$

Koefisien regresi dari variabel X sebesar 0,211. Artinya konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Koefisien regresi variabel M sebesar -0,740. Artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan model substruktur 1 dan substruktur 2, maka dapat disusun model diagram jalur akhir. Sebelum menyusun model diagram jalur akhir, terlebih dahulu dihitung nilai *standart error* sebagai berikut:

$$e_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

$$e_i = \sqrt{1 - R_1^2}$$

√

$$e_1 = |1 - 0,175^2| = 0,306$$

$$e_2 = \sqrt{1 - R_2^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,723^2} = 0,522$$

Berdasarkan perhitungan pengaruh *error* (e_i), hasil didapatkan sebesar 0,306 serta pengaruh *error* (e_2) sebesar 0,522. Hasil koefisien determinasi total didapatkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R_m^2 &= 1 - (e_1)^2 - (e_2)^2 \\ &= 1 - (0,306)^2 - (0,522)^2 \\ &= 1 - (0,936) - (0,272) \\ &= 1 - 0,254 = 0,74 \end{aligned}$$

Berdasarkan determinasi total sebesar 0,74 mempunyai arti bahwa sebesar 74 persen variasi Y dipengaruhi oleh variasi X dan variasi M, sedangkan sisanya sebesar 26 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model. Berdasarkan analisis pengaruh X terhadap Y diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,211. Nilai Sig. t $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil analisis pengaruh X terhadap M diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,418. Nilai Sig. t $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan analisis pengaruh M terhadap Y diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,740. Nilai Sig. t $0,000 < 0,05$

mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini memiliki arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Untuk menguji signifikansi kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention* maka digunakan uji sobel (Baron dan Kenny, 1968) sebagai berikut.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}}$$

Keterangan:

- a = koefisien regresi dari variabel bebas (X) terhadap variabel mediasi (M)
- Sa = standard eror dari a
- b = koefisien regresi dari variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y)
- Sb = standard eror dari b

$$\begin{aligned} Z &= \frac{ab}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}} \\ &= \frac{(-0,418)(-0,740)}{\sqrt{(-0,740)^2(0,137)^2 + (-0,418)^2(0,088)^2 + (0,137)^2(0,088)^2}} \\ &= \frac{(0,309)}{\sqrt{(0,548)(0,137)^2 + (0,175)(0,088)^2 + (0,019)(0,010)}} \\ &= \frac{(0,309)}{\sqrt{(0,010) + (0,001) + (0,000145)}} \\ &= \frac{0,309}{\sqrt{(0,012)}} \\ &= \frac{0,309}{0,095} \\ &= 2,85 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan perbandingan nilai z hitung didapatkan sebesar $2,85 > z$ tabel sebesar 1,96 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa kepuasan

kerja secara positif memediasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto.

Tabel 8.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total X, M, dan Y

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung melalui M (p1 x p2)	Pengaruh Total
X→ M	-0,418		-0,418
M→ Y	-0,74		-0,74
X→ Y	0,211	0,309	0,065

Sumber: Data Diolah, 2017

Hasil penelitian menunjukkan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Artinya tingginya konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi keinginan keluar dari perusahaan, sehingga semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka semakin tinggi pula *turnover intention* yang dirasakan karyawan. Hal ini sejalan dengan teori peran yang menyatakan bahwa konflik terjadi apabila adanya dua tekanan atau lebih yang berlangsung secara bersamaan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amelia (2010) bahwa berdasarkan sisi konflik pekerjaan-keluarga, seseorang yang memiliki jam kerja yang lama maka akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan atas pekerjaan dan keluarga sehingga timbul tekanan atau stres dalam dirinya dan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja dan keinginan untuk keluar atau pindah dari organisasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin meningkat konflik pekerjaan-keluarga yang terjadi pada karyawan maka kepuasan kerja yang dirasakan

karyawan tersebut akan menurun. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Soeharto (2010) bahwa sikap dan perasaan yang negatif yang menimbulkan menurunnya kepuasan terhadap pekerjaan merupakan akibat dari *work-family conflict* yang dialami, sebaliknya individu yang dapat menyeimbangkan peran dalam pekerjaan dan keluarga akan membuat individu akan merasa dan bersikap positif terhadap pekerjaan sehingga meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan.

Penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Artinya karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan berkeinginan untuk tetap bekerja di dalam perusahaan, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah *turnover intention* karyawan. Hal ini sejalan dengan teori tradisional *turnover* yang mengatakan bahwa seorang karyawan akan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya, lalu memilih untuk mencari pekerjaan yang baru. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aydogdu dan Asikgil (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, karyawan cenderung meninggalkan organisasi, sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak mungkin meninggalkan organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* yaitu positif signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik kerja-keluarga, maka semakin rendah kepuasan kerja serta semakin rendah kepuasan kerja maka

semakin tinggi *turnover*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial dan positif pada pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap keinginan keluar karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan simpulan sebagai berikut. Berdasarkan analisis pengaruh X terhadap Y diperoleh hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* karyawan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh X terhadap M diperoleh hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga, maka semakin rendah pula kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan analisis pengaruh M terhadap Y diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Hoki Bank Cabang Gatot Subroto. Hal ini menunjuk semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat *turnover intention* karyawan. Dari hasil perhitungan didapatkan perbandingan nilai z hitung sebesar $2,85 > z$ tabel sebesar 1,96 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa kepuasan kerja secara positif memediasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga

terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. BPR HOKI Cabang Gatot Subroto. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik kerja-keluarga, maka semakin rendah kepuasan kerja serta semakin rendah kepuasan kerja maka semakin tinggi *turnover*.

Berdasarkan hasil simpulan di atas maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kondisi karyawan setiap saat dan selalu mendengarkan keluhan dengan bijaksana sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis antara atasan, bawahan maupun sesama rekan kerja. Bagi atasan sebaiknya selalu bersikap adil dan bijaksana sehingga tidak terjadi pilih kasih antar karyawan yang dapat menimbulkan dampak tidak saling mendukungnya rekan kerja dalam bekerja. Bagi perusahaan sebaiknya menyediakan kebutuhan yang baik bagi karyawan dan memberikan beberapa fasilitas kerja dan memperhatikan pembagian tugas dan juga waktu penyelesaiannya sesuai dengan porsi, sehingga tekanan waktu tidak membebani para karyawan. Perusahaan juga sebaiknya selalu bersikap bijaksana atas apapun kondisi permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan sehingga karyawan tidak memiliki niat untuk *resign* dari perusahaan.

REFERENSI

- Amelia, Anisah. 2010. Pengaruh *Work-to-Family Conflict* dan *Family-to-Work Conflict* Terhadap Kepuasan dalam Bekerja, dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 4(3). 201-219.
- Ardana, Komang., Mujiati, Ni Wayan., dan Sriathi, Anak Agung Ayu. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi 2. Denpasar: Graha Ilmu.

- 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). 43-53.
- Bagger, Jessica., dan Andrew, Li. 2012. " *Being important matters : The impact of work and family centralities on the family-to-work conflict-satisfaction relationship* ". Dalam *Journal of Human Relations*, 65:473.
- Blomme, Robert.J., Arjan, Van Rheede., and Debbie M. Tromp. 2010. *Work-family conflict as a cause for Turnover intentions in The Hospitality Industry. Tourism and Hospitality Research*. 10(4). 269-285.
- Burke, R. J., and El-Kot, E. G. 2010. Correlates of *work family conflict* among managers in Egypt. *Intenational Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 3(2). 113-131.
- Campbell, Jesse W., Tobin, Im., and Jisu Jeong. 2014. *Internal Efficiency and Turnover Intention : Evidence from Local Government in South Korea. Public Personnel Management*. 43(2). 259-282.
- Garnita, N M. A., dan I W. Suana. 2014. Pengaruh Job Embeddedness dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention E-jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 3(9), 2767-2783.
- 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 IBM SPSS 19*. Edisi ke 5. Semarang: UNDIP.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Ikemefuna, C.O, Samuel Emeka Mbah. 2012. *Job satisfaction and Employees' Turnover intention in total Nigeria plc. In Lagos State. International Journal of Humanities and Social Science*. 2(14). 34-48.
- Irzani, Dwi., dan 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*. 2(1) Januari.
- Jehanzeb, Khawaja., and Mazen F. Rasheed. 2012. *Impact Of Rewards and Motivation On Job satisfaction In Banking Sector Of Saudi Arabia, International. Journal Of Business and Social Science*. 3(21). 272-278.

- Karimi, Qumart. 2012. "Consequence of Conflict between Work and Family among Iranian Female Teacher". Dalam *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(2). 1869-1875.
- Kreitner, Robert., dan Angelo, Kinicki. 2014. *Organizational behavioral-Ed. 5*. Boston: McGraw-Hill.
- Kristanto, Sentot., I. Ketut Rahyuda., dan I. Gede Riana. 2014. "Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen, Dan Intensi Keluar di PT Indonesia Power UPB Bali." *EJurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3(6). 25-80.
- Rifandi. 2017. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari. *Skripsi*. 8(9). 246-257.
- Robbins, Steven P., dan Timothy. 2013. *Organizational of Behavior*. 8th Edition, McGraw-Hill, Irwin.
- Raza-ullah Khan, Muhammad., Nabila, Nazir., Sarwat Kazmi., Ayesha Khalid., Talat Mahmood Kiyani and Asif Shahzad. 2014. Work Family Conflict and Turnover intention: Mediating Effect of Stress. *Internasional Journal of Humanities and Social Science*. 4(5). 92-100.
- Lathifah, Ifah., and Abdul, Rohman. 2014. *The Influence of Work-family conflict on Turnover intentions with Job satisfaction as an Intervening Variable on Public Accountant Firms in Indonesia*. *International Journal of Research in Business*.
- Mahdi, A.F., Zin, M. Z., Nor, M. M., Sakat, A. A., and Naim, A., S. 2012. The Relationship Between *Job satisfaction* and *Turnover intention*. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9). 1518-1526.
- Malik, Nuhamad Ehsan., Rizwan, Qaiser Danish., Yasin, Munir. 2012. *The impact of pay and promotion on job satisfaction: Evidence from higher educations institutes of Pakistan*. *American Journal Of Economics*, 10(5). 6-9.
- Ningsih, Febru Rida dan Tutuk, Ari Arsanti. 2014. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap OCB dan Turnover intention. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 18(1). 41-48.
- Oktaviani, Rachmawati Meita dan Ida, Nurhayati. 2014. Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi (Studi pada Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Semarang). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 21(1). 83-98.

- Rantika, R., dan Sunjoyo. 2010. Pengaruh Konflik pekerjaan-keluarga terhadap Komitmen Organisasional yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada Profesi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta. *Seminar Akbar Forum Manajemen Indonesia (FMI)*. 1(2). 37-49.
- 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*. 1(7). 316-328.
- Shafer, W.E., Park, J.L., and Liao, M.W. 2002, "Professionalism, Organizational Professional Conflict and Work Outcomes". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15. 46-67.
- Shurbagi, Adel. 2014. The Relationship between Transformational Leadership Style *Job satisfaction* and The Effect of Organizational Commitment. *International Business Research*, 7 (11). 1913-9004.
- Soeharto, Triana N.E.D. (2010). Konflik Pekerjaan Keluarga dengan Kepuasan Kerja: Metaanalisis. *Jurnal Psikologi* 37(1). 189-194.
- Susanto. 2010. Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang. *Aset*. 12(1). 75-85.
- Susiani, Vera. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Pada *Turnover intention*. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 8(9). 2633 – 2651.
- Waspodo, Agung AWS, Nurul Chotimah Handayani, Widya Paramita. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* pada Karyawan PT. Unitex di Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 4(1). 34-56.
- Yucel, Ilham. 2012. Examining the Relationship among *Job satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention: An Empirical Study*. *International Journal of Business and Management*. 7(20). 44-55.