

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA KARYAWAN BANK DI DENPASAR

Nyoman Ayu Trisa Mustika Dewi, Ni Made Swasti Wulanyani

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

Trisa555@yahoo.com

Abstrak

Intensi turnover adalah keinginan dan pemikiran karyawan untuk menarik diri dari perusahaan secara sukarela dengan tujuan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata. Faktor yang dapat memengaruhi intensi *turnover* karyawan adalah kepuasan kerja dan konflik peran. Kepuasan kerja adalah keadaan dan emosi positif yang merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian mengenai pekerjaannya yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja. Konflik peran adalah kondisi dimana terdapat tekanan peran berasal dari keluarga dan pekerjaan yang dapat menyebabkan kesulitan dalam menjalankan salah satu peran dan memengaruhi peran yang lain. *Turnover* karyawan dapat terjadi pada daerah-daerah yang permintaan tenaga kerjanya tinggi seperti di kota-kota besar. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan di Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari kepuasan kerja, dan konflik peran terhadap intensi *turnover* pada karyawan bank di Denpasar. Subjek pada penelitian ini berjumlah 111 karyawan. Alat ukur penelitian yang digunakan adalah skala intensi *turnover*, skala kepuasan kerja dan skala konflik peran. Hasil dari uji analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan konflik peran bersama-sama berpengaruh sebesar 51,9% terhadap intensi turnover karyawan bank di Denpasar ($R=0,721$). Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* ($\beta=-0,168$). Konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* ($\beta=0,562$).

Kata Kunci: Intensi turnover, kepuasan kerja, konflik peran, karyawan bank.

Abstract

Turnover intention is the desire and thoughts of employees to withdraw voluntarily from the company for the purpose of seeking other employment alternative and it has not come true in the form of real behavior. Factors that are affecting employee intention turnover are job satisfaction and role conflict. Job satisfaction is a situation and positive emotion, which is a result from evaluation or appraisal regarding the contribution in the workplace, which involves right personal adjustment from employee towards work situation and condition. Role conflict is a condition where the role pressures from the work and family domain can cause difficulties in carrying out one of the role and affects another roles. Employee turnover can occur in areas of high demand for manpower as in the big cities. Therefore, this study be held in Denpasar. This study aims find out the influence of job satisfaction and role conflict on the turnover intention of the bank employee in Denpasar. Subjects of the study amounted to 111 employees. Research measuring instrument used is the scale of turnover intention, job satisfaction scale, and the scale of role conflict. The results of multiple regression analysis test showed that job satisfaction and role conflict together acts of 51.9% against the bank employee turnover intention in Denpasar ($R=0,721$). Job satisfaction significantly influence turnover intention ($\beta=-0,168$). Role conflict significantly influence turnover intention ($\beta=0,562$).

Keywords: Intention turnover, job satisfaction, role conflict, bank employees.

LATAR BELAKANG

Bank adalah lembaga yang mempunyai tugas utama melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga dan menyalurkan kembali ke masyarakat. Bank memiliki tugas menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana ke pihak yang kekurangan dana (Arthesa & Handiman, 2006). Ariyanto (2004) mengungkapkan bahwa industri perbankan memiliki karakteristik tertentu yang sangat berbeda dengan industri lain, diperlukan regulasi dan undang-undang yang jelas untuk dapat mengatur agar berjalan sesuai dengan sasaran utama yaitu menuju perbankan yang sehat. Persaingan usaha yang terlalu ketat dalam industri perbankan akan memaksa bank untuk mengambil resiko lebih tinggi terutama dalam persaingan pasar kredit dan deposito.

Menurut Awaldi (2014), bank dengan visi sebagai bank transaksi akan meyakinkan nasabah bahwa perusahaan menawarkan kemudahan transaksi melalui kehadiran bank cabang yang tersebar di setiap wilayah, jaringan online sampai ke pelosok-pelosok, fungsi transaksi anjungan tunai mandiri (ATM) yang lengkap, serta penyediaan perangkat *phonebanking* dan *electronic banking* yang canggih dan mudah untuk digunakan. Bank dengan visi bank deposit tidak terlalu memikirkan jumlah cabang dan kemudahan transaksi melalui perangkat *electronic channel*. Bank akan menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan karakter nasabah agar berguna untuk mendapatkan kepercayaan dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara secara rutin melakukan penelitian untuk memahami karakter nasabah (Awaldi, 2014).

Target besar yang diberikan oleh perusahaan perbankan dapat menimbulkan tekanan pada karyawan bank, yang dapat menyebabkan persaingan tidak sehat antar sesama karyawan untuk mencapai target. Hal tersebut dianggap tidak sehat untuk perkembangan jiwa karyawan atau kinerja bank. Tekanan pada karyawan tidak hanya berpengaruh terhadap kondisi psikologis saja, tetapi juga dapat memengaruhi kesehatan dan kondisi karyawan secara menyeluruh, baik fisik, maupun mental.

Pada perusahaan perbankan di Indonesia masih ditemukan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Berdasarkan hasil survei tahun 2015 yang dilakukan oleh *Mercer Talent Consulting* dan *Information Solution* menemukan bahwa tingkat *turnover* dari seluruh perusahaan terjadi pada perusahaan perbankan yaitu sebesar 16% (Prahadi, 2015). Hasil survei PriceWaterhouseCoopers (PwC) Indonesia terhadap perusahaan perbankan di Indonesia juga menunjukkan tingkat *turnover* karyawan sebesar 15%, artinya sumber daya manusia di perusahaan perbankan sering berpindah-pindah (Helen, 2014). Kasus *turnover* karyawan juga masih ditemukan di Bank Mandiri Denpasar. Tingkat *turnover* pada Bank Mandiri Denpasar tergolong tinggi karena

persentasinya menunjukkan angka 13,38% pada tahun 2014 (Utama & Sintaasih, 2015). Berdasarkan beberapa kasus tersebut, *turnover* di perusahaan perbankan masih dikatakan tinggi karena telah melampaui presentase yaitu lebih dari 10%. Halimsetiono (2014) mengemukakan *turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5 sampai dengan 10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun.

Gibson (1997) menjelaskan *turnover* adalah hilangnya karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan berbagai alasan. *Turnover* dapat berdampak buruk bagi perusahaan karena dapat menyebabkan kehilangan karyawan pada beberapa posisi dan berdampak negatif dalam segi biaya. *Turnover* yang terjadi dalam suatu perusahaan berarti menyebabkan kehilangan beberapa karyawan. Kehilangan ini, tentu saja harus digantikan dengan karyawan yang baru. Hal tersebut menyebabkan perusahaan harus mengeluarkan biaya dalam hal perekrutan sampai dengan mendapatkan karyawan yang siap pakai.

Riyanto (2008) mengemukakan bahwa *turnover* karyawan dapat terjadi pada daerah-daerah yang permintaan tenaga kerjanya tinggi seperti di kota-kota besar yang memiliki banyak industri dan hal ini bisa terjadi pada level menengah, bawah, maupun atas. Denpasar merupakan kota besar yang terdapat di Bali. Denpasar merupakan ibu kota dari Provinsi Bali. Pertumbuhan industri pariwisata di Pulau Bali mendorong Kota Denpasar menjadi pusat kegiatan bisnis dan menempatkan kota ini sebagai daerah yang memiliki pendapatan per kapita dan pertumbuhan tinggi di Provinsi Bali (Suryana, 2012). Oleh karena itu, penelitian ini akan dilaksanakan di Denpasar.

Pada umumnya *turnover* karyawan akan didahului oleh intensi *turnover* karyawan. Intensi *turnover* dapat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya (Waspodo, Handayani, & Paramita, 2013). Intensi *turnover* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi (Putra & Wibawa, 2015). Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan September tahun 2015, ditemukan bahwa faktor-faktor yang dapat menyebabkan karyawan memiliki intensi *turnover* adalah ketidakpuasan kerja dan konflik peran (Dewi, 2015).

Anoraga (2009) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologi. Karyawan bekerja bukan hanya mencari dan mendapatkan upah saja (unsur ekonomis), akan tetapi dengan bekerja karyawan mengharapkan akan mendapatkan kepuasan kerja. Mayapada dan Satingisih

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

(2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi intensi *turnover* pada karyawan bank. Mobley (2011) menemukan bahwa pemikiran-pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan berkorelasi dengan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan lebih produktif, memberikan kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi, serta pada umumnya memiliki keinginan yang rendah untuk keluar dari perusahaan. Sedangkan, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dan mencari pekerjaan baru.

Menurut Lathifah dan Rohman (2014), dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa jika karyawan merasa kurang dalam kepuasan kerja maka akan muncul keinginan untuk keluar dari perusahaan tempat bekerja. Kepuasan kerja memiliki pengaruh untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal di perusahaan tersebut. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2012) yang menemukan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan dapat menurunkan intensi *turnover* dan semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka akan semakin kuat dorongan untuk melakukan *turnover*.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam menekan intensi *turnover* karyawan. Seseorang yang merasakan kepuasan akan merasa nyaman berada di lingkungan tempat kerja (Sari, 2014). Perasaan nyaman dapat mengakibatkan karyawan sulit untuk keluar dari lingkungannya tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khikmawati (2015) yang menemukan hubungan yang negatif antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* yaitu semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka intensi *turnover* karyawan akan tinggi dan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka intensi *turnover* karyawan akan semakin rendah. Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat memengaruhi intensi *turnover* karyawan. Hal tersebut akan mewujudkan terjadinya *turnover* karyawan, karena karyawan yang memilih keluar dari organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih baik di tempat lain.

Selain kepuasan kerja terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi intensi *turnover* karyawan yaitu konflik peran. Malik dan Khid (dalam Kesumaningsari, 2014) menunjukkan bahwa tingkat konflik peran yang tinggi terdapat pada pekerja di perusahaan perbankan. Karyawan mengalami konflik peran karena jam kerja yang panjang, kelebihan beban kerja, tidak fleksibel dalam operasi kerja, dan ketatnya kebijakan perbankan mengenai liburan dan waktu kantor (Maqsood, Muddasar, & Perviaz, 2012). Konflik peran terjadi pada karyawan bank di Denpasar karena disiplin waktu yang diterapkan oleh bank membuat karyawan susah membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, terbenturnya kewajiban

karyawan dalam keluarga seperti mengurus anak, adanya kegiatan sosial dengan disiplin waktu yang diterapkan bank membuat karyawan berkeinginan untuk pindah tempat kerja (Utama & Sintaasih, 2015).

Konflik peran adalah konflik antar peran yang muncul karena terdapat tekanan salah satu peran, baik dari sisi keluarga atau pekerjaan yang dapat saling memengaruhi satu sama lain (Greenhaus & Beutell, 1985). Konflik peran terjadi ketika perhatian dan waktu terlalu terpusatkan pada satu peran saja, sehingga peran yang lain tidak dapat dipenuhi secara optimal. Aycan (dalam Anjani, 2015) berpendapat bahwa perbedaan konflik peran dalam individu dapat terjadi karena perbedaan peran atau tugas yang dijalankam individu dalam masyarakat.

Utama dan Sintaasih (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* pada karyawan bank. Konflik peran yang tinggi akan meningkatkan intensi *turnover* pada diri karyawan bank. Komariah (2015) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap intensi *turnover*. Seorang individu seringkali mempunyai peran ganda karena selain menjadi karyawan juga memiliki peran di keluarga, di lingkungan, dan lain-lain. Peran-peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zahroh dan Sudibya (2016) membuktikan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap intensi *turnover* karyawan. Pengaruh positif berarti apabila tingkat konflik peran karyawan meningkat maka intensi *turnover* karyawan akan meningkat, dan sebaliknya. Agustina (dalam Utama & Sintaasih, 2015) menemukan bahwa konflik peran memiliki hubungan yang langsung terhadap intensi *turnover*. Hubungan langsung tersebut menunjukkan bahwa karyawan akan terus menikmati pekerjaannya meski mengalami konflik peran, tapi karena tekanan dari peran keluarga cukup kuat maka hal tersebut dapat memaksa karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

Masyarakat Bali yang berkerja sebagai karyawan di sebuah perusahaan lebih rentan mengalami konflik peran karena pada dasarnya di Bali, karyawan yang telah menikah mempunyai tanggung jawab yang terbagi ke dalam dua area, yaitu peran di dalam keluarga, meliputi peran domestik yaitu tugas rumah tangga dan adat atau sosial, serta peran ekonomi yaitu bekerja (Saskara, Pudjihardjo, Maskie, & Suman, 2012). Masyarakat diharapkan menjadi masyarakat yang baik dengan melakukan kewajiban sebagai warga yang baik di keluarga dan lingkungannya dan memiliki kewajiban sebagai karyawan yang harus mematuhi peraturan perusahaan dan menunjukkan kinerja yang maksimal ketika di tempat kerja (Anjani, 2015).

Pada kenyataannya, pada tanggal 6, 7, dan 8 September 2016 di Bali umat hindu merayakan serangkaian Hari Raya Galungan yaitu Penampahan Galungan, Galungan dan Umanis Galungan. Pada saat itu, karyawan di Bali mendapatkan libur selama tiga hari untuk mempersiapkan dan mengikuti rangkaian Hari Raya Galungan. Hal tersebut tidak berlaku untuk karyawan bank di Bali, karyawan bank di Bali harus tetap bekerja pada saat Penampahan dan Umanis Galungan. Karyawan bank di Bali hanya mendapatkan satu hari libur saja yaitu di Hari Raya Galungan. Hal tersebut dapat menyebabkan munculnya konflik peran pada diri karyawan karena tidak bisa menjalankan perannya di rumah atau di adat untuk mempersiapkan dan mengikuti rangkaian Hari Raya Galungan dikarenakan harus tetap bekerja.

Sistem kemasyarakatan di Bali mewajibkan kepada seseorang yang telah berumah tangga dan bertempat tinggal dalam suatu wilayah desa adat untuk terlibat dalam kegiatan adat seperti gotong royong di lingkungan adat sekitar ataupun di banjar (Inputbali, 2015). Pada saat karyawan tidak dapat memenuhi kewajiban tersebut maka akan dikenakan sanksi sosial berupa dikucilkan di dalam lingkungan bermasyarakat. Selain itu juga dapat dikenakan biaya berupa denda di setiap kegiatan adat yang tidak dapat diikuti. Denda ini dapat berbeda-beda di setiap desa adat. Sebagai contoh, berdasarkan studi pendahuluan yang pernah dilakukan Dewi (2015), salah satu alasan yang membuat karyawan berniat untuk pindah adalah disebabkan karyawan yang tidak dapat memenuhi kewajiban dalam kegiatan adat atau sosial menjadi buah bibir di wilayah desa adat dan dikenakan denda berupa uang di setiap ketidakhadirannya pada acara adat tersebut. Konsekuensi dari ketidakhadirannya membuat tekanan pada diri karyawan dan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya karena kegiatan adat atau sosial dapat menyita banyak waktu.

Pada karyawan Bali, baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki dapat mengalami konflik peran. Perempuan Bali yang bekerja di sektor formal seringkali dihadapkan dengan konflik antar peran yang disebabkan oleh kompleksitas peran kehidupan yang dimiliki (Sunasari dalam Kesumaningsari, 2014). Perempuan Bali yang bekerja pada sektor formal dihadapkan pada tantangan yang harus diselesaikan di tempat kerja dengan baik tanpa mengabaikan kewajiban sebagai perempuan Bali yang secara kultural begitu kompleks (Kesumaningsari, 2014). Peran perempuan etnis Bali menjadi begitu kompleks diakibatkan karena tanggungjawab tambahan pada peran domestiknya, yaitu terlibat dalam tugas-tugas adat yang merupakan ciri khas peran kehidupan perempuan Bali.

Pada laki-laki etnis Bali, saat ini berperan menjadi ayah yang bekerja dan merasa memiliki kewajiban rumah tangga yang lebih besar dibandingkan kewajiban dalam pekerjaannya (Anjani, 2015). Selain berperan sebagai pekerja atau pencari nafkah di keluarga, laki-laki juga dituntut sebagai ayah dan

suami yang baik (Winslow, 2005). Laki-laki harus berusaha untuk menjalankan dua peran tersebut secara bersama-sama tanpa mengabaikan salah satu dari kewajiban. Hal tersebut dapat meningkatkan konflik peran yang dimiliki oleh laki-laki. Konflik peran yang terjadi pada karyawan dapat memberikan pengaruh terhadap kondisi psikologis maupun fisik, dan hal tersebut menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena dapat memicu ketidakhadiran individu dan berkurangnya produktivitas (Cooper & William dalam Anjani, 2015). Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini diperlukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh kepuasan kerja dan konflik peran terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar.

METODE PENELITIAN

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan konflik peran serta variabel tergantungan pada penelitian ini adalah intensi *turnover*.

Definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Intensi *Turnover*

Intensi *turnover* adalah keinginan dan pemikiran karyawan untuk menarik diri dari perusahaan secara sukarela dengan tujuan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata, yang aspek-aspeknya adalah *thinking of quitting*, *intention to search alternative* dan *intention to quit a job/intention to leave* yang diukur menggunakan skala Intensi *Turnover*. Semakin tinggi skor intensi *turnover* berarti karyawan memiliki niat yang besar untuk keluar dari perusahaan dan semakin rendah skor intensi *turnover* berarti karyawan tidak berkeinginan untuk keluar dari perusahaan.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan dan emosi positif yang merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian mengenai pekerjaannya yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, yang aspek-aspeknya adalah pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja yang diukur dengan menggunakan skala pengukuran Kepuasan Kerja. Semakin tinggi skor kepuasan kerja berarti karyawan memiliki perasaan senang dan nyaman terhadap pekerjaannya dan semakin rendah skor berarti karyawan tidak memiliki perasaan senang dan nyaman terhadap pekerjaannya.

3. Konflik Peran

Konflik peran adalah kondisi dimana terdapat tekanan peran berasal dari keluarga dan pekerjaan yang dapat menyebabkan kesulitan dalam menjalankan salah satu peran dan mempengaruhi peran yang lain, yang aspek-aspeknya adalah *time based conflict*, *strain based conflict*, dan *behavior*

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

based conflict yang diukur dengan menggunakan skala Konflik Peran. Semakin tinggi skor konflik peran berarti karyawan mendapatkan tekanan yang besar berasal dari keluarga dan pekerjaan dan semakin rendah skor konflik peran berarti karyawan tidak mendapatkan tekanan peran yang berasal dari keluarga dan pekerjaan.

Responden Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bank di Denpasar. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan bank di Denpasar yang masih aktif dalam bekerja.
- b. Sudah menikah.

Sampel penelitian diambil dengan metode pengambilan sampel secara acak dengan menggunakan *cluster random sampling*. Nazir (1998) menjelaskan *cluster random sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan membagi populasi atas kelompok berdasarkan area atau cluster. Anggota sub populasi tiap *cluster* tidak perlu homogen. Kemudian dipilih lagi anggota unit dari sampel *cluster* di atas. *Cluster random sampling* digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data yang sangat luas (Sugiyono, 2012). Pada proses pengambilan data jumlah skala yang disebar sebanyak 150 skala, namun hanya 111 skala yang memenuhi syarat kelengkapan untuk dapat dilakukan analisis data.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank X Denpasar. Penelitian untuk pengambilan data dilakukan pada tanggal 29 Juli 2016 dan pada tanggal 6 Agustus 2016. Pada pengambilan data pertama, skala yang disebar adalah 100 skala, sedangkan pada pengambilan data kedua, skala yang disebar adalah 50 skala. Jumlah total skala yang disebar sebanyak 150 skala.

Alat Ukur

Alat ukur penelitian ini menggunakan tiga skala yaitu, skala intensi *turnover*, skala kepuasan kerja, dan skala konflik peran. Skala intensi *turnover* disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada aspek intensi *turnover* Mobley (2011), skala kepuasan kerja disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada aspek kepuasan kerja Luthans (2006), dan skala konflik peran disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada aspek konflik peran Greenhaus dan Beutell (1985).

Skala intensi *turnover* terdiri dari 40 aitem pernyataan, skala kepuasan kerja terdiri dari 44 aitem pernyataan, dan skala konflik peran terdiri dari 55 aitem pernyataan. Pernyataan pada skala penelitian ini terdiri dari kalimat positif (*favorable*) yang disediakan dalam empat pilihan jawaban

yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Alat ukur yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mampu menghasilkan data dan memberikan informasi yang akurat. Pada penelitian ini, uji validitas alat ukur penelitian diuji dengan cara mengeliminasi aitem-aitem yang memiliki skor *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,30 ($> 0,30$) dengan bantuan program *SPSS 16.0 for Windows*. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode *cronbach's alpha* pada program *SPSS 16.0 for Windows*. Kriteria suatu penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) sama dengan atau lebih besar dari 0,6.

Hasil uji validitas skala intensi *turnover* menunjukkan nilai koefisien korelasi aitem total bergerak dari 0,316 – 0,661. Hasil uji reliabilitas skala intensi *turnover* menunjukkan koefisien *Alpha* (α) adalah sebesar 0,938 yang berarti bahwa skala ini mampu mencerminkan 93,8% variasi skor murni subjek, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala intensi *turnover* layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur taraf intensi *turnover*.

Hasil uji validitas skala kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien korelasi aitem total bergerak dari 0,313 – 0,732. Hasil uji reliabilitas skala kepuasan kerja menunjukkan koefisien *Alpha* (α) adalah sebesar 0,938 yang berarti bahwa skala ini mampu mencerminkan 93,8% variasi skor murni subjek, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala kepuasan kerjanya digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur taraf kepuasan kerja.

Hasil uji validitas skala konflik peran menunjukkan nilai koefisien korelasi aitem total bergerak dari 0,359 – 0,732. Hasil uji reliabilitas skala konflik peran menunjukkan koefisien *Alpha* (α) adalah sebesar 0,960 yang berarti bahwa skala ini mampu mencerminkan 96% variasi skor murni subjek, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala konflik peran layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur taraf konflik peran.

Teknik Analisis data

Metode analisis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel tergantung. Hipotesis mayor dan hipotesis minor pada penelitian ini diuji dengan melihat uji F dan koefisien beta unstandarisasi (Santoso, 2005). Uji Hipotesis dilakukan setelah seluruh uji asumsi terpenuhi. Adapun uji asumsi yang dilakukan adalah uji normalitas, linieritas, dan multikolinieritas.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Subjek

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan bank di Denpasar yang berjumlah 111 responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 65 orang dengan presentase 58,6%. Berdasarkan usia, responden penelitian mayoritas berada pada rentang usia 20 hingga 30 tahun yang berjumlah 80 orang dengan presentase 72,1%. Berdasarkan jumlah anak, responden penelitian yang memiliki jumlah anak satu adalah yang terbanyak yaitu 37 orang dengan presentase 33,3%. Berdasarkan lama bekerja, responden penelitian yang memiliki lama bekerja mayoritas berada pada rentang lama kerja antara 1 sampai 10 tahun sebanyak 102 orang dengan presentasi 91,9%. Berdasarkan pendidikan, responden penelitian mayoritas berada pada tingkat pendidikan Strata-1 yaitu 83 orang dengan presentase 74,8%. Berdasarkan status kepegawaian, responden penelitian mayoritas pegawai tetap yaitu 74 orang dengan presentase 66,7%.

Deskripsi dan Kategori Data Penelitian

Hasil deskripsi data dalam penelitian ini terdapat pada tabel 1 dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Data Penelitian

Variabel	N	Mean		Std		Sebaran Teoritis	Sebaran Empiris
		Teoritis	Empiris	Deviasi Teoritis	Deviasi Empiris		
ITO	111	100	89,61	20	15,880	40 – 160	41 – 124
KK	111	137,5	164,40	27,5	16,119	55 – 220	102 – 220
KP	111	110	103,16	22	24,193	44 – 176	44 – 144

Pada tabel 1 menunjukkan intensi *turnover* memiliki mean teoritis sebesar 100 dan mean empiris sebesar 89,61. Pada variabel intensi *turnover* mean empiris lebih kecil dibandingkan dengan mean teoritis sehingga dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki intensi *turnover* yang rendah.

Pada tabel 1 menunjukkan kepuasan kerja memiliki mean teoritis sebesar 137,5 dan mean empiris sebesar 164,40. Pada variabel kepuasan kerja mean empiris lebih besar dibandingkan dengan mean teoritis sehingga dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Pada tabel 1 menunjukkan konflik peran memiliki mean teoritis sebesar 110 dan mean empiris sebesar 103,61. Pada variabel konflik peran mean empiris lebih kecil dibandingkan dengan mean teoritis sehingga dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki konflik peran yang rendah.

Uji Asumsi Penelitian

Tabel 2. Uji normalitas data penelitian

Variabel	Kolmogorof-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Intensi <i>Turnover</i>	1,352	0,052
Kepuasan Kerja	1,186	0,12
Konflik Peran	0,898	0,395

Uji normalitas data bertujuan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Gunawan, 2015). Bila ada penyimpangan seberapa penyimpangan yang terjadi. Uji normalitas sebaran data penelitian menggunakan Komogorov-Smirnov (K-S). Data dikatakan normal jika hasil analisis uji normalitas memperoleh taraf signifikansi nilai lebih dari 0,05 ($p > 0,05$). Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh skala dalam penelitian ini mempunyai data yang berdistribusi normal dikarenakan nilai p lebih besar dari 0,05.

Tabel 3. Uji linearitas data penelitian

			F	Sig.
Intensi <i>Turnover</i> *Kepuasan Kerja	Between Groups	(Combined)	1.651	.036
		Linearity	38.455	.000
		Deviation from Linearity	1.038	.450
Intensi <i>Turnover</i> *Konflik Peran	Between Groups	(Combined)	3.716	.000
		Linearity	113.372	.000
		Deviation from Linearity	1.432	.092

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel tergantung (Ghozali, 2005). Uji linearitas pada penelitian ini menggunakan uji *compare mean* dengan melihat nilai signifikansi pada *linearity*. Data dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan yang linear antara intensi *turnover* dengan kepuasan kerja. Hubungan yang linear ditunjukkan oleh nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil uji juga menunjukkan terdapat hubungan yang linear antara intensi *turnover* dengan konflik peran yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Pada uji linearitas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara intensi *turnover* dengan kepuasan kerja dan intensi *turnover* dengan konflik peran.

Tabel 4. Uji multikolinearitas data penelitian

Model	Signifikansi	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
Kepuasan Kerja	.001	.807	1.239	Tidak ada multikolinearitas
Konflik Peran	.000	.807	1.239	Tidak ada multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam penelitian. Analisis dilakukan dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Collinearity Tolerance* (Ghozali, 2005). Metode regresi dianggap baik ketika variabel bebas tidak memiliki korelasi yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *collinearity tolerance* lebih besar dari 0,1 (Ghozali, 2005). Hasil pengujian pada tabel 4 menunjukkan bahwa, nilai *Tolerance* sebesar 0,807 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,239 kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas atau tidak ada hubungan yang linear antar variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan konflik peran.

Uji Hipotesis

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan pada penelitian diterima atau ditolak (Santoso 2005). Pada penelitian ini, uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui peran dari dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel tergantung. Hasil dari analisis regresi berganda yang diolah secara komputasi melalui SPSS versi 16.0 for windows dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi Berganda Data Penelitian

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,721	0,519	0,510	11,111

Berdasarkan tabel 5, hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel tergantung pada nilai koefisien regresi (R) sebesar 0,721 dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,519. Koefisien determinasi sebesar 0,519 menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan konflik peran secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 51,9% terhadap intensi *turnover*, sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6.
Hasil Uji Regresi Berganda Signifikansi Nilai F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14405,801	2	7202,901	58,347	0,000
Residual	13332,541	108	123,449		
Total	27738,342	110			

Berdasarkan tabel 6, diperoleh F hitung adalah 58,347 dengan taraf signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi intensi *turnover*. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan konflik peran secara bersama-sama dapat meramalkan naik atau turunnya intensi *turnover*.

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Berganda Nilai Koefisien Beta dan Nilai T Variabel Kepuasan kerja dan Konflik peran terhadap Intensitas *Turnover*.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	59,303	13,244		4,478	0,000
Kepuasan Kerja	-0,168	0,049	-0,256	-3,451	0,001
Konflik peran	0,562	0,073	0,570	7,680	0,000

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja memiliki koefisien beta unstandarisasi sebesar -0,168 dengan nilai t sebesar -3,451 dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* dan kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap intensi *turnover*. Konflik peran memiliki koefisien beta unstandarisasi sebesar 0,562 dengan nilai t sebesar 7,680 dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* dan konflik peran berpengaruh secara positif terhadap intensi *turnover*. Berdasarkan hasil di atas, dapat disebutkan bahwa variabel konflik peran berpengaruh lebih besar terhadap intensi *turnover* dibandingkan dengan kepuasan kerja.

Hasil uji regresi berganda pada tabel 7 juga dapat memprediksi taraf intensi *turnover* dari masing-masing subjek dengan melihat persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 59,303 + (-0,168) X_1 + 0,562 X_2$$

Keterangan :

Y = Intensitas *turnover*

X₁ = Kepuasan kerja

X₂ = Konflik peran

- Konstanta sebesar 59,303 menyatakan bahwa jika tidak terdapat penambahan atau peningkatan skor pada kepuasan kerja ataupun konflik peran maka taraf intensi *turnover* sebesar 59,303.
- Koefisien regresi X₁ sebesar (-0,168) menyatakan bahwa pada setiap pengurangan atau penurunan satuan skor subjek pada variabel kepuasan kerja, maka akan terjadi kenaikan taraf intensi *turnover* sebesar 0,168.
- Koefisien regresi X₂ sebesar 0,562 menyatakan bahwa pada setiap penambahan atau peningkatan satuan skor subjek pada variabel konflik peran maka akan terjadi kenaikan taraf intensi *turnover* sebesar 0,562.

Ringkasan hasil uji terhadap hipotesis mayor dan minor pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8.
Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis	Hasil
1	Hipotesis Mayor: Kepuasan kerja dan konflik peran berpengaruh terhadap intensi <i>turnover</i> pada karyawan bank di Denpasar.	Diterima
2	Hipotesis Minor: a. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap intensi <i>turnover</i> pada karyawan bank di Denpasar. b. Konflik peran berpengaruh terhadap intensitas <i>turnover</i> pada karyawan bank di Denpasar.	Diterima

Analisis Tambahan

Penelitian ini melakukan analisis data tambahan berdasarkan data demografi subjek penelitian. Analisis data tambahan bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan intensi *turnover* bila ditinjau dari usia dan lama kerja. Analisis data tambahan dilakukan karena menurut Mobley (2011) usia dan lama kerja yang dimiliki oleh karyawan dapat memengaruhi intensi *turnover* karyawan tersebut.

1. Intensitas *Turnover* Ditinjau dari Usia

Subjek penelitian dikelompokkan menjadi tiga kategori usia yaitu 20-30 tahun, 31-40 tahun dan 41-50 tahun. Pengujian hipotesis uji data tambahan menggunakan uji komparasi parametrik yaitu *independent sample t-test* pada program SPSS 16.0 for Windows. Hasil uji *independent sample t-test* dirangkum pada tabel 9.

Tabel 9.

Hasil Uji Intensi *Turnover* Ditinjau dari Usia

<i>Independent Sample t-Test</i>	Sig. 2-tailed	Keterangan
Intensi <i>Turnover</i>	0,436	Tidak ada perbedaan

Pada tabel 9, diperoleh skor probabilitas adalah 0,436 ($p > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan pada intensi *turnover* ditinjau dari usia.

2. Intensi *Turnover* Ditinjau dari Lama Kerja

Subjek penelitian dikelompokkan menjadi tiga kategori lama kerja yaitu 1-10 tahun, 11-20 tahun dan 21-30 tahun. Pengujian hipotesis uji data tambahan menggunakan uji komparasi parametrik yaitu *independent sample t-test* pada program *SPSS 16.0 for Windows*. Hasil uji *independent sample t-test* dirangkum pada tabel 10.

Tabel 10.

Hasil Uji Intensi *Turnover* Ditinjau dari Lama Kerja

<i>Independent Sample t-Test</i>	Sig. 2-tailed	Keterangan
Intensi <i>Turnover</i>	0,810	Tidak ada perbedaan

Pada tabel 10, diperoleh skor probabilitas adalah 0,810 ($p > 0,05$). Hal tersebut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan pada intensi *turnover* ditinjau dari lama kerja.

PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda, dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis adanya pengaruh yang signifikan dari kepuasan kerja dan konflik peran terhadap intensi *turnover* pada karyawan bank di Denpasar dapat diterima.

Koefisien determinasi sebesar 0,519 yang menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan konflik peran memberikan sumbangan efektif sebesar 51,9% terhadap intensi *turnover*. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan konflik peran menentukan 51,9% intensi *turnover* yang dimiliki oleh karyawan bank di Denpasar, sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* dan kepuasan kerja memiliki arah hubungan yang negatif, artinya jika kepuasan kerja tinggi maka intensi *turnover* rendah dan jika kepuasan kerja rendah maka intensi *turnover* tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2012) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* karyawan.

Lathifah dan Rohman (2014), dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa jika karyawan merasa kurang dalam kepuasan kerja maka akan memunculkan intensi *turnover*.

Kepuasan kerja memiliki peranan untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal di perusahaan tersebut. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusriyani dkk. (2016) yang menemukan kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluar artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Sebaliknya, semakin buruk kepuasan kerja maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Mobley (2011) yang mengemukakan bahwa pemikiran-pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan berkorelasi dengan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Sehubungan dengan rendahnya intensi *turnover*, karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan lebih produktif, memberikan kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi, serta pada umumnya memiliki keinginan yang rendah untuk keluar dari perusahaan. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dan mencari pekerjaan baru yang lebih baik.

Motowidlo (1983) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi intensi *turnover* karyawan dan merupakan hasil dari harapan karyawan terhadap pekerjaan sekarang. Ketidakpuasan kerja akan menyebabkan adanya perasaan negatif terhadap pekerjaan, rendahnya pemenuhan diri, pesimis terhadap masa depannya sehingga karyawan akan berorientasi untuk berganti pekerjaan. Kondisi seperti ini menyebabkan karyawan mulai berpikir untuk berhenti dari bekerja dan berusaha untuk mencari alternatif kerja dan berniat untuk keluar dari pekerjaan.

Handoko (2014) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi intensi *turnover* karyawan, hal tersebut berarti jika kepuasan kerja meningkat akan menyebabkan intensi *turnover* menurun dan jika kepuasan kerja menurun maka akan menyebabkan intensi *turnover* meningkat. Kepuasan kerja yang rendah akan mengakibatkan intensi *turnover* karyawan menjadi meningkat, karyawan akan lebih muda meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain.

Berdasarkan hasil, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap intensi *turnover* dibandingkan dengan konflik peran. Rivai (2001) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa faktor lain seperti kondisi pasar tenaga kerja, pengeluaran mengenai kesempatan kerja alternatif dan panjangnya masa kerja dalam organisasi itu sebenarnya merupakan kendala yang penting dalam keputusan untuk meninggalkan pekerjaan.

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

Mobley (dalam Novliadi, 2007) menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan dalam bekerja bukan satu-satunya faktor yang dapat menimbulkan pikiran untuk keluar pada karyawan yang dapat dilanjutkan dengan upaya mencari pekerjaan lain. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan mengevaluasi kembali pekerjaannya terkait dengan kerugian yang akan dialami (peninjauan kembali terhadap perasaan tidak puas tersebut), mengurangi pikiran untuk keluar dan melakukan alternatif lain dari intensi *turnover* seperti mangkir dari pekerjaan atau berperilaku pasif terhadap pekerjaan.

Sama halnya dengan kepuasan kerja, konflik peran juga berpengaruh terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* dan konflik peran memiliki arah hubungan yang positif, artinya jika konflik peran tinggi maka intensi *turnover* tinggi dan jika konflik peran rendah maka intensi *turnover* rendah. Berdasarkan hasil, dapat diketahui bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap intensi *turnover* dibandingkan dengan kepuasan kerja.

Konflik peran yang tinggi pada karyawan perbankan disebabkan karena perbankan memiliki jam kerja yang panjang sehingga dapat menyulitkan pekerjaannya untuk menyesuaikan waktu yang dimiliki agar lebih optimal dalam memenuhi tuntutan peran keluarga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Amelia (2010) yaitu karyawan yang memiliki jam kerja yang lama akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan atas pekerjaan dan keluarga sehingga timbul tekanan atau stres dan dapat berdampak pada munculnya keinginan untuk keluar atau pindah dari organisasi tersebut.

Selain itu, karyawan bank di Denpasar memiliki kewajiban dalam memenuhi peran keluarga yang meliputi peran domestik yaitu tugas rumah tangga dan sosial serta peran ekonomi. Karyawan yang juga berperan sebagai masyarakat diharapkan dapat melakukan kewajiban sebagai warga yang baik di lingkungannya dan memiliki kewajiban sebagai karyawan yang harus mematuhi peraturan perusahaan dan menunjukkan kinerja yang maksimal ketika di tempat kerja.

Dilema dalam menjalankan tiga peran tersebut membuat konflik peran pada karyawan bank di Denpasar menjadi meningkat dan akan menyebabkan intensi *turnover* pada karyawan bank di Denpasar meningkat pula. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Ghayyur & Jamal (2012) dan Blomme dkk. (2010) yang menemukan adanya pengaruh positif konflik peran terhadap intensi *turnover*. Artinya, jika konflik peran yang dimiliki oleh karyawan tinggi maka akan menyebabkan karyawan memiliki intensi *turnover* yang tinggi pula dan jika konflik peran yang

dimiliki karyawan rendah maka akan menyebabkan intensi *turnover* karyawan menjadi rendah.

Komariah (2015) menjelaskan peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu sering kali memiliki peran ganda karena selain sebagai karyawan juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak niat mereka untuk keluar dari perusahaan (intensitas *turnover*).

Utama dan Sintaasih (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* pada karyawan bank. Konflik peran yang tinggi akan meningkatkan intensi *turnover* pada diri karyawan bank. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahroh dan Sudibya (2016) yang membuktikan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap intensi *turnover* karyawan. Pengaruh positif berarti apabila tingkat konflik peran karyawan meningkat maka intensi *turnover* karyawan akan meningkat, dan sebaliknya.

Pada deskripsi penelitian, yang menunjukkan bahwa karyawan bank di Denpasar memiliki taraf kepuasan kerja yang tinggi. Hasil kategorisasi data kepuasan kerja menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki kepuasan kerja tinggi sebanyak 55 (49,5%). Tingginya kepuasan kerja menunjukkan karyawan bank di Denpasar mempunyai keadaan dan emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan penyesuaian diri yang sehat dari karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja.

Kepuasan kerja yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan bank di Denpasar dapat dikaji dari faktor gaji dan jenjang karir yang terdapat pada perusahaan perbankan. Berdasarkan faktor gaji, perbankan memberikan standar gaji yang cukup tinggi bagi karyawannya. Berdasarkan informasi yang didapat dari salah satu karyawan bank di Denpasar, karyawan bank dalam satu tahun dapat menerima 15 kali gaji. Selain gaji perusahaan perbankan juga memberikan karyawan berupa bonus dan tunjangan dalam bekerja. Berdasarkan faktor jenjang karir, perusahaan perbankan memiliki pengembangan karir yang cepat, jelas dan mengandalkan generasi muda, yang sesuai dengan subjek penelitian ini yang memiliki mayoritas usia rata-rata 20-30 tahun.

Pada deskripsi data penelitian, yang menunjukkan bahwa karyawan bank di Denpasar memiliki taraf konflik peran yang rendah. Hasil kategorisasi data konflik peran

menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki taraf konflik peran yang rendah yaitu sebanyak 48 orang (43,2%). Penelitian yang dilakukan oleh Anjani (2015) mengungkapkan rendahnya konflik peran dapat dipengaruhi oleh karena di Bali mayoritas keluarga masih menganut budaya kolektif. Hal tersebut dapat dilihat dari pasangan yang sudah menikah dan memiliki anak masih banyak yang tinggal bersama orang tua atau keluarga besar. Karyawan yang mengalami konflik dalam ruang lingkup keluarga, di rumah mendapatkan dukungan dari orang tua atau anggota keluarga lainnya. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Annisa (2015) bahwa terdapat pengaruh antara dukungan sosial keluarga terhadap konflik peran. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial dari keluarga maka akan semakin menurunkan tingkat konflik peran dan semakin rendah dukungan sosial dari keluarga maka akan semakin meningkatkan konflik peran.

Pada deskripsi data penelitian, variabel intensi *turnover* yang menunjukkan bahwa karyawan bank di Denpasar memiliki taraf intensi *turnover* yang rendah. Hasil kategorisasi data intensi *turnover* menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki taraf intensi *turnover* rendah sebanyak 47 orang (42,3%). Intensi *turnover* yang rendah pada karyawan bank di Denpasar dapat disebabkan oleh konflik peran yang dimiliki oleh karyawan bank di Denpasar rendah, hal tersebut sesuai dengan deskripsi data penelitian pada variabel konflik peran yang menunjukkan taraf konflik peran yang rendah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama & Sintaasih (2015) yang menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* pada karyawan bank. Konflik peran yang rendah akan menurunkan intensi *turnover* pada diri karyawan bank.

Intensi *turnover* yang rendah juga dapat disebabkan oleh kepuasan kerja yang tinggi, hal tersebut sesuai dengan deskripsi data penelitian pada variabel kepuasan kerja yang menunjukkan taraf kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2009) yang menemukan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan bank.

Berdasarkan hasil uji data tambahan, diperoleh bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada intensi *turnover* ditinjau dari usia dan lama kerja. Hal ini dapat terjadi karena terdapat faktor-faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap intensi *turnover*. Sumarto (2009) dalam penelitiannya menemukan faktor lain yang dapat mempengaruhi intensi *turnover* adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah perasaan dan sikap karyawan terhadap organisasinya, berupa keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi, serta dengan sepenuh hati menerima tujuan perusahaan dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan perusahaannya (Sianipar & Haryanti, 2014).

Sianipar dan Haryanti (2014) dalam penelitiannya menemukan terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasi dengan intensi *turnover*. Semakin tinggi komitmen terhadap organisasi maka akan semakin rendah intensi *turnover* dan semakin rendah komitmen terhadap organisasi maka akan semakin tinggi intensi *turnover*. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aninditarini (2013) yang mengungkapkan ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara komitmen organisasi dengan intensi *turnover*. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin rendah intensi *turnover* dalam diri karyawan tersebut. Sebaliknya, jika komitmen organisasi yang dimiliki karyawan rendah, maka intensi *turnover* akan semakin tinggi.

Yulianto (2012) dalam penelitiannya juga mengungkapkan terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi intensi *turnover* seperti faktor eksternal yaitu pasar tenaga kerja, faktor institusi yaitu kondisi ruang kerja, keterampilan kerja, upah, dan supervisi, karakteristik personal dari karyawan seperti intelegensi, sikap, minat, masa lalu serta reaksi individu terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan kerja dan konflik peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar, kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar, konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar, kepuasan kerja pada karyawan bank di Denpasar mayoritas tinggi dengan persentase sebesar 49,5%, konflik peran pada karyawan bank di Denpasar mayoritas rendah dengan persentase 43,2%, intensi *turnover* pada karyawan bank di Denpasar mayoritas rendah dengan persentase 42,3%, tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar ditinjau dari usia, dan tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan bank di Denpasar ditinjau dari lama kerja.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka dapat diberikan saran untuk perusahaan dimana Perusahaan dapat memfasilitasi karyawan untuk dapat memberikan umpan balik kepada perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan saran yang dimiliki karyawan guna mempertahankan tingkat intensi *turnover* karyawan yang rendah, perusahaan harus tetap menjaga kepuasan kerja yang telah dimiliki oleh karyawan karena karyawan akan cenderung bertahan pada perusahaan yang memberikan kepuasan, kenyamanan, dan kesejahteraan dalam bekerja, dan perusahaan harus memperhatikan konflik peran yang dialami oleh karyawan dengan memperhatikan jadwal kerja atau jadwal untuk lembur bagi karyawan.

Saran bagi karyawan yaitu Karyawan harus menerapkan strategi yang dapat menjaga tidak terjadi konflik

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

peran yang dialami yaitu misalnya dengan cara membuat jadwal kegiatan setiap harinya agar semua tugas atau peran dapat dilaksanakan dengan baik, dan karyawan harus tetap menjaga hubungannya dengan sumber dukungan sosial seperti keluarga atau orang-orang terdekat agar dapat menjaga tidak terjadi konflik peran pada diri karyawan.

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu peneliti selanjutnya dapat mencari faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi intensi *turnover* karyawan, peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian yang lebih banyak dibandingkan jumlah sampel penelitian ini agar lebih representatif pada konteks populasi yang heterogen, peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian ini, sehingga dapat memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian agar lebih representatif pada konteks populasi yang heterogen, peneliti selanjutnya dapat menentukan karakteristik sampel yang lebih spesifik seperti jabatan, masa kerja atau tingkat pendidikan, dan peneliti selanjutnya dapat menentukan karakteristik sampel berdasarkan agama yang dianut, agar dapat mendapatkan gambaran yang lebih khusus mengenai pengaruh agama terhadap konflik peran yang dimiliki karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. (2008). Direct and indirect effects of work family conflict on job performance. *The Journal of International Management Studies*. 3(2), 176-180.
- Amelia, A. (2010). Pengaruh work to family conflict dan family to work conflict terhadap kepuasan dalam bekerja, keinginan pindah tempat kerja, dan kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 4(3), 201-219.
- Aninditarini, P. (2013). *Intensi turnover ditinjau dari komitmen organisasi pada karyawan rumah sakit Qolbu Insan Mulia (QIM) Batang*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Anjani, N.M.A.S. (2015). *Konflik kerja keluarga dengan kepuasan kerja yang dimoderasi komitmen organisasi pada karyawan Bali*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Denpasar.
- Annisa, F. (2015). *Pengaruh dukungan sosial dari keluarga terhadap work family conflict pada PNS wanita jabatan eselon IV di Pemda Kota Pariaman*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Andalas, Padang.
- Anoraga, P. (2009). Psikologi kerja. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyanto, T. (2004). Profil persaingan usaha dalam industri perbankan Indonesia. *Perbanans Finance & Banking Journal*, 6 (2), 97-160.
- Arthesa, A., & Handiman, E. (2006). Bank & lembaga keuangan bukan bank. Jakarta: PT Indeks kelompok Gramedia.
- As'ad, M. (2008). Psikologi industri. Yogyakarta: Lyberty.
- Awaldi. (2014, Maret). Bank Memahami Nasabah Tapi Kurang Memahami Karyawan. *Infobanknews*. Diambil dari: <http://www.infobanknews.com/2013/03/bank-memahami-nasabah-tapi-kurang-memahami-karyawan/>.
- Azwar, S. 2012. Penyusunan skala psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2013. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Blomme, R.J., Rheede, A.V., & Tromp, D.M. (2010). Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry. *Tourist and Hospitality Research*. 10(4), 269-285.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., Wayne, J.H., & Grzywacz, J.G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of Vocational Behavior*. 68, 131-164.
- Dewi, N.A.T.M. (2015). *Faktor yang memengaruhi intensi turnover karyawan di Denpasar*. (Studi Kasus tidak dipublikasikan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Denpasar.
- Etnaningtyas, A.P. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi intensi turnover pada karyawan PT. Alenatex Bandung*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Fauji, H. (2013). *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, Bandung.
- Field, A. (2009). Discovering statistic using SPSS third edition. London: Sage Publication.

- Ghayyur, M., & Jamal, W. (2012). Work family conflict: A case of employee' turnover intention. *Journal of Social Science and Humanity*. 2(3), 168-174.
- Ghozali, H. (2005). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L. (1997). Organizations: behavior structure processes 9th edition. New York: a Times Mirror Higher Education Group.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Source of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*. 10(1), 76-88.
- Gunawan, A.M. (2015). Statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi dan sosial. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Halimsetiono, E. (2014). Peningkatan komitmen organisasi untuk menurunkan angka *turnover* karyawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 8(8), 339-345.
- Handoko, T.H. (2014). Manajemen personalia & sumber daya manusia edisi kedua. Yogyakarta: BDFE
- Helen, D. (2014, Mei). SURVEI SDM PERBANKAN: Turn Over Karyawan 15%, Motif Utamanya Cari Tunjangan Lebih Menjanjikan. Diambil dari: <http://finansial.bisnis.com/read/20140515/90/228134/survei-sdm-perbankan-turn-over-karyawan-15-motif-utamanya-cari-tunjangan-lebih-menjanjikan>.
- Input Bali. (2015, Juli). Ngayah, tradisi yang harus tetap ada di Bali. *Input Bali*. Diambil dari: <http://inputbali.com/budaya-bali/ngayah-tradisi-yang-harus-tetap-ada-di-bali>.
- Kesumaningsari, N.P.A. (2014). Konflik kerja keluarga dan work engagement karyawati Bali pada bank di Bali. *Jurnal Psikologi Udayana*. 1(3), 105-118.
- Khikmawati, R. (2015). *Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention pramuniaga di PT Circleka Indoonesia Utama cabang Yogyakarta*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Komariah. (2015). *Pengaruh konflik peran, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention pada CV. Bartec Semarang*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran, Semarang.
- Kurniawan, A. (2013). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi turnover karyawan outsourcing Bank Rakyat Indonesia kantor wilayah Kabupaten Sleman*. (Tesis tidak dipublikasikan). UPN "Veteran", Yogyakarta.
- Kusriyani, T., Magdalena, M., & Paramita, P.D. (2016). Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas turnover yang dimediasi komitmen organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal Of Management* 2(02).
- Lathifah, I., & Rohman, A. (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 and Technology*. 5(2), 617-625.
- Luthans, F. (2006). Perilaku organisasi edisi 10. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Manurung, M.T. (2012). *Analisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan (Studi pada Stikes Widya Husada Semarang)*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Maqsood, A., Muddasar, M., & Perviaz, S. (2012). The impact of work- family conflict and pay on employee job satisfaction with the moderating affect of perceived supervisor support in Pakistan Banking Sector. *Global Journal of Management and Business Research*. 12(6), 2249-4588.
- Mayapada, B.S., & Satiningsih. (2013). Hubungan Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Bank Bri Surabaya Cabang Hr Muhammad. *Character*. 10(1),
- Mobley, W.H. (2011). Pergantian karyawan: sebab-akibat dan pengendaliannya. Jakarta: PPM & Bisnis2030.
- Motowidlo, S.J. (1983). Predicting sales turnover from pay satisfaction and expectation. *Journal of Applied Psychology*. 68(3), 484-489.
- Munandar, A.S. (2012). Psikologi industri dan organisasi. Jakarta: Penerbit: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Nazir, M. (2013). Metode penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI TURNOVER

- Novliadi, F. (2007). *Intensi turnover karyawan ditinjau dari budaya perusahaan dan kepuasan kerja*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Prahadi, Y.Y. (2015, September). Turnover Talent Tinggi, ini dia pemicunya. SWA. Diambil dari: <http://swa.co.id/swa/trends/management/turnover-talent-tinggi-ini-dia-pemicunya-survei>.
- Putra, I.G.A.G.E.M., Wibawa, I.M.A. (2015). Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* pada PT. Autobagus Rent Car Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4(4), 1100-1118.
- Rivai, H.A. (2001) Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Intensi Keluar. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. 1(1), 335-352.
- Riyanto, M. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan berpindah kerja. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. 8(3), 115-120.
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational behavior*, eighth edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi*, edisi ke-16. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, S. (2005). Mengatasi berbagai masalah statistik dengan SPSS versi 11.5. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sari, R.N. (2014). *Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intentions (pada Hotel Ibis Yogyakarta)*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik multivariat aplikasi untuk riset skripsi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Saskara, I.A.N., Pudjihardjo., Maskie, G., & Suman, A. (2012). Tinjauan Perspektif Ekonomi dan Nonekonomi Perempuan Bali yang Bekerja di Sektor Publik: Studi Konflik Peran. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10 (3), 542-552.
- Sianipar, A.R.B. & Haryanti, K. (2014). Hubungan komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan bidang produksi CV. X. *Psikodimensia*, 13 (1), 98-114.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarto. (2009). Meningkatkan komitmen dan kepuasan untuk menyurutkan niat keluar. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(2), 116-125.
- Suryabrata, S. (2000). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryana, D. (2012). Bali dan sekitarnya. [(DX Reader Version)]. Diambil dari: <https://books.google.co.id/books?id=mXOD8sRmy4C&pg=PA1&lpg=PA1&dq=dayat+suryana+bali+dan+sekitarnya&source=bl&ots=jueULbW-If&sig=T2bKcgfnCI9R2EqjBSblUQtUFT0&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiXyfeNk-LPAhWqhlQKHxhVCH0Q6AEIJDAC#v=onepage&q=dayat%20suryana%20bali%20dan%20sekitarnya&f=false>.
- Suwandi., & Indriantoro, N. (1999). Pengujian model turnover pasewark dan strawser: studi empiris pada lingkungan akuntansi publik. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. 2(2), 173-195.
- Utama, D.G.A.S., & Sintaasih, D.K. (2015). Pengaruh *Work-family conflict* dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan *turnover intention*. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4(11), 3703-3737.
- Waspodo, A.A., Handayani, N.C., & Paramita, W. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT. Unitex di Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 4(1), 97-115.
- Wexley, K.N., & Yukl, G.A. (1984). *Organizational behavior and personal psychology*. Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Widodo, N. (2009). *Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap intensi turnover pada karyawan PT. Bank Bukopin Tbk Cabang Malang*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Jurusan Bimbingan

Konseling dan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Malang, Malang.

- Wijono, S. (2010). Psikologi industri dan organisasi dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia. Jakarta: Kencana.
- Winslow, S. (2005). Work family conflict, gender and parenthood, 1977-1997. *Jurnal of Family Issues*. 26(6), 725-755.
- Yani, N.W.M.S.A., Sudibya, I.G.A., & Rahyuda, A.G. (2016). Pengaruh work family conflict dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan turnover intention karyawan wanita. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 5(3), 629-658.
- Yulianto, A. (2012). *Hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi turnoer pada karyawan PT dan Liris Sukoharjo*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Zahroh, R., & Sudibya, G.A. (2016). Pengaruh komitmen organisasi dan konflik kerja – keluarga terhadap intention to quit karyawan pada restoran Kudeta di Seminyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 5(1), 149-175.
- Zainal, V.R.Z., Ramly, H.M., Mutis T., & Arafah, W. (2014). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.