

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MEDICAL REPRESENTATIVE DI WILAYAH YOGYAKARTA DIMEDIASI OLEH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA

The Effect of Workload on Medical Representative Turnover Intention Mediated by Work Family Conflict and Work Stress in Yogyakarta Region

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



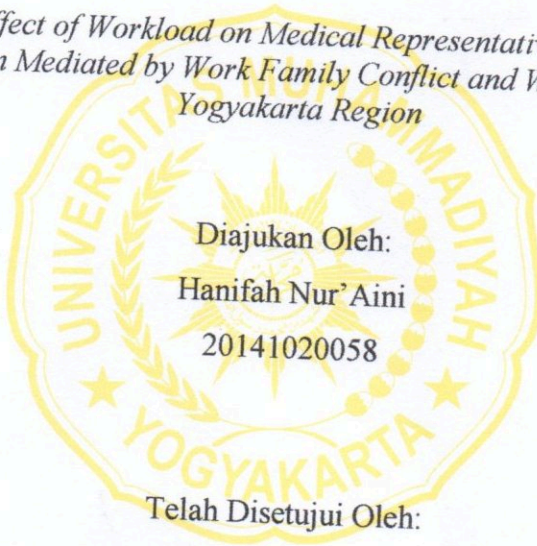
Diajukan Oleh:
Hanifah Nur'Aini
20141020058

Kepada:
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

TESIS

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MEDICAL REPRESENTATIVE DI WILAYAH YOGYAKARTA DIMEDIASI OLEH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA

The Effect of Workload on Medical Representative Turnover Intention Mediated by Work Family Conflict and Work Stress in Yogyakarta Region



Pembimbing

Prof. Dr. Siswoyo Haryono

Tanggal. 17 April 2018

TESIS

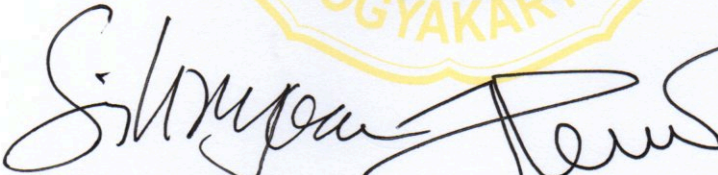
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MEDICAL REPRESENTATIVE DI WILAYAH YOGYAKARTA DIMEDIASI OLEH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA

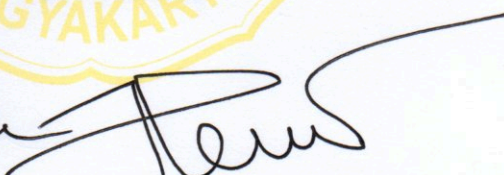
The Effect of Workload on Medical Representative Turnover Intention Mediated by Work Family Conflict and Work Stress in Yogyakarta Region

Diajukan Oleh:
Hanifah Nur'Aini
20141020058


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tanggal 05 April 2018


Yang terdiri dari


Prof. Dr. Siswoyo Haryono Anggota Tim Penguji


Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono Ketua Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Arni Surwanti, M.Si



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2018

Yang membuat Pernyataan:



Hanifah Nur'Aini

20141020058

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Wahai saudaraku, kalian tidak akan dapat menguasai ilmu kecuali dengan enam syarat yang akan saya sampaikan: dengan kecerdasan, menuntutnya dengan semangat, dengan kesungguhan, dengan memiliki bekal (investasi), bersama pembimbing, serta waktu yang lama.

(Imam Syafi'i)

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk almamater tercinta

Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun tesis ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya tesis yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Medical Representative di Wilayah Yogyakarta Dimediasi oleh Work Family Conflict dan Stres Kerja”** telah diselesaikan oleh peneliti.

Tesis ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan tesis ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Gunawan Budiyo, MP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
3. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
4. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku ketua penguji tesis. Bapak Prof. Dr. Siswoyo Haryono dan Ibu Fauziah, SE., M.Si selaku Pembimbing tesis,
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
6. Bapak Sungkoyo, Bapak Rishadi, Bapak Ipunk, Bapak Imam, Ibu Rina, Ibu Denok, dan Mba Lupita sebagai *Medical Representative*.

7. Kedua orang tua (Alm. Bapak Sutarjo & Almh. Ibu Mardi Lestari), Mama, Adek, Lutfi Majid dan keluarga besar.
8. Teman-teman angkatan 40 (Ibu Erna, Bapak Annas, Bapak Heri, Bapak Ahmad, Bapak Medi, Mas Raushan, Mas Veri, dan Mas Beni).
9. Semua pihak yang telah membantu proses penyusunan tesis ini
Dalam penyusunan tesis ini tidak luput dari kekurangan, peneliti terbuka untuk kritik dan saran. Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, pembaca, dan peneliti.

Yogyakarta, Juni 2018

Hanifah Nur' Aini

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena pergantian karyawan atau *turnover* yang tinggi pada perusahaan bidang farmasi khususnya tenaga *marketing* atau dikenal dengan *medical representative*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh beban kerja, *work family conflict*, dan stres kerja terhadap *turnover intention* serta mediasi *work family conflict* dan stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik sampel yang digunakan yaitu *sampling* insidental. Jumlah responden yang digunakan 150 *medical representative* di wilayah Yogyakarta. Analisis statistik deskriptif menggunakan *software SPSS* versi 22.00 sedangkan untuk analisis data menggunakan *software lisrel* versi 8.80.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Kedua*, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Ketiga*, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Keempat*, *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Kelima*, stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Keenam*, *work family conflict* tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. *Ketujuh*, stres kerja tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Work Family Conflict*, Stres Kerja, *Turnover Intention*, *Medical Representative*

Abstract

This research is motivated by the phenomenon of high turnover in pharmaceutical companies, especially the marketing personnel or known as medical representatives. This research aims to analyze and prove the effect of workload, work family conflict, and work stress on turnover intention. This research also aims to analyze and prove work family conflict and work stress mediation on the effect of workload on turnover intention.

This study used a quantitative approach. The sample technique used was incidental sampling. The number of respondents were 150 medical representatives in Yogyakarta region. The descriptive statistical analysis used SPSS software version 22.00 while for data analysis used lisrel software version 8.80.

The results shows that: first, the workload has a positive and significant effect on turnover intention of medical representative in Yogyakarta region. Secondly, the workload has a positive and significant effect on work family conflict of medical representative in Yogyakarta region. Third, the workload has a positive and significant effect on the work stress of medical representative in Yogyakarta region. Fourth, work family conflict has a positive and significant effect on turnover intention of medical representative in Yogyakarta region. Fifth, work stress does not effect turnover intention of medical representative in Yogyakarta region. Sixth, work family conflict does not mediate effect of workload on turnover intention of medical representative in Yogyakarta region. Seventh, work stress does not mediate effect of workload on turnover intention of medical representative in Yogyakarta region.

Keywords: *Workload, Work Family Conflict, Work Stress, Turnover Intention, Medical Representative*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
1. Beban Kerja	10
2. <i>Work Family Conflict</i>	12
3. Stres Kerja.....	14
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Kegunaan Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS ...	22
A. Landasan Teori	22
1. <i>Grand Theory</i>	22
2. <i>Turnover Intention</i>	27
3. Beban Kerja	31
4. <i>Work Family Conflict</i>	35
5. Stres Kerja.....	38
B. <i>Turnover Intention</i> , Beban Kerja, <i>Work Family Conflict</i> , dan Stres Kerja Perspektif Islam.....	47
1. <i>Turnover Intention</i>	47
2. Beban Kerja	51
3. <i>Work Family Conflict</i>	54
4. Stres Kerja.....	58
C. Hasil Penelitian Terdahulu	63
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	81

1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	81
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Work Family Conflict</i>	84
3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja	87
4. Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	90
5. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	93
6. <i>Work Family Conflict</i> Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	95
7. Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	98
E. Model Penelitian.....	101
BAB III METODE PENELITIAN	103
A. Pendekatan Penelitian	103
B. Obyek dan Subyek Penelitian	103
C. Populasi dan Sampel Penelitian	103
D. Jenis dan Sumber Data	105
E. Teknik Pengumpulan Data	105
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	106
G. Teknik Analisis Data.....	110
1. Konseptualisasi Model	112
2. Penyusunan Diagram Alur	113
3. Spesifikasi Model	113
4. Identifikasi Model	114
5. Estimasi Parameter	115
6. Penilaian Model Fit	115
7. Modifikasi Model	120
8. Validasi Model Silang	121
H. Pengujian Hipotesis Silang.....	121
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	125
A. Gambaran Umum Perusahaan Besar Farmasi (PBF) di D.I.Yogyakarta	125
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian	126
C. Analisis Deskriptif Responden Penelitian	131

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	131
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	132
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	132
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	133
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	133
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	134
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	134
E. Analisis Inferensial Dengan <i>Lisrel</i>	136
1. Pengukuran Variabel (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	136
2. Uji Asumsi <i>SEM Lisrel</i>	139
a. Jumlah Sampel Penelitian	139
b. Uji Normalitas Data.....	140
3. Uji Kecocokan Model <i>SEM</i>	142
4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	145
a. Pengujian Hipotesis 1	142
b. Pengujian Hipotesis 2	148
c. Pengujian Hipotesis 3	149
d. Pengujian Hipotesis 4	150
e. Pengujian Hipotesis 5	150
f. Pengujian Hipotesis 6	151
g. Pengujian Hipotesis 7	153
5. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total Variabel Penelitian	156
F. Pembahasan Hasil Penelitian	159
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	159
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Work Family Conflict Medical Representative</i>	161
3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja <i>Medical Representative</i>	165

4. Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	168
5. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	171
6. <i>Work Family Conflict</i> Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	175
7. Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	177
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI KEBIJAKAN, SARAN DAN KETERBATASAN	180
A. Kesimpulan.....	180
B. Implikasi Kebijakan	182
C. Saran.....	185
D. Keterbatasan Penelitian	186
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Antecedents, Moderating, and Outcomes Turnover Intention</i>	22
2.2 Model Penelitian	101
3.1 Diagram <i>Full Model</i> Penelitian.....	109
4.1 <i>Full Structural Equation Model Analysis</i>	143
4.2 Output <i>T Value</i>	145
4.3 Output <i>Structural Equation</i>	147
4.4 Output Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Penelitian.....	156

DAFTAR TABEL

1.1	Persebaran Industri Farmasi di Indonesia	3
1.2	Pedagang Farmasi Besar Propinsi D.I. Yogyakarta	4
2.1	Penelitian Terdahulu	63
3.1	Instrumen Penelitian.....	106
3.2	Kisi-kisi Variabel Penelitian	106
3.3	<i>Goodness of Fit Index Statistics SEM</i>	120
3.4	Kriteria Pengujian Hipotesis	122
4.1	Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian	127
4.2	Hasil Pengujian Ulang Item Valid <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian.....	129
4.3	Hasil Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian ...	131
4.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	131
4.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	132
4.6	Data Responden Berdasarkan Usia	132
4.7	Data Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	133
4.8	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	133
4.9	Data Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	134
4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	135
4.11	Kategori Jawaban Responden	135
4.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	136
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	138
4.14	Hasil <i>Univariate Normality</i>	140
4.15	Hasil <i>Multivariate Normality</i>	141
4.16	Uji <i>Goodness of Fit Statistics (GOF) Full Model</i> ..	144
4.17	Ringkasan Kesimpulan Hipotesis	154
4.18	Ringkasan Pengaruh Langsung	157
4.19	Ringkasan Pengaruh Tidak Langsung.....	158

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>Pilot Test</i>	
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian.....	
Lampiran 4 Output Pengujian Ulang Validitas Instrumen Penelitian.....	
Lampiran 5 Output Uji Deskriptif Data Responden	
Lampiran 6 Output Uji Validitas atau <i>CFA</i>	
Lampiran 7 Output Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 8 Output Uji Normalitas	
Lampiran 9 Output Full Model	
Lampiran 10 <i>Goodness of Fit Full Model</i>	
Lampiran 11 <i>T-Value</i>	
Lampiran 12 <i>Structural Equations</i>	
Lampiran 13 Pengaruh Total, Pengaruh Langsung, dan Pengaruh Tidak Langsung.....	