

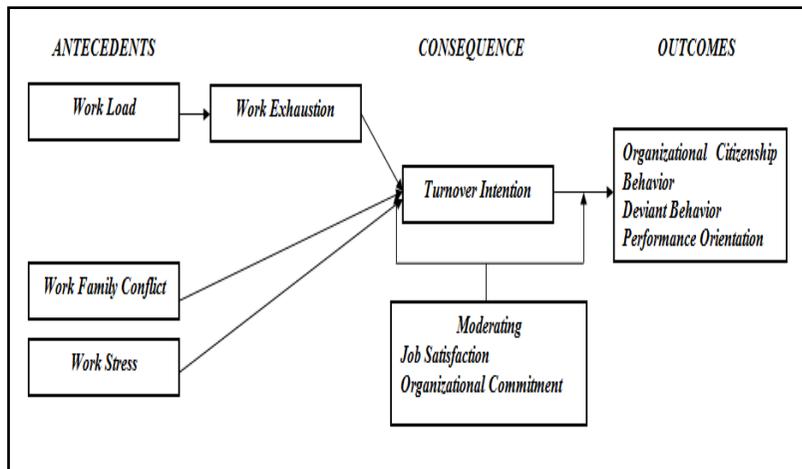
## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Grand Theory*

Penelitian ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Halawi (2014) dan Moore (2000) yang menjelaskan *antecedents*, *moderating*, dan *outcomes* dari *turnover intention*. Adapun konsep *antecedents*, *moderating*, dan *outcomes* dari *turnover intention* dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Halawi (2014) dan Moore (2000), dimodifikasi

**Gambar 2.1**  
*Antecedents, Moderating, and Outcomes Turnover Intention*

Berdasarkan Gambar 2.1 menunjukkan bahwa *antecedents* dari *turnover intention* yaitu *work load* melalui *work exhaustion*, *work family conflict*, dan *work stress*. *Turnover intention* dimoderasi oleh *job satisfaction* dan *organizational commitment* akan menyebabkan *organizational citizenship behavior*, *deviant behavior*, dan *performance orientation*. Menurut Force (2008) perasaan kelebihan beban berhubungan dengan beban kerja yang diterima oleh para pekerja. Pines *et.al.* (1981) dalam Force (2008) mendefinisikan beban kerja kuantitatif sebagai banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu tertentu oleh pekerja. Sedangkan beban kerja kualitatif sebagai pekerjaan yang membutuhkan keterampilan dan pengetahuan yang melebihi kemampuan pekerja. Menurut Moore (2000) *perceived workload* akan menyebabkan *work exhaustion* dan mempunyai konsekuensi *turnover intention*.

Menurut Frone (2013) dalam Halawi (2014) Konflik kerja keluarga diidentifikasi sebagai pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga. Hal tersebut terjadi karena

tiga sebab yaitu: karyawan gagal untuk mengatur waktu, pekerjaan dianggap sebagai stres dan melelahkan, serta adanya tuntutan perilaku. Menurut teori peran Coser (1975) Mead (1934) dalam Halawi (2014) individu membawa beberapa peran yaitu peran identitas, peran pekerjaan, dan peran keluarga. Kontradiksi antara dua peran dapat menyebabkan perasaan negatif yang dapat mengarah pada penilaian negatif sehingga menjadi sumber ancaman.

Lofquist dan Dawis (1969), Sheridan dan Abelson (1983) dalam Halawi (2014) berpendapat meningkatnya level stres dapat menyebabkan karyawan mengambil keputusan meninggalkan organisasi. Bedeian dan Armenakis (1981) dalam Halawi (2014) menyatakan stres terbukti secara tidak langsung berpengaruh terhadap niat untuk meninggalkan organisasi. Halawi (2014) menyatakan bahwa dua variabel moderasi yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara teratur dapat menjelaskan pendapat mengenai *turnover intention*. Bannister dan Griffeth (1986), Dalessio, Silverman dan Schuck (1986),

Hom, Griffeth dan Sellaro (1984), Mobley, Horner dan Hollingsworth (1978) dalam Halawi (2014) menyatakan kepuasan kerja mempunyai korelasi negatif dengan *turnover intention*. Cohen (1993) dalam Halawi (2014) berpendapat komitmen organisasi juga mempunyai korelasi negatif terhadap *Turnover intention*.

Krishnan & Singh (2010) dalam Halawi (2014) menambahkan tiga *outcomes* dari *turnover intention* yaitu:

a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Moorman (1991), Organ dan Ryan (1995) Williams, Pitre, dan Zainuba (2002) dalam Halawi (2014) menyatakan keadilan prosedural dan distributif merupakan prediktor kuat dari perilaku kewarganegaraan dan niat untuk meninggalkan perusahaan. Ketika seseorang mempunyai niat untuk meninggalkan perusahaan maka akan menarik diri dari sistem sosial.

b. *Deviant Behavior*

Bowen (1982) dalam Halawi (2014) mengusulkan bahwa adanya niat untuk mengundurkan diri dari

perusahaan akan meningkatkan absensi dan menurunnya kinerja. Aquino, Lewis dan Bradfield (1999) dalam Halawi (2014) menambahkan beberapa perilaku yang mengindikasikan seorang karyawan mempunyai niat untuk mengundurkan diri dari perusahaan seperti memberikan kabar kondisi badan yang sakit, berbohong mengenai pekerjaan, dan mengabaikan instruksi.

c. *Performance Orientation*

Kohli, Shervani dan Challgalla (1998) dalam Halawi (2014) berpendapat bahwa orientasi kerja didefinisikan sebagai usaha karyawan untuk mendapatkan penghargaan. Menurut Sujan, Weitz dan Kumar (1994) dalam Halawi (2014) penghargaan merupakan hasil penilaian positif dari orang lain. Orientasi kerja sangat terkait dengan penilaian positif dari orang lain yang mendorong individu tidak tertarik untuk keluar dari organisasi.

## **2. Turnover Intention**

Menurut Malna dkk. (2014) dalam Ni Wayan (2016) *turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah atau keluar dari suatu perusahaan namun belum sampai pada tahap realisasi untuk benar-benar pindah kerja ke tempat lain. Selanjutnya menurut Chen *et.al.* (2012) dalam Xiaoming *et. al.* (2014) *turnover intention* adalah sikap dan maksud untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela dan mencari pekerjaan yang lain. Sementara menurut Andika dan Imam (2015) *turnover intention* adalah hasil dari evaluasi karyawan mengenai kemungkinan untuk keluar serta tidak mewujudkan keberlanjutannya di organisasi.

Menurut Mowday, Koberg dan McArthur (1984) dalam Anisah (2011) keinginan berpindah kerja adalah prediktor kuat penyebab terjadinya *turnover*. Menurut Anisah (2011) antara keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) dengan *turnover* berbeda namun memiliki arti yang hampir sama. Karyawan yang mempunyai keinginan

keluar biasanya tidak selalu dapat melakukannya. Hal itu disebabkan karena seseorang tidak memiliki kemampuan dan adanya perasaan takut untuk keluar dari pekerjaan. Menurut Lum *et. al.* (2012) dalam Laksmi dkk (2015) *turnover intention* dapat diukur dari tiga komponen yaitu:

1. Keinginan untuk mencari pekerjaan baru pada bidang yang sama di perusahaan lain. Alasan utama bagi karyawan yang berpindah mencari pekerjaan baru pada bidang yang sama pada perusahaan lain karena melihat perusahaan lain mampu memberikan keuntungan yang lebih banyak dibandingkan perusahaan dimana dia bekerja sekarang.
2. Keinginan untuk mencari pekerjaan pada bidang yang berbeda di perusahaan lain. Ketika individu merasa tidak berkembang di perusahaan tempat dimana dia bekerja maka akan timbul keinginan untuk berpindah ke perusahaan lain yang berbeda bidang dengan sebelumnya namun tetap menggunakan keahlian yang dimilikinya.

3. Keinginan untuk mencari profesi baru. Ketika individu mempunyai banyak keahlian maka lebih mudah timbul keinginan untuk mencoba pekerjaan baru walaupun belum pernah dikerjakan sebelumnya.

Anisah (2011) memberikan gambaran tahap-tahap *turnover intention* pada individu sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pekerjaan sekarang dengan menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan keluarga, artinya apakah dengan pekerjaan yang sekarang dapat menyeimbangkan peran individu dalam pekerjaan dan keluarga.
2. Individu mengalami kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja.
3. Karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan cenderung akan berpikir keluar dari pekerjaan.
4. Mengevaluasi manfaat yang diperoleh dari pekerjaan sekarang dengan referensi pekerjaan lainnya. Karyawan yang mempunyai referensi pekerjaan yang banyak

cenderung akan membandingkan manfaat yang akan diterima satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

5. Adanya kesempatan untuk menemukan alternatif lain serta biaya yang dikeluarkan bukan suatu halangan.
6. Ketika individu tidak menemukan alternatif sesungguhnya maka individu akan mencari alternatif lain dan mengevaluasi manfaat yang akan diperolehnya, mengurangi keinginan untuk keluar dari pekerjaan, dan menarik diri.
7. Jika alternatif tersedia maka individu akan melakukan evaluasi terhadap alternatif yang telah dipilih. Setiap individu mempunyai pertimbangan tersendiri dalam mengevaluasi alternatif yang tersedia.
8. Hasil evaluasi alternatif yang sudah dipilih kemudian dibandingkan dengan pekerjaan saat ini.
9. Jika hasil evaluasi alternatif lebih baik dari pekerjaan sekarang akan semakin mendorong perilaku untuk segera berhenti dari pekerjaan sekarang.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan meninggalkan perusahaan dengan sukarela untuk mencari pekerjaan lain namun belum sampai pada tahap realisasinya.

### **3. Beban Kerja**

Menurut Hart (1988) dalam Murni (2012) beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi tugas-tugas, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi, dan pekerja. Pendapat lain tentang definisi beban kerja menurut Chen dan Spector (1992) dalam Radzali (2013) adalah sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan pada periode yang telah ditentukan. Sementara menurut Gabriela *et. al.* (2015) beban kerja merupakan intensitas tugas pekerjaan sebagai sumber stres mental dari karyawan.

Mangkuprawira (2010) dalam Anggit (2014) menyatakan beban kerja karyawan sudah ditentukan oleh perusahaan menggunakan standar kerja menurut jenis pekerjaannya. Analisis beban kerja berkaitan dengan

fluktuasi permintaan pasar terhadap barang dan jasa perusahaan serta pemenuhan SDM yang diperlukan untuk memenuhi permintaan komoditi tersebut. Permintaan pasar terhadap barang dan jasa perusahaan berhubungan positif dengan produksi dan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Peningkatan permintaan komoditi perusahaan tentu akan berdampak pada meningkatnya beban kerja karyawan. Menurut Moorhead (2013) beban kerja yang berlebihan dikategorikan menjadi dua yakni: beban kerja berlebihan secara kuantitatif dan beban kerja berlebihan secara kualitatif. Kelebihan beban secara kuantitatif artinya beban kerja yang terlalu banyak dibandingkan dengan waktu mengerjakan pekerjaan. Sedangkan kelebihan beban kualitatif artinya beban kerja yang diberikan terlalu banyak sehingga menimbulkan perasaan ketidakmampuan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Tarwaka (2011) dalam Anggit Astianto (2014) secara umum dua faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor

internal merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat reaksi beban kerja eksternal. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar tubuh seseorang.

1. Faktor internal

- a. Faktor somatis yang meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, dan status gizi.
- b. Faktor psikis meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

2. Faktor eksternal

- a. Tugas yang bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lainnya.
- b. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c. Lingkungan kerja meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan lainnya.

Menurut Hart dan Staveland (2011) dalam Anggit Astianto (2014) tiga faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu:

- a. Faktor tuntutan tugas (*task demands*) yaitu beban kerja yang ditentukan dari analisis tugas yang dilakukan oleh karyawan dengan mempertimbangkan perbedaan-perbedaan secara individu.
- b. Usaha atau tenaga (*effort*) yakni jumlah yang dikeluarkan dari pekerjaan mungkin merupakan bentuk intuitif alamiah dari beban kerja. Adanya peningkatan tuntutan tugas mungkin tidak dapat meningkatkan usaha.
- c. Performansi. Beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi.

#### 4. *Work Family Conflict*

Menurut Veithzal dan Deddy (2013) secara bahasa konflik dapat diartikan dengan perbedaan, pertentangan, dan perselisihan. Menurut Greenhaus dan Beutell (1986) dalam Ida dan I Gusti (2016) *work family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*). Menurut Posig dan Kickul (2004) dalam Erkemen *et.al.* (2014) *work family conflict* adalah bentuk dari konflik peran yang berasal dari tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan. Pendapat lain dari Gill (2012) dalam Khan (2015) *work family conflict* dapat didefinisikan sebagai gangguan dari dua aspek kehidupan seperti pekerjaan dan kehidupan keluarga yang dapat menyebabkan stres.

Menurut Martins *et. al.* dalam Anisah (2010) *work family conflict* terdiri dari dua arah yakni:

- a. *Work Interfering with Family (WIF)* atau *Work-to-Family-Conflict (WFC)*. *WFC* terjadi ketika pekerjaan

mengganggu kehidupan keluarga. Contohnya seorang karyawan yang merasa lelah dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat meningkat emosinya sehingga menyebabkan perhatian terhadap keluarga menurun.

- b. *Family Infering with Work (FIW)* atau *Family-to-Work-Conflict (FWC)*. *FWC* terjadi ketika keluarga mengganggu kehidupan kerja. Contohnya seperti adanya tanggung jawab untuk mengurus anak yang tentu menimbulkan kelelahan dan bisa berdampak pada menurunnya kinerja.

Menurut Parasuraman, Greenhauss, dan Granrose (1992) dan Voydanoff (1995) dalam Ummu (2011) *work family conflict* dikategorikan dalam tiga kategori yakni:

- a. *Time based conflict* atau konflik yang disebabkan oleh waktu yakni ketika waktu yang dimiliki individu digunakan untuk memenuhi satu peran tertentu maka dapat menimbulkan kesulitan dalam memenuhi peran lainnya.

- b. *Strain based conflict* atau konflik yang disebabkan oleh tuntutan yakni ketika ada tuntutan pada satu peran maka akan mengganggu peran lainnya.
- c. *Behavior based conflict* yaitu konflik yang disebabkan oleh kesulitan perubahan perilaku antara satu peran dengan peran yang lain.

Menurut Anisah (2010) beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya *work family conflict* yaitu:

1. Adanya tekanan dalam lingkungan kerja seperti jam kerja yang tidak pasti, sering bertugas ke luar kota atau luar negeri, jam kerja yang berlebihan (lembur) dan bentuk-bentuk lain stres dalam pekerjaan, adanya konflik interpersonal di tempat kerja, dan pimpinan yang tidak memberikan dukungan di organisasi.
2. Adanya tekanan dalam lingkungan keluarga seperti kehadiran anak, tanggung jawab terhadap anak, tanggung jawab terhadap orang tua, adanya konflik interpersonal dengan anggota keluarga, dan tidak adanya dukungan keluarga terhadap pekerjaan.

Menurut Hammer *et. al.* (1998) dalam Anisah (2010) keterbatasan waktu dan sumber daya yang tercermin dari jumlah jam kerja dan jumlah anak dapat mendorong seseorang mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan keluarga. Sedangkan menurut Uma dan Spitze (1995) dalam Ummu (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda yaitu pengasuhan anak, bantuan pekerjaan rumah tangga, komunikasi dan interaksi dengan anggota keluarga, waktu untuk keluarga, penentuan prioritas sebagai istri dan tekanan karir serta keluarga.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas *work family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu akibat pertentangan peran antara pekerjaan dengan keluarga yang mengganggu satu sama lainnya.

## **5. Stres Kerja**

Menurut Robbins (2001) dalam Veithzal dan Deddy (2013) stres sebagai suatu kondisi individu yang dinamis pada ketidakpastian dari kesempatan, hambatan, keinginan,

dan hasil yang sangat diinginkan. Berbeda dengan Robbins, Luthan dalam Veithzal dan Dedy (2013) mendefinisikan stres sebagai respon penyesuaian diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis akibat konsekuensi dari lingkungan, situasi, maupun peristiwa yang memberikan tekanan terlalu banyak pada psikologi dan fisik. Sedangkan Veithzal dan Deddy (2013) mengartikan stres sebagai tekanan, ketegangan, atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Menurut Quick dan Quick (1984) dalam Veithzal dan Deddy (2013) jenis stres dikategorikan menjadi dua yaitu:

- a. *Eustress*, merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif. Stres sehat tercermin dari kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, dan tingkat kinerja yang tinggi.
- b. *Distress*, merupakan hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif. Stres

tidak sehat juga tercermin dari konsekuensi individu dan organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan kinerja, dan kematian.

Menurut Basri (2012) dalam Ni Wayan (2016) stress kerja dapat diartikan sebagai suatu perasaan negatif akibat tidak mempunya individu menghadapi beban kerja yang melebihi kemampuannya atau menghadapi berbagai tekanan dari tempat kerja. Berbeda dengan definisi sebelumnya, Cooke dan Rousseau (1984) dalam Radzali (2013) mendefinisikan stres kerja sebagai pengalaman emosional yang dihubungkan dengan ketegangan dan kegelisahan yang berasal dari tugas atau pekerjaan. Sementara Rees (1997) dalam Jamadin (2015) mendefinisikan stres kerja sebagai ketidakmampuan dalam mengatasi tekanan dalam suatu pekerjaan.

Stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan individu untuk menghadapi lingkungan sekitarnya. Dampak

individu yang merasakan stres yang berlebihan akan memunculkan gejala-gejala stres yang dapat mengganggu pekerjaan. Menurut Braham (2001) dalam Veithzal dan Deddy (2013) gejala-gejala stres dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Fisik: kesulitan tidur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi, serangan jantung, dan kehilangan energi.
- b. Emosional: marah-marah, mudah tersinggung, terlalu sensitif, gelisah, cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis, depresi, gugup, agresif terhadap orang lain, mudah bermusuhan dan menyerang, dan kelesuan mental.
- c. Intelektual: mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.

d. Interpersonal: acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji dengan orang lain, senang mencari kesalahan orang lain, menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Menurut Veithzal dan Deddy (2013) sumber stres yang menyebabkan individu tidak sehat atau berada pada kondisi tidak optimal disebabkan oleh beberapa pembangkit stres dan sebagian besar pembangkit stres berasal dari waktu individu bekerja. Hurrell (2001) dalam Veithzal dan Deddy (2013) memaparkan faktor-faktor yang berasal dari pekerjaan yang dapat menimbulkan stres yang dibagi menjadi lima kategori yaitu:

a. Faktor-faktor intrinsik pekerjaan. Faktor intrinsik dikategorikan menjadi dua yakni tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik seperti faktor kebisingan. Tuntutan tugas seperti kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari risiko dan biaya.

- b. Peran individu dalam organisasi. Setiap individu mempunyai peran dalam organisasi artinya setiap individu mempunyai kelompok tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan peraturan dan perintah dari atasan. Dalam pelaksanaan tugas tidak selalu berhasil dan hal ini akan menimbulkan stres. Konflik peran dan ketidakjelasan peran menjadi sumber stres akibat tidak berfungsinya peran dengan baik.
- c. Pengembangan karir. Unsur-unsur penting dalam pengembangan karir yaitu peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya, peluang mengembangkan keterampilan baru, dan penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan yang berkaitan dengan karir. Dari ketiga unsur tersebut, penyuluhan karir menjadi pembangkit stres seperti ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebihan, dan kurangnya promosi.
- d. Hubungan dalam pekerjaan. Hubungan dalam pekerjaan yang tidak baik diindikasikan dengan kepercayaan yang rendah dan rendahnya minat dalam pemecahan masalah

dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan ketidakjelasan peran yang tinggi pula, hal ini menyebabkan komunikasi antarpribadi yang tidak sesuai antara pekerjaan dan ketegangan psikologikal.

- e. Struktur dan iklim organisasi. Faktor stres yang berasal dari struktur dan iklim organisasi dapat dilihat dari partisipasi individu dalam dukungan sosial. Partisipasi individu dalam organisasi yang rendah dapat dipengaruhi oleh suasana hati dan perilaku negatif.
- f. Tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan. Isu-isu yang dikaitkan dengan tuntutan di luar pekerjaan seperti mengenai keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi terhadap organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan pekerjaan.
- g. Ciri-ciri individu. Stres sebenarnya ditentukan oleh individu sendiri yakni bagaimana individu memandang situasi sebagai stres. Reaksi psikologis, fisiologis, dan

bentuk perilaku terhadap stres merupakan hasil interaksi situasi dengan individu meliputi sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman, masa lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (inteligensi, pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran).

Stres kerja dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap karyawan. Namun pada umumnya stres kerja lebih banyak memberikan dampak negatif bagi karyawan maupun perusahaan. Menurut Rice (1999) dalam Veithzal dan Deddy (2013) memaparkan bahwa konsekuensi stres kerja pada karyawan dapat menurunkan gairah kerja, meningkatkan kecemasan, frustrasi, dan lainnya. Konsekuensi stres kerja tidak hanya berpengaruh pada pekerjaan namun juga kehidupan di luar pekerjaan seperti kesulitan tidur, berkurangnya selera makan, menurunnya konsentrasi, dan sebagainya. Menurut Arnold (1986) dalam Veithzal dan Deddy (2013) stres kerja dapat memberikan konsekuensi terhadap empat hal yaitu kesehatan fisik, kesehatan psikologis, kinerja, dan

pengambilan keputusan. Greenberg dan Baron (1993), Quick dan Quick (1984), dan Robbins (1993) dalam Veithzal dan Deddy (2013) menyatakan bahwa bagi perusahaan konsekuensi yang ditimbulkan akibat stres kerja yang dialami oleh karyawannya dan bersifat tidak langsung seperti meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, menimbulkan perasaan teralienasi, hingga *turnover*.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan negatif, ketegangan, dan kegelisahan yang dirasakan individu akibat tidak mampu menghadapi pekerjaan yang melebihi kemampuan atau berbagai tekanan di tempat kerja.

## **B. *Turnover Intention*, Beban Kerja, *Work Family Conflict*, dan Stres Kerja Perspektif Islam**

### **1. *Turnover Intention***

Menurut Erwin (2014) agama Islam mendorong manusia agar berupaya dan bekerja keras agar memperoleh hasil yang maksimal. Hal ini telah jelas tertuang dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadits seperti kata *amal* yang berarti bekerja yang merupakan akar kata *amila* yang menggambarkan keluasan dan kedalaman gagasan agama Islam yang berkaitan dengan bekerja. Dalam Al-Qur'an terdapat sekitar 602 kali gagasan Islam yang berhubungan dengan bekerja yakni pada konteks manusia, keimanan, amal shaleh, kemaslahatan, hukum, maupun pertanggungjawaban di akhirat. Seorang karyawan dalam memperoleh hasil yang maksimal tentu melalui berbagai proses dengan usaha yang diiringi dengan doa serta diimbangi dengan kerja keras (etos kerja).

Etos kerja dalam Islam menurut Nurcholish dalam Mohammad (2012) adalah hasil suatu kepercayaan seorang

Muslim bahwa bekerja mempunyai kaitan dengan tujuan hidupnya yaitu memperoleh *ridha* Allah SWT. Hal ini kembali menegaskan bahwa agama Islam pada dasarnya agama *amal* atau kerja (*praxis*). Inti ajarannya yakni seorang hamba mendekati dan memperoleh *ridha* Allah SWT melalui kerja atau amal shaleh dan dengan memurnikan sikap penyembahan hanya kepada-NYA. Mohammad (2012) berpendapat bahwa dalam bekerja Islam telah memberikan pedoman kepada manusia yaitu sebagai berikut:

- a. Jika bekerja hendaknya dilakukan berdasarkan pengetahuan. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Qs. Al-Isra'(17): 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ  
عَنْدَهُمْ مَسْئُولًا

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya.”

- b. Jika bekerja dilaksanakan sesuai dengan keahlian. Hal ini sesuai Hadits Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Bukhori yang berbunyi:

*“Apabila suatu urusan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya.”* (HR. Bukhori).

- c. Bekerja berorientasikan pada kualitas dan hasil yang baik. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Qs. Al-Mulk (67): 2 yang berbunyi:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ  
الْغَفُورُ

Artinya: *“Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.”*

- d. Dalam bekerja selalu diawasi oleh Allah SWT.
- e. Dalam bekerja harus dilandasi semangat dan etos tinggi.
- f. Orang yang bekerja berhak mendapat imbalan atas pekerjaannya. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Qs. An-Najm (53): 31 yang berbunyi:

وَلِلَّهِ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ لِيَجْزِيَ الَّذِينَ أَسْتَوُوا بِمَا عَمِلُوا وَيَجْزِيَ  
الَّذِينَ أَحْسَنُوا بِالْحُسْنَى

Artinya: “*Dan hanya kepunyaan Allah-lah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi supaya Dia memberi balasan kepada orang-orang yang berbuat jahat terhadap apa yang telah mereka kerjakan dan memberi balasan kepada orang-orang yang berbuat baik dengan pahala yang lebih baik (surga).*”

- g. Berusaha menghayati sabda Nabi Muhammad SAW bahwa setiap perbuatan bergantung dengan niatnya.
- h. Agama Islam menunjukkan bahwa bekerja merupakan bentuk keberadaan umat manusia.
- i. Memahami pesan dalam Hadits Shahih dari Nabi Muhammad SAW yang berbunyi: “*Orang mukmin yang kuat lebih disukai Allah SWT.*”

Toto dalam Mohammad (2012) memberikan ciri-ciri seorang Muslim yang mempunyai etos kerja Islam yaitu:

- a. Mempunyai jiwa kepemimpinan (*leadership*).
- b. Selalu berhitung.
- c. Menghargai waktu.
- d. Tidak pernah merasa puas berbuat kebaikan (*positive improvements*).
- e. Hidup hemat dan efisien.

- f. Memiliki jiwa wiraswasta (*entrepreneurship*).
- g. Memiliki insting bersaing dan bertanding.
- h. Keinginan untuk mandiri (*independent*).
- i. Haus untuk memiliki sifat keilmuan.
- j. Berwawasan makro (Universal).
- k. Memperhatikan kesehatan dan gizi.
- l. Ulet dan pantang menyerah.
- m. Berorientasi pada produktivitas.
- n. Memperkaya silaturahmi.

## **2. Beban Kerja**

Menurut Erwin (2014) agama Islam yang berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum Muslimin tidak hanya berfungsi dalam segi ibadah melainkan mengatur dalam bekerja. Islam mendorong umatnya untuk bekerja, hidup dalam kemuliaan, dan tidak menjadi beban orang lain. Islam juga memberikan kebebasan dalam memilih pekerjaan sesuai dengan minat dan kemampuan namun tetap sesuai dengan nilai-nilai Islam. Menurut Saifullah (2010) secara implisit banyak ayat

Al-Qur'an yang menganjurkan umatnya untuk bekerja keras seperti yang tertuang dalam Qs. Al-Insirah (94): 7 yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

Hal ini juga disebutkan dalam Hadits Rasul yang artinya “Berusahalah untuk urusan duniamu seolah-olah engkau akan hidup selamanya.”

Perubahan faktor eksternal seperti peningkatan permintaan pasar terhadap komoditi perusahaan tentu akan berimbas pada beban kerja yang diterima karyawan. Perusahaan perlu membuat kebijakan untuk memberikan beban kerja kepada karyawan sesuai dengan kemampuan melalui analisis pekerjaan. Allah SWT berfirman dalam Qs. Isra (17): 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ  
أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*Artinya: “Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang benar jalannya.”*

Veithzal (2014) berpendapat bahwa Allah SWT memerintahkan agar Nabi Muhammad SAW menyampaikan kepada umatnya bahwa tiap orang itu bekerja menurut kemauannya sendiri. Ada orang yang suka bersyukur setiap memperoleh nikmat dari-NYA namun ada pula yang ingkar terhadap nikmat yang diberikan, semua bekerja berdasarkan tabiat, watak, dan kecerdasan mereka masing-masing.

Menurut Veithzal (2014) analisis pekerjaan mempelajari gambaran atau desain dari aktivitas-aktivitas yang menentukan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan wujud tanggung jawab dari setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan. Analisis pekerjaan dapat diaplikasikan sebagai alat untuk perencanaan Sumber Daya Insani (SDI) pada tingkat manajerial, profesional, dan teknikal. Inti dari analisis pekerjaan adalah menempatkan orang yang tepat pada suatu pekerjaan sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan pengalaman dalam melakukan pekerjaan tersebut. Hal

ini untuk menghindari memberikan pekerjaan kepada seseorang yang bukan ahlinya agar terhindar dari kehancuran seperti dalam Hadits yang diriwayatkan oleh Bukhari yang berbunyi:

*“Jika menyerahkan sesuatu urusan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.”* (HR. Bukhari).

Veithzal (2014) memberikan gambaran langkah-langkah dalam proses analisis pekerjaan sebagai berikut:

- a. Menguji organisasi secara keseluruhan dan kecocokan tiap pekerjaan.
- b. Menentukan bagaimana informasi analisis pekerjaan akan digunakan.
- c. Memilih jenis pekerjaan untuk diteliti.
- d. Mengumpulkan data dengan teknik analisis pekerjaan yang dapat diterima.
- e. Menyiapkan deskripsi tugas.
- f. Menyiapkan spesifikasi pekerjaan.

### **3. *Work Family Conflict***

Menurut Enung (2012) ditengah arus globalisasi dan informasi sering kali menimbulkan hambatan dan gangguan

dalam keluarga. Adanya perubahan pola hidup dan sikap perilaku suami, istri, dan anak-anak merupakan dampak dari materialisme. Orientasi materialisme dan konsumerisme mengakibatkan perilaku-perilaku yang menyimpang dan sikap hidup yang tidak tenang. Mewujudkan keluarga *sakinah* merupakan dambaan pasangan suami-istri di tengah banyaknya hambatan dan gangguan. Menurut Nazarudin dalam Enung (2012) agama merupakan pedoman hidup termasuk di dalamnya membangun keluarga *sakinah* karena dengan penghayatan dan pengamalan agama yang baik setiap anggota keluarga akan mampu menjalankan fungsinya dengan baik.

Enung (2012) menyatakan agama Islam telah memberikan pedoman mewujudkan keluarga *sakinah* dengan cara menentukan pasangan. Hal tersebut sesuai dengan Hadits Nabi Muhammad SAW yang berbunyi:

*“Janganlah kamu menikahi perempuan karena kecantikannya, mungkin kecantikannya akan membawa kerusakan bagi mereka sendiri dan janganlah kamu menikahi mereka karena mengharapkan hartanya, tetapi menikahlah karena alasan agamanya.”*

Menurut hadits tersebut ada empat alasan seseorang dinikahi: *Pertama*, alasan keturunan; *Kedua*, kekayaan; *Ketiga*, alasan rupa/wajah/penampilan fisik; dan *Keempat*, alasan agama. Islam menekankan faktor agama sebagai alasan utama seseorang menikah.

Menurut Enung (2012) agama Islam juga sudah mengatur peran dan tanggung jawab suami dan istri dalam keluarga. Adapun tanggung jawab dan peran suami: *Pertama*, menyadari bahwa istri merupakan amanah dari Allah SWT yang harus dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT dalam menjalankan perintah-NYA. *Kedua*, menafkahi istri dan keluarga. *Ketiga*, menjadi pemimpin dalam beribadah kepada Allah SWT. *Keempat*, menjadi kepala rumah tangga dan pemimpin keluarga yang adil, bijaksana, dan lemah lembut. *Kelima*, selalu sabar bila melihat sesuatu yang tidak disukai dari istrinya dan berusaha untuk membimbingnya ke arah yang lebih baik. *Keenam*, suami merupakan pemimpin, pelindung, dan

pembimbing dalam keluarga, hal ini telah tertuang dalam

Qs. An-Nisa (4): 34 yang berbunyi:

الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ بِمَا فَضَّلَ اللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ وَبِمَا أَنْفَقُوا مِنْ  
 أَمْوَالِهِمْ فَإِلْتَصَّحْتُمْ قُنْتُمْ حِفْظًا لِلْعَيْبِ بِمَا حَفِظَ اللَّهُ وَالتِّي تَخَافُونَ  
 نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ وَأَهْجُرُوهُنَّ فِي الْمَضَاجِعِ وَأَضْرِبُوهُنَّ فَإِنْ  
 أَطَعْنَكُمْ فَلَا تَبْغُوا عَلَيْهِنَّ سَبِيلًا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا كَبِيرًا

Artinya: “Kaum laki-laki itu adalah pemimpin bagi kaum wanita, oleh karena Allah telah melebihkan sebahagian mereka (laki-laki) atas sebahagian yang lain (wanita), dan karena mereka (laki-laki) telah menafkahkan sebagian harta mereka. Sebab itu maka wanita yang saleh, ialah yang taat kepada Allah lagi memelihara diri ketika suaminya tidak ada, oleh karena Allah telah memelihara (mereka). Wanita-wanita yang kamu khawatirkan nusyuznya, maka nasehatilah mereka dan pisahkanlah mereka di tempat tidur mereka, dan pukullah mereka. Kemudian jika mereka mentaatimu, maka janganlah kamu mencari-cari jalan untuk menyusahkannya. Sesungguhnya Allah Maha Tinggi lagi Maha Besar.”

Sedangkan tanggung jawab dan peran istri sebagai berikut: *Pertama*, menyadari dirinya adalah bagian dari amanah dari Allah SWT untuk suaminya. *Kedua*, sebagai ibu rumah tangga, pembina, pendidik anak, dan bertanggung jawab atas harta beda milik suami. *Ketiga*,

mampu menjadi sumber ketenangan bagi jiwa suami dan anaknya. *Keempat*, berusaha menjadi istri sholehah yang mengetahui kewajiban terhadap Allah SWT dan suaminya. *Kelima*, selalu berusaha menyenangkan bila dipandang suami, selalu menuruti kehendak suami selama tidak bertentangan dengan perintah Allah SWT.

#### 4. Stres Kerja

Menurut Veithzal (2014) pendekatan penyelesaian stres kerja dapat menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan perusahaan. Stres kerja bagi individu dapat berpengaruh terhadap kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Sedangkan bagi perusahaan, stres kerja tidak hanya sebagai alasan kemanusiaan melainkan berpengaruh terhadap prestasi semua aspek organisasi dan efektivitas organisasi secara menyeluruh. Allah SWT berfirman dalam Qs. An-Nisa (4) : 84 yang berbunyi:

فَقْتِلْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا تَكْلَفُ إِلَّا نَفْسَكَ وَحَرِّضِ الْمُؤْمِنِينَ عَسَى اللَّهُ أَنْ  
يَكُفَّ بَأْسَ الَّذِينَ كَفَرُوا وَاللَّهُ أَشَدُّ بَأْسًا وَأَشَدُّ تَنكِيلًا

*Artinya: “Maka berperanglah kamu pada jalan Allah, tidaklah kamu dibebani melainkan dengan kewajiban kamu sendiri. Kobarkanlah semangat para mukmin (untuk berperang). Mudah-mudahan Allah menolak serangan orang-orang yang kafir itu. Allah amat besar kekuatan dan amat keras siksaan(Nya).”*

Menurut Veithzal (2014) yang dimaksud ayat di atas yakni perintah berperang itu harus dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW karena yang terbebani adalah diri beliau sendiri. Ayat ini berhubungan dengan keengganan sebagian besar orang Madinah untuk berperang bersama Nabi ke Badar Shugra. Maka turunlah ayat ini yang memerintahkan supaya Nabi Muhammad SAW pergi berperang walaupun hanya sendirian saja.

Untuk mengelola stres seperti dalam firman Allah SWT dalam Qs. Ali Imron (3): 139 yang berbunyi:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

*Artinya: “Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.”*

Menurut Susatyo (2012) Islam juga mengajarkan beberapa cara yang dapat digunakan dalam mengelola stres sebagai berikut:

- a. Niat Ikhlas. Agama Islam mengajarkan jika seseorang melakukan perbuatan hendaknya didasarkan niat ikhlas dengan tujuan agar nilai perbuatannya tinggi hanya di mata Allah SWT. Dengan demikian jika hasil usaha tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka tetap mendapatkan ketenangan jiwa. Adanya ketenangan hati dan jiwa semata-mata hanya bersumber dari Allah SWT seperti yang tertuang dalam Qs. At-Taubah (9): 91 yang berbunyi:

لَيْسَ عَلَى الضُّعَفَاءِ وَلَا عَلَى الْمَرْضَىٰ وَلَا عَلَى الَّذِينَ لَا  
يَجِدُونَ مَا يُنْفِقُونَ حَرَجٌ إِذَا نَصَحُوا لِلَّهِ وَرَسُولِهِ مَا  
عَلَى الْمُحْسِنِينَ مِنْ سَبِيلٍ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya: “Tiada dosa (lantaran tidak pergi berjihad) atas orang-orang yang lemah, orang-orang yang sakit dan atas orang-orang yang tidak memperoleh apa yang akan mereka nafkahkan, apabila mereka berlaku ikhlas kepada Allah dan Rasul-Nya. Tidak ada jalan sedikitpun untuk menyalahkan orang-orang yang berbuat baik. Dan Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

- b. Sabar dan Shalat. Sabar dalam Islam berarti mampu berpegang teguh dalam mengikuti ajaran agama Islam untuk menghadapi dorongan hawa nafsu. Ibadah Shalat merupakan sarana dalam mendekati diri kepada Allah *SWT* dengan melupakan sejenak kepenatan fisik, masalah, beban pikiran, dan emosi yang tinggi saat menghadap-NYA. Shalat akan menambah keyakinan diri kepada Sang Pencipta sehingga dapat meningkatkan ketenangan diri dan mengurangi kecemasan.
- c. Bersyukur dan Berserah diri (*tawakkal*). Sikap menerima segala sesuatu yang diberikan Allah *SWT* kepada kita merupakan salah satu kunci dalam menghadapi stres. Islam mengajarkan kepada kita jika seseorang tertimpa musibah dengan membaca "*Inna Lilaahi Wa Innaa Ilaihi Raaji'uun*" yang berarti "*Segala puji bagi Allah Rabb semesta alam, dan kami ini kepunyaan Allah, dan kepadanya jua kami akan kembali.*" (Qs.Al-Baqarah (2): 156). Jika seseorang selalu bersyukur dengan apa yang sudah diberikan Allah *SWT* dan selalu berserah diri

maka akan menghindarkan dari perasaan serakah dan beban pikiran.

- d. Doa dan Dzikir. Dengan berdoa dan berdzikir maka perasaan akan menjadi lebih tenang serta dapat meningkatkan konsentrasi, berpikir secara jernih, dan emosi diripun jadi lebih terkendali sebagaimana yang tertuang dalam Qs. Ar-Ra'd (13): 28 sebagai berikut:

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ  
تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

Artinya: “(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenang dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tenang.”

### C. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai variable beban kerja, *work family conflict*, stres kerja dan *turnover intention* telah banyak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu mengenai variabel tersebut sebagai berikut:

**Table 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
1.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>How Perceived Workload Affects The Work Outcomes of Computer Professional</i>	Patrick (2011)	<i>Australasian Journal of Information Systems Vol. 17 Issue 1 p.35-51</i>	Beban Kerja, <i>turnover intention</i>	Beban kerja secara positif berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada pekerja komputer profesional.
		<i>Job Stress, Work Overload, Environment, and Employees Turnover Intention: Destiny or Choice</i>	Qureshi et. al. (2012)	<i>Archives Des Sciences, 65, 8</i>	Beban kerja, <i>turnover intention</i>	<i>Workload</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>turnover intentions</i> pada karyawan sektor tekstil di

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
						Pakistan.
1.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>Impact of Workload and Inflexible Organizational Environment on the Employee Turnover in Privat Sector of Pakistan</i>	Zeb dan Butt (2016)	<i>International Journal of Management Sciences and Business Research Vol. 5 Issue 1</i>	Beban Kerja, turnover intention	Beban kerja berpengaruh secara positif terhadap turnover intention.
		<i>The Effect of Psychological Contract Breach and Workload on Intention to Leave: Mediating Role of Job Stress</i>	Jimmy dan I Gede (2016)	<i>Procedia Social and Behavioral Sciences Vol. 219, p. 717-723</i>	Beban kerja, turnover intention	Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.
		<i>Impact of Job Related Factors on Turnover Intention of Operational Level Employees in Apparel Industry in Sri Lanka</i>	Rathnasooriya dan Jayatilake (2016)	<i>Journal of Business and Management, Vol. 18, Issue 12.</i>	Workload, turnover intention	Workload signifikan prediktor dari turnover intention karyawan apparel industry di Sri Lanka.
		<i>Retention of Women Accountants: The Interaction of Job Demands and Job Resources</i>	Riberio et.al. (2016)	<i>SA Journal of Human Resources Management, Vol. 14, Issue 1, pp. 759</i>	Job overload, turnover intention	Job overload berpengaruh terhadap turnover intention akuntan wanita di Afrika Selatan.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
1.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>The Effect of Organizational Loads on Work Stress, Emotional Commitment, and Turnover Intention</i>	Erat et.al. (2017)	<i>International Journal of Organizational Leadership</i> Vol. 6 pp. 221-231	<i>Work load, turnover intention</i>	<i>Work load</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> akademisi di universitas negeri Turki.
		<i>Applying The Job Demands Resources Model to Understand Technology as a Predictor of Turnover Intentions</i>	John et.al. (2017)	<i>Computers in Human Behavior</i> , Vol. 77, pp. 317-325.	<i>Job overload, turnover intention</i>	<i>Job overload</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .
		<i>Nursing Staff Retention: Effective Factors</i>	Heidari et.al. (2018)	<i>Annals of Tropical Medicine and Public Health</i> 10.6 pp. 1467 From Gale Health and Medical Collection 2018	<i>Workload, turnover intention</i>	<i>Workload</i> berpengaruh sebesar 80% dari retensi staf perawat.
		<i>Faculty's Turnover in Private Higher Learning Institutions: A Phenomenal Inquiry</i>	Ramasamy dan Abdullah (2018)	<i>Business and Economic Horizon</i> 13.2 pp. 169+ From Gale Business and Economics	<i>Workload, turnover</i>	<i>Workload</i> menjadi salah satu dari penyebab terjadinya <i>turnover</i> staf pada institusi pendidikan tinggi.

<i>Collection 2018</i>						
No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
2.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Work Family Conflict</b>	<i>IT Road Warriors: Balancing Work Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions</i>	Ahuja <i>et.al.</i> (2006)	<i>MIS Quarterly</i> , 30, 3, pp.1.	Beban Kerja, <i>work family conflict</i>	<i>Work Overload</i> berpengaruh positif dan signifikan pada <i>work family conflict</i> .
		<i>When Can Employee Have a Family Life? The Effect of Daily Workload and Affect on Work Family Conflict and Social Behaviors at Home</i>	Ilies <i>et.al.</i> (2007)	<i>Journal of Applied Psychology</i> Vol. 92, Issue 5, pp. 1368-1379.	Work load, <i>work family conflict</i>	Work load berpengaruh terhadap <i>work family conflict</i> pekerja <i>full time</i> (staf administrasi profesional, supervisor administrasi, dan staf teknisi profesional) di Midwestern University.
		<i>Nurse'Work Demands and Work Family Conflict: A Questionnaire Survey</i>	Yidrim <i>et. al.</i> (2008)	<i>International Journal of Nursing Studies</i> , 12.	Beban Kerja, <i>work family conflict</i>	Work <i>overload</i> mempunyai hubungan paling kuat dengan <i>work family conflict</i> pada perawat.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
2.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Work Family Conflict</b>	<i>Work/Family Demands, Work Flexibility, Work/Family Conflict, and Their Consequences at Work: A National Probability Sample in Taiwan</i>	Lu <i>et.al.</i> (2008)	<i>International Journal of Stress Management</i> Vol. 15, No. 1, pp. 1-21	Work load, work family conflict	Work demands (workload) berpengaruh terhadap work family conflict di Taiwan.
		<i>Work Family Conflict in Japan: How Job and Home Demands affect Psychological Distress</i>	Shimazu <i>et.al.</i> (2010)	<i>Industrial Health</i> , Vol. 48, pp. 766-774	Work load, work family conflict	Job demand (work load) mempunyai hubungan yang positif terhadap work family conflict pada orang tua yang bekerja dengan mempunyai anak pra sekolah di Jepang.
		<i>Work overload, Parental Demand, Perceived Organizational Support, Family Support, and Work Family Conflict among New Zealand and Malaysian Academics</i>	Nasurdin and O'Driscoll (2011)	<i>New Zealand Journal of Psychology</i> , Vol. 40, No. 3.	Work load, work family conflict	Work load mempunyai hubungan positif dengan work family conflict pada staf akademik di New Zealand dan Malaysian.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
2.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Work Family Conflict</b>	<i>Work Family Conflict: an Investigation of Healthcare Professionals in Thailand</i>	Rittippant <i>et.al.</i> (2011)	<i>International Conference on Management and Service Science Vol. 8.</i>	<i>Work load, work family conflict</i>	<i>Workload</i> merupakan salah satu faktor yang menyebabkan <i>work family conflict</i> pada staf kesehatan di Thailand.
		<i>The Effect of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance: The Mediation of Emotional Exhaustion</i>	Karatepe (2013)	<i>International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 25, Number 4, pp. 614-634 (21)</i>	Beban kerja, <i>work family conflict</i>	Beban kerja berpengaruh terhadap <i>work family conflict</i> .
		<i>Managing Work Family Conflict in The Medical Profession: Working Condition and Individual Resources as Related Factors</i>	Mache <i>et.al.</i> (2015)	bmjopen.bmj.com.	<i>Work family conflict, beban kerja</i>	<i>Work family conflict</i> pada para dokter berhubungan positif dengan <i>work overload</i> .

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
2.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Work Family Conflict</b>	<i>Explaining The Link Between Workload, Distress, and Work Family Conflict among School Employees: Physical, Cognitive, and Emotional Fatigue</i>	Ilies <i>et.al.</i> (2015)	<i>Journal of Education Psychology</i> , Vol. 107, No. 4 pp. 1136-1149.	Work load, work family conflict	Work load menyebabkan work family conflict karyawan di sekolah.
<i>Identifying Work Family Conflcit Among Nurse: a Qualitative Study</i>		Sabil <i>et.al.</i> (2016)	<i>BE-ci 2016 : 3rd International Conference on Business and Economics</i> , 21-23 September 2016.	Work load, work family conflict	Work load berkontribusi menyebabkan work family conflict pada perawat di Rumah Sakit Umum Sarawak.	
<i>Oncologist Burnout and Compassion Fatigue: Investigating Time Pressure at Work as a Predictor and Mediating Role of Work Family Conflict</i>		Kleiner dan Wallace (2017)	<i>BMC Health Service Research</i> 17:639	Work load, work family conflict	Work load berpengaruh terhadap work family conflict ahli antologi di Kanada.	

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
3.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja</b>	<i>Work Stress and Workload of Full Time Anesthesiologists in Acute Care Hospitals in Japan</i>	Imanaka et.al. (2009)	<i>Journal of Anesthesia, Vol. 23, Issue 2 p 235.</i>	Work stress, workload	Workload merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap work stress pekerja anesthesiologists full time.
<i>The Impact of Occupational Stress on Employees' Somatic Symptoms, Job Anxiety and Employee's Turnover Intention-an Empirical Study</i>		Rehman dan Rehman (2009)	<i>The Pakistan Development Review, Vol. 48, Issue 3, pp. 291-311.</i>	Workload, work stress	Work load berpengaruh terhadap job stress pekerja di The Water and Power Development Authority (WAPDA) di Pakistan.	
<i>Antecedents of Job Stress and its Impact on Employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions</i>		Sheraz et.al. (2014)	<i>International Journal of Learning &amp; Development, 4, 2, pp. 204-226</i>	Beban kerja, stres kerja	Work overload mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap job stress.	
<i>Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia</i>		Andika dan Imam (2015)	<i>The South East Asian Journal of Management, 9, 2, pp. 108-124</i>	Beban kerja, stres kerja	Work oveload mempunyai pengaruh positif terhadap work related stress.	

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
3.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja</b>	<i>How Can Stress Affect Your Work Performance? Quantitative Field Study on Qatari Banking Sector.</i>	Alkubaisi (2015)	<i>Business and Management Research, Vol. 4, No. 1.</i>	<i>Workload, work stress</i>	<i>Workload</i> mempunyai hubungan langsung dengan <i>work stress</i> karyawan perbankan di Qatari.
		<i>Workload and Work Stress on Caring Behavior in Nurse on Nursing Service</i>	Hamim (2015)	<i>International journal of Human Resource Studies, Vol. 5, No. 3.</i>	<i>Workload, work stress</i>	<i>Workload</i> tidak mempunyai hubungan terhadap <i>work stress</i> pada rumah sakit di Probolinggo.
		<i>The Effect of Organizational Loads on Work Stress, Emotional Commitment, and Turnover Intention</i>	Erat et.al. (2017)	<i>International Journal of Organizational Leadership Vol. 6 pp. 221-231</i>	<i>Work load, work stress</i>	<i>Work load</i> berpengaruh terhadap <i>work stress</i> akademisi di universitas negeri Turki.
		<i>Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the</i>	Shabbir dan Naqwi (2017)	<i>Journal of Accounting Marketing Vol. 6</i>	<i>Work load, job stress</i>	<i>Workload</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>job stress</i> karyawan agen

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
		<i>Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel Agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK</i>		<i>Issue 1.</i>		travel di Rawalpindi, Islamabad, dan AJK.
3.	<b>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja</b>	<i>Effect on Job Stress on Iranian Clinical Nurses</i>	Poursadeghiyan et.al. (2017)	<i>Annals of Tropical Medicine and Public Health 10.4 from Gale Health and Medical Collection 2018</i>	<i>Work load, work stress</i>	Faktor utama yang menyebabkan stres pada level menengah pada suster di Iran adalah <i>work load</i> .
		<i>A Study of Work Related Stress Among Nurse in a Tertiary Care Hospital in Goa</i>	Vernekar dan Shah (2018)	<i>International Journal of Community Medicine and Public Health, Vol. 5 Issue 2, pp. 657</i>	<i>Work load, work stress</i>	<i>Work load</i> berpengaruh terhadap <i>work stres</i> perawat di <i>Tertiary Care</i> rumah sakit di Goa, India.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
4.	<b>Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention</b>	<i>Work Family Conflict and Turnover Intention: Exploring The Moderation Effects of Perceived Work Family Support</i>	Haar (2004)	<i>New Zealand Journal of Psychology, Vol. 33, No. 1.</i>	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pada pegawai pemerintah daerah New Zealand.</i>
		<i>Work Family Conflicts: A Case of Employees' Turnover Intention</i>	Ghayyur et. al. (2012)	<i>International Journal of Social Science and Humanity, 2, 3</i>	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap turnover intention.</i>
		<i>Work Family Conflict and Turnover Intentions Amongst Indigenous Employees: The Importance of The Whanau/Family for Maori</i>	Haar dan Roche (2012)	<i>The International Journal of Human Resources Management</i>	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict secara signifikan berpengaruh terhadap turnover intention orang Maori (pribumi dari New Zealand yang menjunjung tinggi keluarga).</i>

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
4.	<b>Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention</b>	<i>The Impact of Work Family Conflict on Turnover Intention</i>	Alsam et.al. (2013)	<i>World Applied Sciences Journal</i> , 24, 5, pp. 628-633	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict</i> mempunyai pengaruh yang positif terhadap <i>turnover intention</i> pada sektor Perbankan di Pakistan.
		<i>The Impact of Work-Family Conflict, Coworker Relationships and Salary Levels on Turnover Intention: Using Real Estate Brokers as Examples</i>	Lee et.al. (2014)	<i>Journal of Information &amp; Optimization Sciences</i> , Vol. 35, Issue 2, pp. 143-166	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada <i>Broker Real Estate</i> .
		<i>Work-Family Conflict and Turnover Intention: Mediating Effect of Stress</i>	Khan et.al (2014)	<i>International Journal of Humanities and Social Science</i> , Vol. 4, No. 5	<i>Work family conflict, turnover intention</i>	<i>Work family conflict</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>turnover intention</i> asisten profesor dan dosen di empat universitas sektor umum

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
4.	<b>Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention</b>	<i>Impact of Work Family Conflict on Female Intent to Quit: Descriptive Study of Commercial Banks of Faisalabad Pakistan</i>	Ajaz <i>et.al.</i> (2015)	<i>International Journal of Academic Research in Accounting, Finance, and Management Sciences</i> , 5, 4, pp. 74-83.	Work family conflict, turnover intention	Work family conflict mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap <i>intent to quite</i> karyawan Bank Faisalabad, Pakistan.
		<i>An Analysis on The Relationship Between Work Family Conflict and Turnover Intention: a Case Study in a Manufacturing Company in Malaysia</i>	Long <i>et.al.</i> (2016)	<i>International Business Management Vol. 10, No. 3, pp. 176-182</i>	Work family conflict, turnover intention	Work family conflict mempunyai hubungan dengan <i>turnover intention</i> perusahaan manufaktur di Malaysia.
		<i>Work Family Conflict, Work Family Support and Turnover Intention</i>	Azhar <i>et.al.</i> (2016)	<i>International Review of Management and Business Research, Vol. 5, Issue 3.</i>	Work family conflict, turnover intention	Work family conflict mempunyai hubungan positif dengan <i>turnover intention</i> akademisi pada pendidikan tinggi di Malaysia.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
4.	<b>Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Turnover Intention</b>	<i>A Moderated Mediation Model of Job Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention for Airport Security Screeners</i>	Chung et.al. (2017)	<i>Safety Science, Vol. 98 pp. 89-97</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	<i>Job stress</i> memprediksi <i>turnover intention</i> dari <i>airport security screeners</i> .
5.	<b>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>Job Stress, Work Overload, Environment, and Employees Turnover Intention: Destiny or Choice</i>	Qureshi et. al. (2012)	<i>Archives Des Sciences, 65, 8</i>	Beban kerja, <i>turnover intention</i>	<i>Job stressor</i> mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
		<i>Modelling The Relationship of Unclear Career Development With Job Dissatisfaction, Job Stress, and Employees Turnover Intention: Structural Equatin Modelling Approach</i>	Chandio et.al. (2013)	<i>International Research Journal of Arts and Humanities, Vol 41, Issue 41, pp. 57-70.</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	<i>Job stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan bank dan teknologi informasi dan komunikasi di Hyderabad dan Karachi.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
5.	<b>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>The Relationship of Job Stress with Turnover Intention Job Performance: Moderating Role of OBSE</i>	Arshadi dan Damiri (2013)	<i>Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 84, pp. 706-710.</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	Terdapat hubungan positif antara <i>job stress</i> dan <i>turnover intention</i> karyawan dari <i>Iranian National Drilling Company (INDC)</i> .
		<i>Effect of Workplace Bullying and Job Stress on Turnover Intention in Hospital Nurses</i>	Lee et.al. (2013)	<i>Journal of Korean Academy of Psychiatric and Metal Health Nursing, Vol. 22, Issue 2, pp. 77-87.</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	Variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi <i>turnover intention</i> perawat adalah <i>job stress</i> .
		<i>Occupational Stress and Turnover Intention: Implication for Nursing Management</i>	Mosadeghrad (2013)	<i>International Journal of Health Policy and Management, Vol. 1, Issue 2, pp. 169-176.</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	<i>Job stress</i> mempunyai hubungan positif dengan <i>turnover intention</i> perawat di Isfahan, Iran.
		<i>Effect of Role Conflict, Work Life Balance and Job Stress on Turnover Intention: Evidence</i>	Javed et.al. (2014)	<i>Journal of Basic and Applied Scientific Research, Vol. 4,</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	<i>Job stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover</i>

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
		<i>from Pakistan</i>		<i>Issue 3, pp. 125-133.</i>		<i>intention</i> karyawan Bank Pakistan sektor pribadi.
5.	<b>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia</i>	Andika dan Imam (2015)	<i>The South East Asian Journal of Management, 9, 2, pp. 108-124</i>	Beban kerja, stres kerja, <i>turnover intention</i>	<i>Work related stress</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .
		<i>Turnover Intention among Long-term Care Staff: Three Possible Culprits</i>	Gauri (2015)	<i>International Journal of Business and Social Science, Vol. 6, Number 8.</i>	Stres kerja, <i>turnover intention</i>	Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
		<i>The Impact of Job Stress on Turnover Intention: a Study of Reputed Apparel Firm in Sri Lanka</i>	Sewwandi dan Perere (2016)	<i>3rd International HRM Conference, Vol. 3, No. 1</i>	<i>Job stress, turnover intention</i>	Terdapat pengaruh positif <i>job stress</i> terhadap <i>turnover intention</i> pada <i>apparel firm</i> di Sri Lanka.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
5.	<b>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention</b>	<i>The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intention of Hotel Employees</i>	Gok <i>et.al.</i> (2017)	<i>Journal of Tourismology</i> , Vol. 3. No. 2	Job stress, turnover intention	Job stress berpengaruh terhadap turnover intention sukarela pada karyawan hotel bintang 5 di Izmir.
6.	<b>Work family conflict memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention</b>	<i>IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflcit, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intention</i>	Ahuja (2006)	<i>MIS Quarterly</i> Vol. 30 No. 3, pp 1-XXX September 2006	Beban kerja, work family conflict, turnover intention	Beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention yang dimediasi oleh work family conflict.
		<i>Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia</i>	Andika dan Imam (2015)	<i>The South East Asian Journal of Management</i> , 9, 2, pp. 108-124	Beban kerja, work life conflict, turnover intention	Work family conflict tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention Junior Auditors di Greater Jakarta, Indonesia.

No.	Masalah Penelitian	Judul Penelitian	Peneliti	Sumber	Persamaan	Hasil
7.	<b>Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap turnover intention</b>	<i>A Structural Model of Workload, Job Attitudes, Stres, and Turnover Intentions</i>	Andrea et. al. (2008)	<i>Paper presented at the Midwest Academy of Management 2008 Annual Conference, St. Louis, MO</i>	Beban kerja, stres kerja, turnover intention	Beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention yang dimediasi oleh stres kerja.
<i>Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia</i>		Andika dan Imam (2015)	<i>The South East Asian Journal of Management, Vol. 9 No. 2, 2015, 108-124</i>	Beban kerja, stres kerja, turnover intention	Beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention yang dimediasi oleh stres kerja.	

## **D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian**

### **1. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* *medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Bakker *et. al.* (2005) dalam Abbasi (2015) beban kerja yang berlebihan merupakan perasaan letih pada pekerjaan dan hal tersebut berhubungan dengan keinginan meninggalkan pekerjaan. Lee dan Ashforth (1996) dalam Abbasi (2015) menyatakan bahwa seorang karyawan yang merasakan beban kerja yang berlebihan mempunyai kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaan. Hal tersebut membuktikan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Patrick (2011) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan komputer profesional. Selanjutnya, Qureshi *et.al.* (2012) membuktikan bahwa hasil estimasi regresi antara *workload* dan *turnover intention* sebesar 0,36 dengan *p value* 0,004 yang

menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intentions* pada karyawan sektor tekstil di Pakistan. Beban kerja yang rasional merupakan *win-win situation* bagi organisasi, penelitian tersebut menunjukkan bukti empiris bahwa karyawan akan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan ketika mereka merasa bahwa beban kerja terlalu banyak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Khan dan Jianguo (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *workload* dan *turnover intentions* yang ditunjukkan koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,320 dan signifikan 0,000. Hasil analisis regresi menunjukkan hasil nilai  $R^2$  sebesar 0,102 atau 10,2% *turnover* dijelaskan oleh *workload* sedangkan 89,8% dijelaskan faktor lain. Beberapa karyawan merasa senang dengan pekerjaan, supervisor, dan organisasi. Namun setelah dilakukan penelitian tersebut ditemukan bahwa banyak karyawan yang merasa tidak senang dengan pekerjaan karena kurangnya kompensasi

dan *benefit*, terlalu banyak pekerjaan, dan kondisi pekerjaan.

Zeb dan Butt (2016) membuktikan bahwa beban kerja berhubungan negatif terhadap *turnover* karyawan dengan nilai korelasi  $-.472$  pada signifikansi  $0,000$  artinya beban kerja yang tinggi berkaitan dengan kecenderungan keluar dari pekerjaan karyawan *Privat Banks*. Penelitian yang mendukung pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* juga dibuktikan oleh Jimmy dan I Gede (2016), Rathnasooriya dan Jayatilake (2016), Riberio *et.al.* (2016), Erat *et.al.* (2017), John *et.al.* (2017), Heidari *et.al.* (2018), dan Ramasamy dan Abdullah (2018).

Beban kerja diduga berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.

Oleh karena itu disusun hipotesis pertama sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

## **2. Pengaruh beban kerja terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Apperson *et. al.* (2002) dalam Ida dan I Gusti (2016) *work family conflict* cenderung terjadi karena jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki oleh seseorang terlalu padat sehingga seluruh perhatian dan pikirannya terlalu dipusatkan hanya untuk satu peran saja. Hal tersebut membuktikan ketika beban kerja yang diterima terlalu banyak cenderung menyita seluruh perhatian dan pikiran seseorang sehingga harus mengorbankan peran lain di luar pekerjaan. Seseorang yang hanya memusatkan perhatian dan pikirannya pada pekerjaan biasanya akan mengalami konflik di luar pekerjaan seperti peran dalam keluarga. Dengan demikian jika beban kerja seseorang meningkat maka akan meningkatkan pula *work family conflict*.

Penelitian Ahuja *et.al.* (2006) membuktikan bahwa *work overload* berpengaruh positif dan signifikan pada *work family conflict*. *Work family conflict* menjadi kunci sumber dari stres karyawan IT. Selanjutnya, Ilies *et.al.*

(2007) menyatakan *work load* berpengaruh terhadap *work family conflict* pekerja *full time* (staf administrasi profesional, supervisor administrasi, dan staf teknisi profesional) di Midwestern University. Penelitian yang lain yang dilakukan oleh Yidrim *et. al.* (2008) menunjukkan bahwa jadwal kerja yang tidak beraturan dan *work overload* mempunyai hubungan paling kuat dengan *work family conflict* pada perawat.

Penelitian Lu *et.al.* (2008) mendukung *work demands* (*workload*) berpengaruh terhadap *work family conflict* di Taiwan. Kemudian Shimazu *et.al.* (2010) membuktikan *job demand* (*work load*) mempunyai hubungan yang positif terhadap *work family conflict* pada orang tua yang bekerja dengan mempunyai anak pra sekolah di Jepang. Selanjutnya, Nasurdin and O'Driscoll (2011) membuktikan *work load* mempunyai hubungan positif dengan *work family conflict* pada staf akademik di New Zealand dan Malaysian. Dan Rittippant *et.al.* (2011) menyatakan

*workload* merupakan salah satu faktor yang menyebabkan *work family conflict* pada staf kesehatan di Thailand.

Karatepe (2013) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *work family conflict*. Selanjutnya Mache *et. al.* (2015) menunjukkan bahwa para dokter yang bekerja di Rumah Sakit Jerman merasa *work family conflict* yang berhubungan positif dengan tuntutan kerja seperti *work overload* dan bekerja dibawah tekanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan *work family conflict* antara dokter laki-laki dan perempuan. Serta Kleiner dan Wallace (2017) memperkuat penelitian sebelumnya yang membuktikan *work load* berpengaruh terhadap *work family conflict* ahli antologi di Kanada. Penelitian yang mendukung pengaruh beban kerja terhadap *work family conflict* juga dibuktikan oleh Ilies *et.al.* (2015), Sabil *et.al.* (2016), dan Kleiner dan Wallace (2017).

Beban kerja diduga berpengaruh terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis kedua sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta**

### **3. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Cooper (1999) dalam Veithzal dan Deddy (2013) stres akibat kondisi pekerjaan secara spesifik diakibatkan oleh beban kerja yang berlebihan baik secara kuantitatif maupun kualitatif, *assembly-line hysteria*, keputusan yang diambil, bahaya fisik, jadwal kerja, dan *technostress*. Hal ini didukung oleh David dan Newstom (1999) dalam Veithzal dan Deddy (2013) yang menyatakan bahwa adanya tugas yang terlalu banyak akan menjadi sumber stres jika banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik, keahlian, serta waktu yang dimiliki oleh

seseorang. Hal tersebut membuktikan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berpengaruh pada stres kerja.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Imanaka *et.al.* (2009) membuktikan bahwa *workload* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *work stress* pekerja *anesthesiologists full time*. Selanjutnya Rehman dan Rehman (2009) membuktikan *work load* berpengaruh terhadap *job stress* pekerja di *The Water and Power Development Authority (WAPDA)* di Pakistan. Sheraz *et.al.* (2014) membuktikan *work overload* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job stress*. *Work overload* mempunyai pengaruh terhadap *job stress* sebesar 38%.

Mendukung penelitian sebelumnya, Andika dan Imam (2015) membuktikan bahwa *work overload* mempunyai pengaruh positif terhadap stres kerja. *Work overload* menguras fisik dan emosional para auditor junior yang mendorong perasaan *burn out*. Kemudian Alkubaisi (2015) menyatakan *workload* mempunyai hubungan

langsung dengan *work stress* karyawan perbankan di Qatari. Namun Hamim (2015) membuktikan *workload* tidak mempunyai hubungan terhadap *work stress* pada rumah sakit di Probolinggo.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Erat (2017) yang menunjukkan bahwa *work load* berpengaruh terhadap *work stress* akademisi di universitas negeri Turki. Mendukung penelitian Erat, hasil penelitian Vernekar dan Shah (2018) menunjukkan *work load* berpengaruh terhadap *work stres* perawat di *Tertiary Care* rumah sakit di Goa, India. Penelitian yang mendukung pengaruh beban kerja terhadap stres kerja juga dibuktikan oleh Shabbir dan Naqwi (2017), Poursadeghiyan *et.al.* (2017) dan Vernekar dan Shah (2018).

Beban kerja diduga berpengaruh terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta**

**4. Pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Amelia (2010) dalam Ni Wayan dkk. (2016) seseorang yang mempunyai jam kerja lama akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi tersebut dapat menimbulkan suatu tekanan yang berdampak pada menurunnya kinerja serta adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Hal tersebut membuktikan bahwa ketika *work family conflict* meningkat maka akan menyebabkan *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Haar (2004) membuktikan *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada pegawai pemerintah daerah New Zealand. Ghayyur, *et.al.* (2012) menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan

terhadap *turnover intention*. *Work family conflict* menguji *turnover intention* dengan faktor demografis seperti gender, status pernikahan, serta jabatan, dan pada semua kategori *work family conflict* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada bidang perbankan dan perusahaan farmasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan Haar dan Roche (2012) menunjukkan *work family conflict* secara signifikan berpengaruh terhadap *turnover intention* orang Maori (pribumi dari New Zealand yang menjunjung tinggi keluarga). Alsam *et. al.* (2013) membuktikan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *turnover intention* pada sektor Perbankan di Pakistan artinya jika karyawan mengikutsertakan konflik pekerjaan dengan keluarga maka mereka cenderung untuk keluar. Lee (2014) membuktikan *work Family Conflict* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada *Broker Real Estate*. Selanjutnya Khan *et.al.* (2014) menunjukkan *work Family Conflict* berpengaruh signifikan positif terhadap

*turnover intention* asisten profesor dan dosen di empat universitas sektor umum di Islamabad, Pakistan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Ajaz *et.al.* (2015) membuktikan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap *intent to quite* karyawan Bank Faisalabad, Pakistan. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Long *et.al.* (2016), Azhar *et.al.* (2016), dan Chung *et.al.* (2017).

*Work family conflict* diduga berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis keempat sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>: *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

## **5. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* *medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Moorhead (2013) individu yang keluar dari perusahaan merupakan perilaku penarikan diri yang paling signifikan akibat stres kerja. Seseorang yang kesulitan untuk mengatasi stres kerja akan mempertimbangkan keinginan keluar dari pekerjaan. Stres kerja dapat mendorong seseorang untuk melakukan penarikan diri dengan berhenti memperdulikan organisasi dan pekerjaannya. Hal tersebut membuktikan bahwa ketika seseorang mengalami stres kerja akan meningkatkan *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Qureshi *et. al.* (2012) menunjukkan bahwa *job stressor* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Jika organisasi ingin menahan modal intelektual maka organisasi harus mengurangi *job stressor* yang dapat menyebabkan *job stress* dan akhirnya mendorong karyawan untuk keluar. Chandio *et.al.* (2013) membuktikan bahwa

*job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan bank dan teknologi informasi dan komunikasi di Hyderabad dan Karachi. Arshadi dan Damiri (2013) menunjukkan terdapat hubungan positif antara *job stress* dan *turnover intention* karyawan dari *Iranian National Drilling Company (INDC)*. Kemudian Lee *et.al.* (2013) membuktikan variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi *turnover intention* perawat adalah *job stress*. Dan Mosadeghrad (2013) menyatakan *job stress* mempunyai hubungan positif dengan *turnover intention* perawat di Isfahan, Iran.

Selanjutnya Javed *et.al.* (2014) membuktikan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Bank Pakistan sektor pribadi. Penelitian Andika dan Imam (2015) menunjukkan bahwa *stres kerja* berpengaruh terhadap *turnover intention*. Stres kerja diukur menggunakan delapan item perasaan dari *burnout* yang muncul sebagai item tertinggi faktor penentu yaitu perasaan emosional, frustrasi, kecenderungan merusak,

keputusasaan, *burnout*, marah, depresi, dan kebosanan. Dan Gauri (2015) juga membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian lain yang mendukung bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* juga dilakukan oleh Sewwandi dan Perere (2016) dan Gok *et.al.* (2017).

Stres kerja diduga berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis kelima sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

**6. *Work family conflict* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Menurut Sturges dan Guest (2004) dalam Andika dan Imam (2015) aspirasi yang berkembang mengenai keseimbangan pekerjaan-kehidupan secara pasti dihubungkan dengan jam kerja yang lama. Ketika tuntutan

dari pekerjaan dan non-pekerjaan saling bertentangan maka dapat mengakibatkan konflik. Felstead *et. al.* (2002) menetapkan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan frustrasi. Seseorang yang berusaha untuk mengurangi penyebab konflik sering memilih untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Hal tersebut membuktikan bahwa ketika seseorang mengalami beban kerja yang berlebihan cenderung mengalami konflik pekerjaan-keluarga sehingga mendorong keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahuja (2006) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan *information technology road warriors* dengan dimediasi oleh *work family conflict*. *Road warriors* merupakan karyawan teknologi informasi profesional yang menghabiskan pekan kerja jauh dari rumah yakni dengan bekerja di tempat pelanggan. *Road warrior* sering kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga dengan pekerjaan yang mengharuskan bekerja

di tempat pelanggan. Kondisi tersebut akan mengganggu peran *road warriors* pada keluarga sehingga berpotensi konflik. Adanya konflik peran ganda antara pekerjaan dan keluarga menimbulkan keinginan keluar dari pekerjaan pada *road warriors*.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahuja (2006) penelitian yang dilakukan oleh Andika dan Imam (2015) menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention junior auditors* di Jakarta. Perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahuja (2006) dengan Andika dan Imam (2015) disebabkan oleh: *Pertama*, pada penelitian Ahuja (2006) responden lebih banyak berusia 41-50 tahun sebanyak 33%, responden lebih banyak yang telah menikah sebanyak 59%, dan lama bekerja 2-5 tahun sebanyak 48%. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Andika & Imam (2015) responden lebih banyak berusia 22-30 tahun sebanyak 98%, responden lebih banyak yang belum menikah sebanyak 98%, dan lama bekerja

kurang dari 2 tahun sebanyak 100%. *Kedua*, responden auditor junior belum mempertimbangkan konflik peran ganda sebagai penyebab keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

*Work family conflict* diduga memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis keenam sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>: *Work family conflict* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

**7. Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

Qureshi (2012) menyatakan bahwa perasaan beban kerja yang berlebihan akan meningkat stres. Stres sering didefinisikan sebagai perasaan kelelahan, depresi, dan ketidakmampuan menghadapi beberapa stimuli. Seseorang yang merasakan stres kerja akan mengalami perubahan

psikologis dan fisiologis sehingga mengakibatkan seseorang menyimpang dari fungsi normal (Beehr dan Newman, 1978 dalam Andika dan Imam, 2015). Secara umum penelitian menyebutkan bahwa lama paparan stres terkait dengan peningkatan keinginan berpindah karyawan (Williams dan Skinner, 2003; Cropanzano, Rupp dan Byrne, 2003; dan Noor dan Maad, 2008 dalam Andika dan Imam, 2015). Hal tersebut membuktikan bahwa ketika seseorang mengalami beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan suatu tekanan atau stres kerja yang meningkatkan keinginan untuk berpindah karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Andrea *et. al.* (2008) mendukung peran mediasi stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Andika dan Imam (2015) mendukung penelitian Andrea (2008) yakni beban

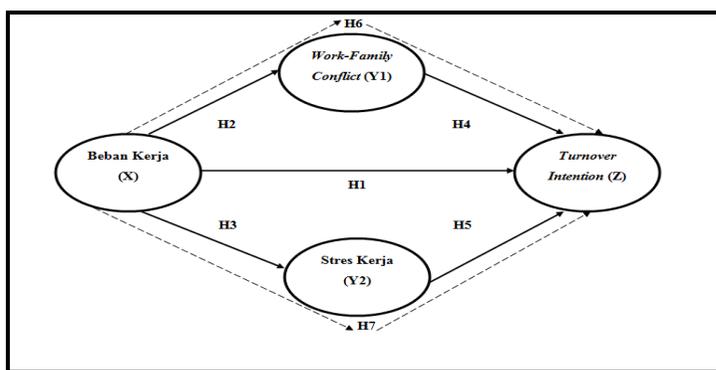
kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja.

Stres kerja diduga memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu disusun hipotesis ketujuh sebagai berikut:

**H<sub>7</sub>: Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta**

## E. Model Penelitian

Berdasarkan pemaparan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian di atas dapat digambarkan model penelitian empiris sebagai berikut:



**Gambar 2.2**  
**Model Penelitian**

Model penelitian di atas menunjukkan bahwa beban kerja (X) sebagai variabel independen, *work family conflict* (Y1) dan stres kerja (Y2) sebagai variabel mediasi, dan *turnover intention* (Z) sebagai variabel dependen. Model penelitian di atas menunjukkan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh beban kerja, *work family conflict* dan stres kerja. Gambar 2.2 menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Beban

kerja juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap *turnover intention* dengan dimediasi oleh *work family conflict* dan stres kerja.

Model penelitian ini merupakan replikasi sebagian dari penelitian yang dilakukan oleh Andika dan Imam (2015). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Andika dan Imam (2015) adalah variabel kepuasan kerja. Model ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan Halawi (2014) dan Moore (2000) mengenai *antecedents*, *consequence*, dan *outcomes* dari *turnover intention*. Namun dalam penelitian ini variabel yang digunakan hanya beban kerja, *work family conflict*, stres kerja, dan *turnover intention*. Pemilihan variabel penelitian ini telah didukung dengan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti sehingga sesuai dengan subyek penelitian (*medical representative*) serta diperkuat penelitian terdahulu.