

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Konflik Peran**

###### **a. Pengertian Konflik Peran**

Konflik peran adalah konflik yang timbul dari mekanisme pengendalian organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan kepuasan kerja hingga banyak karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar.

Handoko (2012:349) mengatakan bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Wallenfelsz dalam Winardi (2014:271) mengatakan bahwa konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi

individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan lainnya.

Menurut Wexley dan Yukl (2014:20) Konflik peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok, harapan-harapan peran yang tidak konsisten menciptakan konflik peran bagi seseorang.

Konflik peran yang dialami oleh seorang pegawai atau karyawan untuk melaksanakan tuntutan (peran) dalam suatu organisasi yang tidak sesuai dengan nilai, norma dan peran sebagaimana yang diinginkan, atau konflik yang terjadi pada seseorang yang menjalankan kedua perannya secara bersamaan, sehingga tidak dapat terpenuhi salah satu peran akibat pemenuhan peran lainnya.

#### **b. Indikator Konflik Peran**

Menurut Wexley dan Yukl (2014:21) terdapat tiga indikator konflik peran, yaitu:

##### 1) Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok.

##### 2) Harapan Peran

Harapan peran berasal dari tuntutan tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan standar.

##### 3) Kekacauan Peran

Kekacauan peran dapat disebabkan baik oleh harapan-harapan yang tidak memadai maupun harapan-harapan yang tidak bersesuaian.

**c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Peran**

Menurut Sedarmayanti (2013:255) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran, yaitu:

1) Masalah Komunikasi

Hal ini diakibatkan salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.

2) Masalah Struktur Organisasi

Hal ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua tau lebih kelompok-kelompok kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3) Masalah Pribadi

Hal ini disebabkan, karena tidak sesuai dengan tujuan nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

## **2. Kepuasan Kerja**

### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2012:234) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengetahui seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum dalam bidang perilaku organisasi, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Dalam Luthans (2012:243) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut Hamali (2016:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri individu dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga

menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Maka kepuasan kerja adalah sebuah perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Kepuasan kerja merupakan hasil tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, dan hal ini merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu bergantung cara individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarnya.

#### **b. Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Menurut Wibowo (2017:416) menyatakan sebagai berikut:

##### 1) *Two-Factor Theory*

Merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan seperti: kondisi kerja pengupahan,

keamanan, kualitas, pengawasan dan hubungan dengan orang lain. Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terikat dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti: sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

## 2) *Value Theory*

Menurut konsep ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, maka semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja.

### **c. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2012:111) kepuasan kerja apabila tidak terpenuhi akan memiliki konsekuensi tersendiri yaitu:

- 1) *Exit* (keluar) adalah ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi.

- 2) *Voice* (aspirasi) adalah ketidakpuasan yang diungkapkan melalui usaha yang aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi.
- 3) *Loyalty* (kesetiaan) adalah ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara aktif menunggu membaiknya kondisi.
- 4) *Neglect* (pengabaian) adalah ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi menjadi lebih buruk.

Dari konsekuensi yang dikemukakan di atas, konsekuensi *exit* dan *neglect* berhubungan dengan kinerja, produktivitas, ketidakhadiran dan perputaran karyawan, sehingga akan memberikan dampak buruk bagi organisasi. Sedangkan *voice* dan *loyalty* lebih mengarah pada sikap ketidakpuasan yang konstruktif atau membangun dimana karyawan memberikan aspirasinya dan loyal menunggu keadaan membaik.

#### **d. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2012:234) menyatakan lima indikator kepuasan kerja yaitu:

- 1) Upah

Aspek ini mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

- 2) Pekerjaan itu sendiri

Aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berkreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerayaan pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan.

3) Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

4) Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi merupakan kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kebijakan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik memiliki kesempatan yang sama untuk promosi.

5) Pengawas

Aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap atasannya. Karyawan lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengarkan pendapat dari bawahan dan



memusatkan perhatian kepada karyawan daripada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh.

### **3. *Turnover Intention***

#### **a. *Pengertian Turnover Intention***

Menurut Dharma (2013:1) *turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Mobley (2011:150) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat dari karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat ketempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. *Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari organisasi atau perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantara keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Harnoto dalam Maarif dan Kartika, 2014:208).

Menurut Hartono dalam Maarif dan Kartika (2014:208-209) *turnover intention* ditandai dengan berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan diantaranya:

##### 1) Absensi yang meningkat

Karyawan yang berkeinginan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung

jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

2) Mulai malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja akan lebih malas bekerja, karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

3) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun pelanggaran lainnya.

4) Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan perusahaan kepada atasan. Biasanya protes berkaitan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat.

5) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang memiliki karakteristik positif. Karyawan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda biasanya justru menunjukkan karyawan akan melakukan *turnover*.

*Turnover intention* secara parsial dan empiris memiliki beberapa perbedaan yang mengarahkan pada tindakan diantaranya :

- 1) *Turnover intention* secara parsial:
  - a) *Turnover Intention* tidak seragam di seluruh industri, beberapa industri mungkin memiliki tingkat *turnover intention* yang lebih tinggi daripada yang lain, tergantung pada faktor-faktor seperti kompensasi, persyaratan pekerjaan, dan kondisi pasar kerja.
  - b) Pengaruh faktor-faktor organisasi pada *turnover intention*, budaya organisasi, kebijakan manajemen sumber daya manusia, dan peluang pengembangan karir berperan dalam membentuk *turnover intention* di organisasi tertentu.
  - c) Peran faktor demografis, perbedaan dalam niat berpindah kerja berdasarkan faktor-faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.
  - d) Pengaruh dampak ekonomi lokal, ketika pasar kerja lokal sedang *booming*, tingkat *turnover intention* mungkin lebih tinggi karena banyak peluang pekerjaan yang tersedia.
  - e) Pengaruh kepemimpinan dan hubungan manajemen, peran penting hubungan antara karyawan dan atasan serta gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi niat berpindah kerja.
  - f) Faktor-faktor personal dan kepuasan kerja, bahwa kepuasan kerja individu dan aspek-aspek personal lainnya, seperti

kebutuhan akan tantangan atau pengakuan, dapat berperan dalam menentukan *turnover intention* seseorang.

g) Efek tindakan manajemen, bagaimana tindakan manajemen tertentu, seperti program pengembangan karyawan atau insentif kinerja, memengaruhi tingkat *turnover intention* di organisasi atau tim tertentu.

2) *Turnover intention* secara empiris:

a) Hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*, semakin puas seorang karyawan dengan pekerjaannya, semakin rendah niatnya untuk berpindah ke pekerjaan lain.

b) Pengaruh faktor-faktor organisasi, faktor organisasi seperti dukungan manajemen, peluang pengembangan karir, pengakuan dan kompensasi dapat mempengaruhi *turnover intention*. Karyawan lebih cenderung untuk berpindah jika organisasi tidak memenuhi kebutuhan atau harapan.

c) Stress dan overload kerja, karyawan yang merasa terlalu tertekan atau kelebihan pekerjaan cenderung mencari pekerjaan lain.

d) Kepemimpinan dan hubungan manajemen, karyawan yang merasa tidak dihargai atau tidak memiliki hubungan yang baik dengan manajemen lebih cenderung mencari kesempatan kerja di tempat lain.

- e) Peluang pengembangan dan promosi, Karyawan yang merasa bahwa mereka tidak memiliki peluang pengembangan karir atau promosi di organisasi mereka cenderung mencari peluang yang lebih baik di tempat lain.
- f) Faktor demografis, faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman kerja dapat memengaruhi *turnover intention*. Misalnya, karyawan yang lebih muda mungkin lebih cenderung berpindah kerja untuk mencari pengalaman baru.
- g) Efek ekonomi dan pasar kerja, ketika peluang pekerjaan tersedia secara luas, karyawan mungkin lebih cenderung untuk mencari pekerjaan baru.

**b. Faktor-faktor *Turnover Intention***

Menurut Pice dalam Kusbiantari (2013:94) faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* terdiri dari:

- 1) Faktor lingkungan:
  - a) Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *turnover intention*.
  - b) Kesempatan kerja, semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja semakin besar *turnover intention*-nya.
- 2) Faktor individual:
  - a) Kepuasan kerja semakin besar kepuasannya maka semakin kecil *intense turnover intention*.

- b) Komitmen terhadap organisasi semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil *turnover intention*.
- c) Perilaku mencari peluang semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *turnover intention*.
- d) Niat untuk tetap tinggal semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *turnover intention*.
- e) Peningkatan kompetensi semakin besar tingkat pengetahuan dan keterampilan diantara karyawan, semakin kecil *turnover intention*.
- f) Kemauan bekerja keras semakin besar kemampuan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil tingkat *turnover intention*.
- g) Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya semakin besar perasaan negatif yang dirasakan karyawan akan mengurangi kepuasan kerja sehingga meningkatkan perilaku mencari peluang kerja lain, dan menurunkan keinginan untuk tetap bertahan yang kemudian terealisasi dengan keluar dari pekerjaan.

**c. Dampak *Turnover Intention***

Menurut Manurung dan Ratnawati (2013:1) *turnover intention* pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada kepuasan kerja karyawan untuk benar-benar meninggalkan perusahaan, karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan

sendiri dan bukan merupakan keinginan perusahaan. Disebutkan beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada organisasi akibat pergantian karyawan, seperti: meningkat potensi biaya perusahaan, masalah prestasi, masalah pola komunikasi dan sosial, merosotnya semangat kerja, strategi-strategi pengendalian yang kaku, hilangnya biaya-biaya peluang strategi. Menurut Mobley (2011:42) mengungkapkan dampak terjadinya *Turnover Intention* dalam tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Dampak terjadinya *turnover***

No	Organisasi	Individu (yang keluar)	Individu (yang tinggal)
1	Biaya-biaya perekrutan, penerimaan dan pelatihan.	Hilangnya senioritas dan penghasilan tambahan.	Rusaknya pola-pola sosial dan kemasyarakatan.
2	Biaya pergantian karyawan.	Hilangnya maslahat yang bukan merupakan kepentingan pribadi.	Hilangnya rekan kerja yang berharga karena fungsi mereka.
3	Biaya proses pengunduran diri	Rusaknya sistem tunjangan sosial dan keluarga.	Berkurangnya kepuasan kerja.
4	Rusaknya struktur sosial dan komunikasi.	Fenomena keadaan yang lebih baik dan kekecewaan yang mengikutinya.	Bertambahnya beban kerja selama, segera, setelah pencarian penggantian.
5	Hilangnya produktivitas (selama pencarian dan pelatihan penggantian)	Biaya-biaya karena inflasi (misalnya biaya hipotek)	Bertambahnya beban kerja selama proses pelatihan.
6	Hilangnya para pelestasi kerja yang tinggi.	Stress yang berkaitan dengan masa transisi.	Berkurangnya keikatan.

No	Organisasi	Individu (yang keluar)	Individu (yang tinggal)
7	Hilangnya kepuasan terhadap mereka yang tinggal.	Rusaknya karir suami/istri.	-
8	Merangsang pengendalian pergantian yang kaku.	Terpenggalnya jalur karir.	-

Sumber : Mobley (2011:42)

#### d. Indikator Turnover Intention

Menurut Mobley *et al* (2011:150) mengemukakan, adanya tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

1) Pertimbangan untuk berhenti (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk mempertimbangkan kemungkinan keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2) Keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaan yang dirasa lebih baik.



3) Keinginan untuk berhenti (*Intention to quit*)

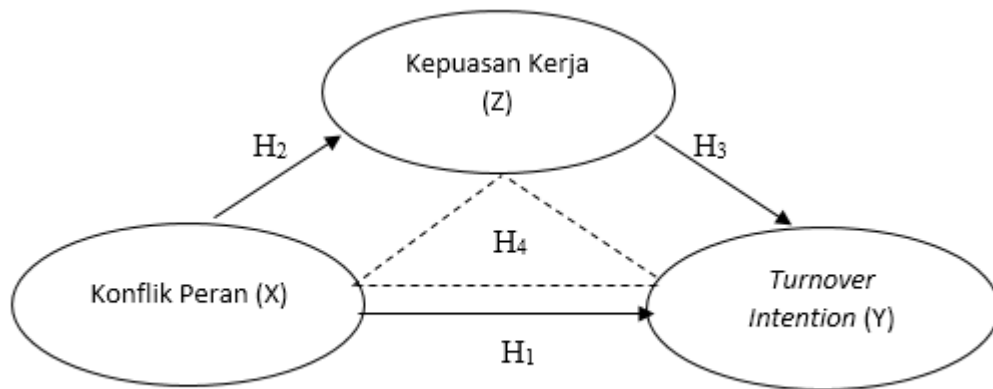
Mencerminkan individu yang berniat untuk berhenti. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan niatnya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Konflik peran dan *turnover intention* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Konflik peran yang sering terjadi mengakibatkan banyak karyawan yang merasa tidak memiliki kepuasan kerja dan jika tidak di atasi dengan cepat dan tepat maka akan menimbulkan rasa keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*).

Hal ini terjadi bukan saja secara individu tetapi juga dari organisasi yang ada. Kreatifitas, keandalan dan kualitas sumber daya manusia menjadi tumpuan satu organisasi. Dalam rangka peningkatan sumber daya manusia dibutuhkan suatu kepuasan kerja seseorang untuk mencapai hasil kerja atau produktivitas.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu sehingga akan terjadi dinamika atau perubahan-perubahan setiap waktu yang harus diantisipasi agar tidak berkembang ke arah hal-hal yang bersifat negatif yang dapat merugikan instansi. Dari uraian tersebut dapat dibangun kerangka berfikir yang merupakan hubungan dari ketiga variabel tersebut yaitu konflik peran, kepuasan kerja dan *turnover intention* sebagai berikut:



**Gambar 2**  
**Kerangka Pemikiran**

Keterangan:

H1: Pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*

H2: Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja

H3: Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

H4: Pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

### C. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang terjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Nyoman Ayu Trisa Mustika Dewi, Ni Made Swasti Wulanyani. Jurnal Psikologi Udaya, 2018 Vol 4, No 2, 399-412	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Konflik Peran terhadap Intensi <i>Turnover</i> pada karyawan Bank di Denpasar.	Uji Analisis Regresi Berganda	Kepuasan kerja dan konflik peran bersama-sama berpengaruh sebesar 51,9% terhadap intensi <i>turnover</i> karyawan bank denpasar (R=0,721). Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	ISSN : 2354-5607			intensi <i>turnover</i> ( $\beta=0,168$ ). Konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap intensi <i>turnover</i> ( $\beta=0,562$ ).
2	Fonny Kusmita Aprilia, Ahyar Yuniawan Diponegoro <i>Journal Of Management</i> Vol 4 (4) 2016, 1-8 ISSN : 2337-3792	Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Peran Terhadap Keinginan Berpindah Karyawan dengan Variabel Usia Muda sebagai Variabel Moderating	Analisis Regresi dan Analisis Sub-Kelompok	Hasil penelitian stress kerja memiliki t hitung sebesar 4,859 dan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , konflik peran memiliki t hitung sebesar 2,801 dan signifikan sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , variabel usia muda merupakan variabel moderator yang tidak mengesampingkan kelompok usia yang lain yaitu usia tua.
3	Muhammad Andi Prayogi, Murviana Koto, Muhammad Arif Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 20, No 1 2019, 39-51 ISSN : 1693-7619	Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> dan Stress kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .	SEM aplikasi AMOS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi antara work life balance terhadap turnover intention, stress kerja berpengaruh secara langsung terhadap turnover intention tanpa melalui kepuasan kerja.

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
4	Erlina Oktaviani, Aan Marlinah Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol 16, No 1, Hal 61-74 ISSN : 1410-9875	Pengaruh Tindakan Supervisi, Motivasi, Profesionalisme, <i>Locus of Control</i> , Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja.	Purposive Sampling	Hasil menunjukkan Supervisi memiliki nilai signifikan 0,524 lebih besar dari 0,05 artinya tidak terdapat pengaruh supervisi aspek penugasan terhadap kepuasan kerja. Motivasi memiliki nilai signifikan 0,640 lebih besar dari 0,05 artinya tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja. Profesionalisme memiliki nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja. <i>Locus of control</i> memiliki nilai signifikan 0,013 lebih kecil dari 0,05 artinya terdapat pengaruh <i>locus of control</i> terhadap kepuasan kerja. Konflik peran memiliki nilai signifikan 0,877 lebih besar 0,05 artinya tidak terdapat pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja.
5	Laila Banatu Rahmawati, Muhdiyanto Prosiding 2 <sup>nd</sup> Business and economic conference in Utilizing of Modern Techonolgy	Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> dan Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i> yang dimediasi dengan Stress Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian variabel <i>emotional exhaustion</i> memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel <i>turnover intention</i> dengan nilai tingkat signifikan sebesar 1,503. Variabel konflik peran memiliki

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	ISSN : 2620-9404			pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai sebesar 0,037. <i>Emotional exhaustion</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stress kerja dengan nilai 0,007. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah biasanya berupa pertanyaan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan, atau variabel mandiri (Sugiyono, 2013:84) maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Hipotesis 1 : Konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention***

Seorang individu yang sering sekali memiliki peran yang ganda di lingkungan kerjanya dimana satu karyawan dapat mengerjakan berbagai tugas secara bersamaan. Peran-peran ini sering sekali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Utama

dan Sintaasih (2015) menyimpulkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* yang berarti apabila tingkat konflik peran karyawan meningkat maka intensi *turnover* karyawan akan meningkat bergitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif antara konflik peran terhadap *turnover intention* pada PT Filter Air Indonesia.

**Hipotesis 2 : Konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja**

Konflik peran yang dialami akan memengaruhi kepuasan kerja baik menyangkut pekerjaan atau hasil yang diterima karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mae dkk (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif signifikan kepuasan kerja. Dimana semakin tinggi konflik yang dialami tingkat kepuasan semakin menurun bergitupun sebaliknya, maka hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh negatif antara konflik peran terhadap kepuasan kerja pada PT Filter Air Indonesia.

**Hipotesis 3 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention***

Kepuasan kerja memiliki peranan penting untuk menentukan akan meninggalkan atau tetap tinggal diperusahaan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Kusriyani (2016) menemukan bahwa kepuasan kerja

mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluar artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh negatif antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT Filter Air Indonesia.

**Hipotesis 4 : Konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening**

Peningkatan konflik peran yang dihadapi oleh karyawan ketika bekerja akan berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja yang berarti penurunan kepuasan dapat mendorong peningkatan keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Irzani dkk (2014) menemukan bahwa konflik peran mempunyai dampak langsung terhadap keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Ada atau tidaknya kepuasan kerja sebelumnya, timbulnya konflik peran dapat mendorong peningkatan secara langsung terhadap keinginan keluar kerja karyawan tetapi dengan hadirnya kepuasan kerja di tengah-tengah terjadinya konflik dan turnover mampu menurunkan angka konflik yang terjadi maka pentingnya kepuasan kerja tercipta di lingkungan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh antara konflik peran terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Filter Air Indonesia.