

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini menjelaskan mengenai pengertian yang didasari dari Beban kerja, Stress kerja, Konflik kerja dan turnover intention serta mengambil beberapa referensi dari bergabagai ahli yang berkaitan dengan judul penelitian.

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Tarwaka Beban Kerja (workload) menurut Hart & Staveland dalam R. Joko Sugiharjo (2018) bahwa : Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas- 16 tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja dicirikan sebagai sejumlah kegiatan, waktu, dan energi yang harus dikeluarkan seseorang baik fisik ataupun mental dengan memberikan kapasitas mereka untuk memenuhi tuntutan tugas yang diberikan.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kuantitatif', yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu

jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Achyana, 2016).

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia (Sastra, 2017)

Sedangkan menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Sedangkan menurut (cain, 2011) Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Ia merupakan suatu konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat.

Menurut Koesomowidjojo (2017:22) “Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan”. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan suatu unit organisasi

dalam waktu yang ditentukan. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tanggungan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Tabel 2.1
Definisi Beban kerja

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi
1	2018	Hart & Staveland dalam R. Joko Sugiharjo	Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas- 16 tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja
2	2017	Koesomowidjojo	Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan". Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan
3	2017	Sastra	Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.
4	2016	Achyana	Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu
5	2012	Danang Sunyoto	beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress.

2.1.1.2 Pengukuran Beban Kerja

Menurut O'Donnell dan Eggemeier , pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam tiga jenis, yaitu:

a. Pengukuran subjektif

Pengukuran subjektif adalah pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang

dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (rating scale).

b. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

c. Pengukuran fisiologis

Pengukuran fisiologis adalah pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon respon tubuh lainnya

2.1.1.3 Faktor Faktor Beban Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja. Tetapi secara umum, faktor yang mempengaruhi beban kerja terdiri dari dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

Faktor-faktor beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017:24) :

1. Faktor Internal Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dan reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan, dan motivasi, kepuasan, atau persepsi (faktor psikis).
2. Faktor Eksternal Faktor eksternal dalam dunia kerja juga mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh perusahaan seperti : lingkungan kerja, tugas-tugas fisik dan organisasi kerja.

2.1.1.4 Aspek Aspek Beban Kerja

- a. Beban Kerja Fisik Menurut (Wulandari, 2017), kerja fisik adalah kerja yang memerlukan energi fisik pada otot manusia yang akan berfungsi sebagai sumber tenaga. Kerja fisik disebut juga "manual operation" dimana performansi kerja sepenuhnya akan tergantung pada upaya manusia yang berperan sebagai sumber tenaga maupun pengendali tenaga. Disamping itu juga (Wulandari, 2017) bahwa penilaian beban kerja fisik dapat dilakukan dengan dua metode objektif, yaitu metode penilaian langsung dan metode tidak langsung.
- b. Beban Kerja Mental/Psikis Menurut (Wulandari, 2017) setiap aktivitas mental akan selalu melibatkan unsur persepsi, interpretasi dalam proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensoris untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang diterima untuk mengingat informasi yang lampau. Evaluasi beban kerja mental merupakan poin penting didalam penelitian dan pengembangan hubungan antara manusia dan mesin, mencari tingkat

kenyamanan, kepuasan, efisiensi dan keselamatan yang lebih baik ditempat kerja, sebagaimana halnya yang menjadi target capaian implementasi ergonomi. Menurut (Koesomowidjojo 2017) beban kerja psikis karyawan merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya. Organisasi tidak hanya akan menilai beban kerja secara fisik, tetapi juga dibutuhkan penilaian mental dari seseorang karyawan.

- c. Pemanfaatan Waktu Perhitungan beban kerja yang mendasar pada aspek pemanfaatan waktu dibedakan menjadi dua hal: 1) Pekerjaan yang Dilakukan Berulang (Repetitif) Pekerjaan yang memiliki siklus pekerjaan pendek dan berulang pada waktu yang relative hampir sama. Pekerjaan yang relative memiliki siklus pendek dan berulang cenderung akan membuat karyawan bosan dan akhirnya lengah. 2) Pekerjaan yang Dilakukan tidak berulang (nonrepetitif) Pekerjaan yang memiliki pola tidak menentu, pekerjaan ini biasanya berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan administrative dan karyawan-karyawan yang beraktivitas dibalik meja.

2.1.1.5 Indikator Indikator Beban Kerja

Beban kerja memiliki indikator, Menurut Koesmowidjojo (2017:33) indikator beban kerja adalah sebagai berikut :

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada dalam devisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi.

2. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan, namun ada kalanya suatu perusahaan tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

3. Target yang harus dicapai.

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target.

2.1.2 Stress Kerja

2.1.2.1 Pengertian stress kerja

Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah kritis yang semakin bertambah bagi para pekerja, majikan, dan masyarakat. Stres di tempat kerja merupakan perhatian yang tumbuh pada keadaan ekonomi sekarang, di mana para karyawan memenuhi kondisi-kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah, ketiadaan otonomi. Stres tempat kerja telah terbukti mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan di tempat kerja. Pengukuran-pengukuran yang dapat diambil oleh para individu dan organisasi untuk mengurangi pengaruh negatif dari stres, atau menghentikannya dari kemunculan di tempat pertama. Para karyawan pertama perlu belajar mengakui

tanda-tanda yang menunjukkan perasaan tekanan, dan para majikan perlu menyadari bahwa stres bisa mempengaruhi kesehatan karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh juga pada keuntungan perusahaan. (Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia : 241)

Stres kerja menurut Robbins dan Judge (2018:429), menyatakan bahwa Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja sedangkan menurut para ahli lain, Arjuna Rizaldi (2021) disebutkan bahwa tekanan kerja adalah suatu keadaan individu, dimana kondisi fisik dan mentalnya dipengaruhi oleh gangguan daridalam atau luar dirinya, menimbulkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak memuaskan (yang diklasifikasikan sebagai aneh). fisik, sosial, dan mental. Pointer dari tekanan kerja adalah: permintaan tugas, permintaan pekerjaan, permintaan relasional, desain hierarkis, administrasi otoritatif” Menurut Budiarti Isnari et al., (2018:162) Stress kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, baik pada kelompok eksekutif (white collar workers) maupun kelompok pekerja biasa (blue collar workers). Stress kerja dapat mengganggu kesehatan tenaga kerja, baik fisik maupun emosional. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Safitri & Astutik, (2019 : 15) mengatakan jika stres kerja menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis yang

berpengaruh pada emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sementara itu, Permatasari & Prasetio, (2018 : 89) menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta lingkungan kerjanya sehingga individu merespon secara negatif dan merasa terbebani dalam menyelesaikan kewajibannya.

Definisi stres kerja menurut Vanchapo (2020 : 37) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketengan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai. Sedangkan menurut Menurut Hasibuan (2013:204), stres kerja dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntunan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres kerja. Menurut Robbins (2008:374), berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan (instansi) beraneka ragam seperti : beban tugas yang terlalu berat, desakan waktu dan lain-lain. Situasi di luar lingkungan pekerjaan (individu) juga dapat menjadi sumber stres. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2013:1008) Stres Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Tabel 2.2
Definisi Stress kerja

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
1	2020	Vanchapo	keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya.
2	2018	Robbin and Judge	Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting
3	2018	Budiarti Isniar	Stress kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, baik pada kelompok eksekutif (white collar workers) maupun kelompok pekerja biasa (blue collar workers).
4	2013	Hasibuan	stres kerja dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya
5	2013	Rivai dan Sagala	Stres Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

2.1.2.2 Dampak – dampak Stress Kerja

Menurut Robbins (2015) mengemukakan 3 kategori dampak yang timbul akibat stress kerja:

1. Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas stress diarahkan pada gejala fisiologis ter karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

2. Gejala Psikologi

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress. Selain itu stress juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

3. Gejala Perilaku

Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

2.1.2.3 Penyebab Stress Kerja

Sedarmayanti (2011) Untuk memperoleh gambaran tentang situasi yang dapat menyebabkan stres, maka perlu diketahui tentang kekurangan dan kelebihan rangsangan ada beberapa tingkatan rangsangan yang dapat menyebabkan stres.

1. Tingkat rangsangan rendah
 - a. Pekerjaan yang rutin dan membosankan
 - b. Kurang berhubungan dengan orang lain
 - c. Hubungan yang tidak memusakan dan tidak menguntungkan
 - d. Kurang kesempatan yang bersifat rekreatif.
2. Tingkat rangsangan tinggi
 - a. Terlalu sibuk dengan pekerjaannya.
 - b. Tuntutan konflik dengan waktu/keahlian.
 - c. Terlalu banyak aktifitas yang harus dikerjakan.

- d. Kurang kesempatan untuk santai.
- e. Kecemasan finansial/pribadi.

2.1.2.4 Faktor Faktor Mempengaruhi Stress Kerja

Menurut (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2008:157)) berpendapat bahwa: “Penyebab stress kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja”.

Mulyani (2008:21) dalam Dwipa Ramadanu (2016:5) menyatakan bahwa stres kerja disebabkan oleh beberapa kondisi sebagai berikut:

- a. Adanya tugas yang terlalu banyak. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, tetapi akan menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.
- b. Supervisor yang kurang pandai. Seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-harinya biasanya di bawah bimbingan sekaligus mempertanggungjawabkan kepada supervisor.
- c. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor/perusahaan yang dibebankan kepadanya.
- d. Kurang mendapat tanggungjawab yang memadai. Faktor ini berkaitan dengan hak dan kewajiban karyawan.

- e. Ambiguitas peran. Agar menghasilkan performa yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dan pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka.
- f. Perbedaan nilai dengan perusahaan. Situasi ini biasanya terjadi pada para karyawan atau manajer yang mempunyai prinsip yang berkaitan dengan profesi..
- g. Frustrasi. Dalam lingkungan kerja, perasaan frustrasi memang bisa disebabkan banyak faktor.
- h. Perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum. Situasi ini bisa timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir yang dilalui.
- i. Konflik peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran, yaitu konflik peran intersender, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai.

2.1.2.5 Indikator Indikator Stress kerja

Menurut Robbins dan Judge (2018:430-433), terdapat tiga kategori dari sumber stress yang potensial, yaitu:

1. Stress lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, ter saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi , ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

2. Stress organisasional

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. Stress pribadi (individu)

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam stres kerja yaitu stres lingkungan, stres organisasi, dan stres individu.

2.1.3 Konflik Kerja

2.1.3.1 Pengertian Konflik Kerja

Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:236) konflik adalah pertentangan kebutuhan, nilai – nilai dan kepentingan yang aktual yang dirasakan oleh anggota organisasi. memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat.

Menurut Umam dalam Hamali (2018:235) konflik adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat. Selain itu Menurut Rivai (2015:999) konflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam

suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Menurut Ana Catur Rina (2015:14) mengemukakan bahwa konflik kerja yang terjadi pada suatu organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan. Kompetisi antar departemen, antar bagian, antar unit kerja, para manajer yang bersaing dalam memperebutkan posisi dan kekuasaan. Lita Wulantika dan Risma Purnama (2015:36) Konflik akan menimbulkan stres yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, jika tidak ditanggapi dengan serius akan menyebabkan berdampak signifikan terhadap tujuan bisnis perusahaan dan prestasi. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul adanya kenyataan bahwa mereka punya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Secara definitif konflik memiliki pengertian yang berbeda-beda, demikian juga para ahli dalam memberikan definisi konflik tidak ada yang sama, karena sudut pandang mereka yang berbeda

Menurut Hasibuan (2016:199) konflik kerja adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Menurut Mangkunegara (2013:21) Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik merupakan suatu sikap ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap saling bertentangan yang dapat memengaruhi kinerja, dan juga proses yang bermula dari konflik terpendam yang jika berkembang dapat membahayakan organisasi atau perusahaan.

Tabel 2.3
Definisi Konflik kerja

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
1	2018	Ivanko dalam hamali	adalah pertentangan kebutuhan, nilai – nilai dan kepentingan yang aktual yang dirasakan oleh anggota organisasi. memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat
2	2018	Uman dalam hamali	konflik adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat
3	2016	Hasibuan	konflik kerja adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrotasi, perkelahian, dan frustasi jika tidak dapat diselesaikan.
4	2015	Lita Wulantika dan Risma Purnama	Konflik akan menimbulkan stres yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, jika tidak ditanggapi dengan serius akan menyebabkan berdampak signifikan terhadap tujuan bisnis perusahaan dan prestasi.
5	2013	Mangkunegara	Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya

2.1.3.2 Penyebab Konflik Kerja

Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:237) mengelompokkan penyebab – penyebab konflik, yaitu :

- a) Faktor – Faktor Struktural, terdiri dari :
 - 1) Hubungan wewenang, yaitu hubungan antara pimpinan dengan karyawan bawahannya.
 - 2) Sumber Daya Umum, yaitu pembagian tugas – tugas yang sama.

- 3) Perbedaan Tujuan, yaitu satu orang ingin meningkatkan produksi dan yang lainnya ingin meningkatkan komunikasi.
 - 4) Antar Ketergantungan, yaitu sebuah perusahaan sebagai suatu keseluruhan yang tidak dapat beroperasi tanpa departemen yang lain.
 - 5) Ambiguitas Yuridiksi, yaitu kepada siapa seseorang dapat berdisiplin.
 - 6) Spesialisasi, yaitu keahlian – keahlian dilapangan.
 - 7) Inkonsistensi Status.
 - 8) Kebutuhan tanah, air dan makanan.
- b) Faktor – Faktor personal, terdiri dari :
- 1) Hambatan – hambatan komunikasi
 - 2) Gaya manajemen konflik
 - 3) Perbedaan budaya
 - 4) Emosi
 - 5) Persepsi
 - 6) Kepribadian
 - 7) Keahlian dan kemampuan
 - 8) Nilai dan etika

2.1.3.3 Bentuk Bentuk Konflik Kerja

Konflik yang terjadi dalam masyarakat atau dalam sebuah organisasi dapat bermanifestasi dalam berbagai bentuk atau cara:

1. Konflik antara bawahan di bagian yang sama dalam sebuah organisasi
2. Konflik antara bawahan dan pimpinan di bagian yang sama dalam sebuah organisasi

3. Konflik antara bawahan di bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi
4. Konflik antara pimpinan dan bawahan di bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi
5. Konflik antara pimpinan bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi

2.1.3.4 Sumber- Sumber terjadinya konflik

- a. Konflik Individu,
timbul ketika seorang individu sedang menghadapi pekerjaan yang tidak disukainya disatu sisi tetapi harus dilakukannya disisi yang lain
- b. Konflik antar Individu,
timbul dalam suatu organisasi akibat perbedaan latar belakang, etnis, suku, agama, tujuan dan kepribadian antar individu.
- c. Konflik antara individu dengan kelompok,
hal ini terjadi karena individu tertentu sebagai bagian dari kelompok dalam suatu organisasi tidak/kurang bisa memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dikucilkan dari pergaulan kelompok.
- d. Konflik antar Kelompok,
konflik ini terjadi karena perbedaan kepentingan dan tujuan yang satu sama lain tidak ada yang mau mengalah. Biasanya konflik antar kelompok ini muncul karena ingin saling menguasai.
- e. Konflik antara kelompok dengan organisasi,
konflik ini timbul ketika organisasi menuntut target produktivitas terlalu tinggi sedangkan para individu anggota organisasi hanya bisa memberikan terlalu rendah.
- f. Konflik antar organisasi,

timbul sebagai akibat persaingan bisnis, persaingan memperoleh pengakuan/pengaruh dari masyarakat, kesalahpahaman antar individu anggota organisasi saja tetapi mengakibatkan eskalasi masalahnya melibatkan masing-masing organisasi sehingga pihak manajemen harus turun tangan.

2.1.3.5 Indikator-Indikator Konflik Kejra

Menurut Mangkunegara (2013:156) Indikator-indikator konflik pekerjaan adalah:

1. Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas
2. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan
3. Tugas yang tidak jelas
4. Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi
5. Perbedaan persepsi

2.1.4 Turnover Intention

2.1.4.1 Pengertian Turnover Intention

Turnover Intention adalah keluar masuknya karyawan di perusahaan dalam suatu periode/ waktu tertentu, yang artinya adanya karyawan yang masuk melalui rekrutmen dan yang keluar dengan berbagai alasan yang menyebabkan perubahan pada jumlah karyawan. Turnover (pindah kerja) juga merupakan tindakan puncak dari segala perilaku yang disebabkan oleh ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya, apabila karyawan tidak menyukai pekerjaannya, maka mereka akan mencari tempat kerja lain (Priansa, 2018: 296). Sedangkan menurut Kaswan (2017: 271) *Turnover Intention* atau separasi pegawai terjadi ketika seorang karyawan berhenti menjadi anggota organisasi serta meninggalkan organisasi. Menurut Elmi (2018: 196) turnover adalah keinginan atau niat karyawan keluar dari perusahaan/

organisasi dan harus segera digantikan. *Turnover Intention* juga merupakan pengunduran diri karyawan secara sukarela maupun tidak sukarela dari organisasi (Bayarcelik dan Findikli, 2016). Pernyataan lain juga mengatakan, *Turnover Intention* yaitu respon kognitif karyawan yang dihadapkan pada kondisi suatu organisasi tertentu yang merangsang mereka mencari pilihan pekerjaan yang lebih baik sebagai niat untuk meninggalkan organisasi secara sukarela (Ahmad, 2018).

Novliadi 2007 (dalam penelitian Yuda dan Ardana, 2017) menjelaskan *Turnover Intention* adalah kecenderungan dan niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. “*Turnover Intention* (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik” (Ronald dan Milkha, 2014).

Robbins dan Judge (2015:21), menyatakan bahwa : “*Turnover Intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain”

Sedangkan Mobley (2016:15), menyatakan bahwa : “*Turnover Intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.”

Dari pendapat para peneliti diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Turnover intention* adalah niat seorang individu untuk meninggalkan organisasi

atau perusahaan karena tidak merasa nyaman didalam organisasi atau perusahaannya dan bernita untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

Tabel 2.4
Definisi Turnover Intention

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
1	2018	Priansa	keluar masuknya karyawan di perusahaan dalam suatu periode/ waktu tertentu, yang artinya adanya karyawan yang masuk melalui rekrutmen dan yang keluar dengan berbagai alasan yang menyebabkan perubahan pada jumlah karyawan.
2	2018	Elmi	turnover adalah keinginan atau niat karyawan keluar dari perusahaan/ organisasi dan harus segera digantikan.
3	2017	Kaswan	Turnover Intention atau separasi pegawai terjadi ketika seorang karyawan berhenti menjadi anggota organisasi serta meninggalkan organisasi.
4	2016	Mobley	Turnover Intention adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata..
5	2015	Robbins and judge	Turnover Intention adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain

2.1.4.2 Faktor Faktor Turnover Intention

Menurut Price dalam Kusbiantari (2013, p.94) faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* terdiri dari:

- a. Faktor lingkungan yang terdiri dari:
 6. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *Turnover Intention*.
 7. Kesempatan kerja. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja, semakin besar *Turnover Intention*-nya.
- b. Faktor individual yang terdiri dari:

1. Kepuasan kerja. Semakin besar kepuasannya maka semakin kecil intensi turnover-nya.
2. Komitmen terhadap lembaga. Semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
3. Perilaku mencari peluang/lowongan kerja. Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *Turnover Intention*-nya.
4. Niat untuk tetap tinggal. Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
5. Pelatihan umum/peningkatan kompetensi. Semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan ketrampilan diantara karyawan, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
6. Kemauan bekerja keras. Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
7. Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya. Semakin besar perasaan negatif yang dirasakan karyawan akan mengurangi kepuasan kerjanya sehingga meningkatkan perilaku mencari peluang kerja lain, dan menurunkan keinginan untuk tetap bertahan yang kemudian terealisasi dengan keluar dari pekerjaan.

2.1.4.3 Dampak Dampak Turnover Intention

Menurut Manurung dan Ratnawati (2013, p.1). *Turnover Intention* pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (turnover), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiri dan bukan merupakan

keinginan organisasi atau perusahaan. Disebutkan beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada organisasi akibat pergantian karyawan, seperti : meningkatnya potensi biaya perusahaan, masalah prestasi, masalah pola komunikasi dan sosial, merosotnya semangat kerja, strategi-strategi pengendalian yang kaku, hilangnya biaya-biaya peluang strategis . Dharma (2013, p.3) menyebutkan dampak turnover bagi perusahaan adalah :

1. Biaya penarikan karyawan

Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari.

2. Biaya latihan

Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.

3. Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut.

4. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi.

5. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.

6. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.

7. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru.

2.1.4.4 Indikator Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (2016) Indikator pengukuran *Turnover Intention* terdiri atas:

1. Memikirkan untuk keluar (Thinking of Quitting):

mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan ole

karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2. Pencarian 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 diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3. Niat untuk keluar (Intention to quit):

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

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5
Penelitian terdahulu

NO	Penulis/ta hun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaa n
1	Ristiana Fika Dewi (2020)	Judul: Pengaruh Beban Kerja, Stres, dan konflik kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> karyawan pada toko buku gramedia Tegal Metode: kuantitatif, dan respondennya adalah karyawan toko buku Gramedia Tegal dengan populasi sebesar 40 orang dan sampel yang diambil adalah sampel jenuh yaitu seluruh responden yang ada sebesar 40 orang.	Hasil uji menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari beban kerja, stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> .	Persamaan: menggunakan Beban Kerja ,stress kerja, dan Konflik Kejra sebagai variable x, dan menggunakan <i>Turnover Intention</i> sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda
2	Apri yanti BR Silalahi (2019)	Judul : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Indomarco Primatama Bagian Area Penjualan Rayon Helvetia Medan” Metode: metode kuantitatif dan melibatkan 90 orang responden. Berdasarkan penelitian menunjukkan hasil uji F dapat dilihat bahwa Fhitungsebesar 6,882sedangkan Ftabelsebesar 2,48yang dapat dilihat pada $\alpha= 0,05$ bahwa secara simultan variabel beban kerja, stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh positif dan	Hasil penelitian dari analisa data menunjukan bahwa Beban Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Kerja berpengaruh positif atau signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .	Persamaan: menggunakan Beban Kerja ,stress kerja, dan Konflik Kejra sebagai variable x, dan menggunakan <i>Turnover Intention</i> sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda

NO	Penulis/ta hun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaa n
		signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> , maka hipotesis H1 diterima.		
3	Novita Rosalia Ayu Lestari (2020)	Judul: Pengaruh Konflik, Beban Kerja, dan Stres Kerja, Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Pada Pt. The Factory Indonesia Metode: Hasil kuesioner dianalisis secara kualitatif dan verifikasi. Alat analisis data dibuat dengan menggunakan Path Analysis.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Konflik, Beban Kerja, dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung.	Persamaan: menggunakan variable X yaitu Konflik, Beban Kerja, dan Stres Kerja serta variable Y yaitu <i>Turnover Intention</i> Perbedaan: pada penelitian ini X1 menggunakan Konflik dan x2 nya menggunakan Beban kerja lokasi penelitiannya berbeda
4	Ni Putu Prawita Dewi, Wayan Suartina (2021)	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan UD. Cahaya Dewata di Badung Metode : Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.	hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial dan simultan stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention pada UD. Cahaya Dewata di Badung.	Persamaan : menggunakan variabel x yaitu Stress kerja dan beban kerja serta variabel y yaitu turnover intention Perbedaan : pada penelitian ini variabel X3 nya menggunakan lingkungan kerja dan lokasi penelitiannya berbeda
5	Khuril miftahur rizky (2021)	Pengaruh beban kerja, kepuasan kerja dan Stres kerja terhadap turnover intention Metode : Metode yang digunakan adalah pembagian kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.	hasil uji yang telah dilakukan sebelumnya, secara parsial menunjukkan bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention. Hal tersebut dibuktikan dengan	Persamaan : menggunakan variabel x yaitu beban kerja dan stress kerja serta variabel y yaitu turnover intention. Perbedaan : pada penelitian ini variabel

NO	Penulis/ta hun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaa n
			taraf ,766 > 0,05 dan juga thitung < ttabel (0,299 < 2,000). Variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention.	X2 nya yaitu stress kerja dan lokasi penelitian nya berbeda
6	Nurjaya1, Heri Erlangga2, Lim Zhen Hong3, Kiki Dwi Wijayanti4 (2020)	The Effect of Work Stress and Work Conflict on Employees Turnover Intention In Middle Small Micro Enterprises (MSMEs) In South Tangerang Region Metode : Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan uji regresi	Hasil penelitian ini stres kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention sebesar 37,0%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (7.438 > 1,986). Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention sebesar 49,9%, pengujian hipotesis diperoleh t hitung > ttabel atau (9,679 > 1,986). Stres kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention	Persamaan : menggunakan varibael x yaitu work stress work conflict serta variabel y turnover intention Perbedaan : tidak ada variabel beban kerja dan lokasi penelitian berbeda

2.2 Kerangka pemikiran

Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi merupakan suatu fenomena penting dalam kehidupan organisasi. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang, perbedaan dalam tingkat karyawan meninggalkan perusahaan dan karyawan baru mengisi posisi mereka. Saat ini, hal ini menjadi masalah besar di antara sebagian besar perusahaan, terdapat pekerjaan membayar rendah.

Pada dasarnya karyawan cenderung bergabung ke dalam sebuah perusahaan untuk meningkatkan karier mereka ke depannya. Pada perusahaan PT. Ayu Anugrah Plasindo tidak dapat mampu memvisualisasikan potensi pengembangan karier serta langkah-langkah yang harus di tempuh secara jelas, maka karyawan akan merasa terabaikan. Prospek perusahaan yang terbatas ini membuat karyawan akan berusaha mencari perusahaan lain yang mampu memberikan kesempatan baginya untuk berkembang.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya Turnover intention salah satunya beban kerja yang berlebih ini mengakibatkan karyawan cenderung merasa lelah dengan apa yang ia kerjakan dengan adanya beberapa target yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Dengan tidak seimbang nya antara waktu dan target yang harus dicapai. Selain itu juga stress kerja memiliki keterkaitan dengan beban kerja karena stress kerja memiliki peranan penting dalam organisasi, beban kerja yang

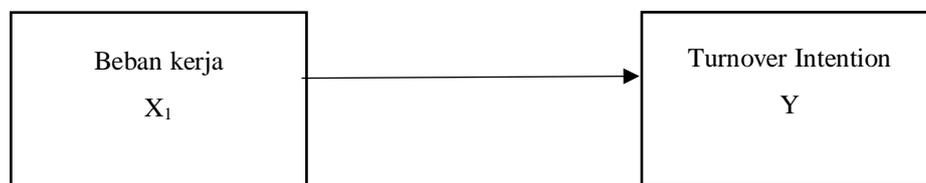
tinggi akan menimbulkan stress kerja. Stress kerja juga dapat disebabkan oleh beberapa kondisi dimana banyaknya tugas yang di berikan oleh perusahaan, banyaknya tugas yang diberikan tidak selalu menjadi penyebab stress tetapi akan menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan. PT. Ayu Anugrah Plasindo memiliki tingkat turnover intention yang tinggi dikarenakan terdapat beban kerja yang tinggi sehingga menyebabkan tingginya tingkat turnover intention.

Berdasarkan penelitian-penelitian dan teori-teori terdahulu, terdapat hubungan pengaruh antar variabel. Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu Beban kerja (X_1), Stress kerja (X_2) dan Konflik kerja (X_3), variabel dependen yaitu Turnover Intention (Y).

2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Dari hasil penelitian Ristiana Fika Dewi (2020) Toko Buku Gramedia Tegal diketahui adanya pengaruh negatif beban kerja terhadap *Turnover Intention*. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi X_1 sebesar $0,632 > 0,05$ dan nilai T hitung sebesar $0,484 < 2,02809$. Berdasarkan skor rata-rata jawaban responden menggunakan skala likert dapat diketahui jawaban tertinggi dan terendah. Dengan jawaban terendah sebesar 13,00; dan nilai tertinggi sebesar 48,00; rata-rata sebesar 34,70; dan standar deviasi sebesar 11,32. Beban kerja merupakan faktor penting dalam menekan *Turnover Intention* karyawan. Secara realita seseorang yang merasakan beban kerja yang terlalu banyak akan merasa tidak nyaman berada di

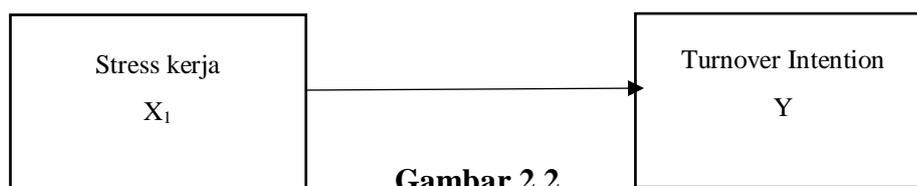
lingkungannya sehingga sangat mudah keluar dari lingkungan tersebut (Robbins, 2006).



Gambar 2.1
Pengaruh beban kerja terhadap Turnover Intention

2.2.2 Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention*

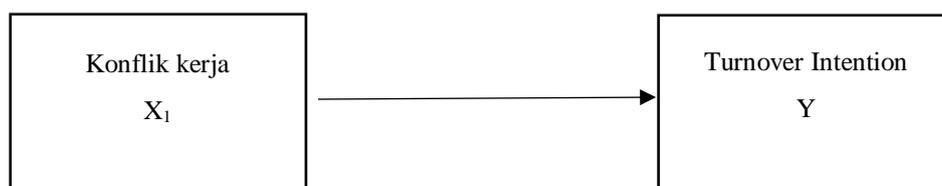
Hasil penelitian dari Apri yanti BR Silalahi (2019) menunjukkan bahwa stres kerja di PT. Indomarco Prismatama Rayon Helvetia Medan, berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 (satu) dalam penelitian ini teruji dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan stres kerja yang dilakukan oleh PT. Indomarco Prismatama Rayon Helvetia Medan, akan menyebabkan meningkatnya *Turnover Intention* karyawan PT. Indomarco Prismatama Rayon Helvetia Medan secara bersamaan sebesar 0,108 satuan--Dengan kata lain ketika stres kerja di PT. Indomarco Prismatama Rayon Helvetia Medan yang terdiri dari faktor intrinsik pekerjaan, peran dalam perusahaan, hubungan di tempat kerja, dan pengembangan karir, maka *Turnover Intention* di PT. Indomarco Prismatama Rayon Helvetia Medan akan meningkat pula.



Gambar 2.2
Pengaruh Stress kerja terhadap Turnover Intention

2.2.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil penelitian dari Novita Rosalia Ayu Lestari (2020) Pada Pt. The Factory Indonesia perhitungan dengan program SPSS 18 diperoleh thitung Nilai-nilai tersebut berarti variabel konflik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan keinginan keluar karyawan PT. The Factory Indonesia. Koefisien regresi konflik, menyatakan setiap terjadi kenaikan 0,084 konflik (X_1), maka akan menaikkan keinginan keluar karyawan PT. The Factory Indonesia (Y) sebesar 1 poin. Semakin berat konflik, maka semakin tinggi keinginan keluar karyawan PT. The Factory Indonesia Konflik merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif atau lebih mendorong seseorang untuk melakukan dua tau lebih kegiatan yang saling bertentangan, bila tidak dikendalikan secara baik konflik akan menimbulkan perpecahan di antara individu yang ada dalam perusahaan, Anantan (2012).

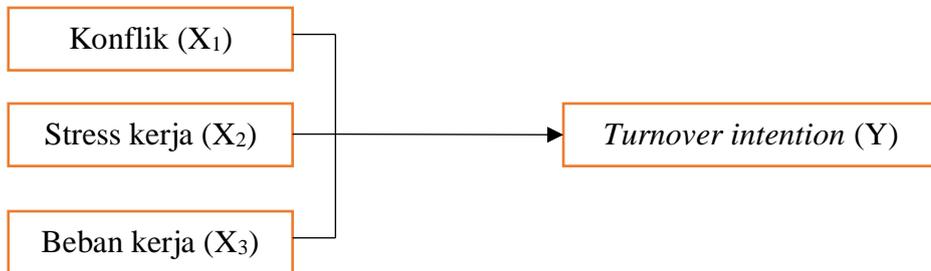


Gambar 2.3
Pengaruh Konflik kerja terhadap Turnover Intention

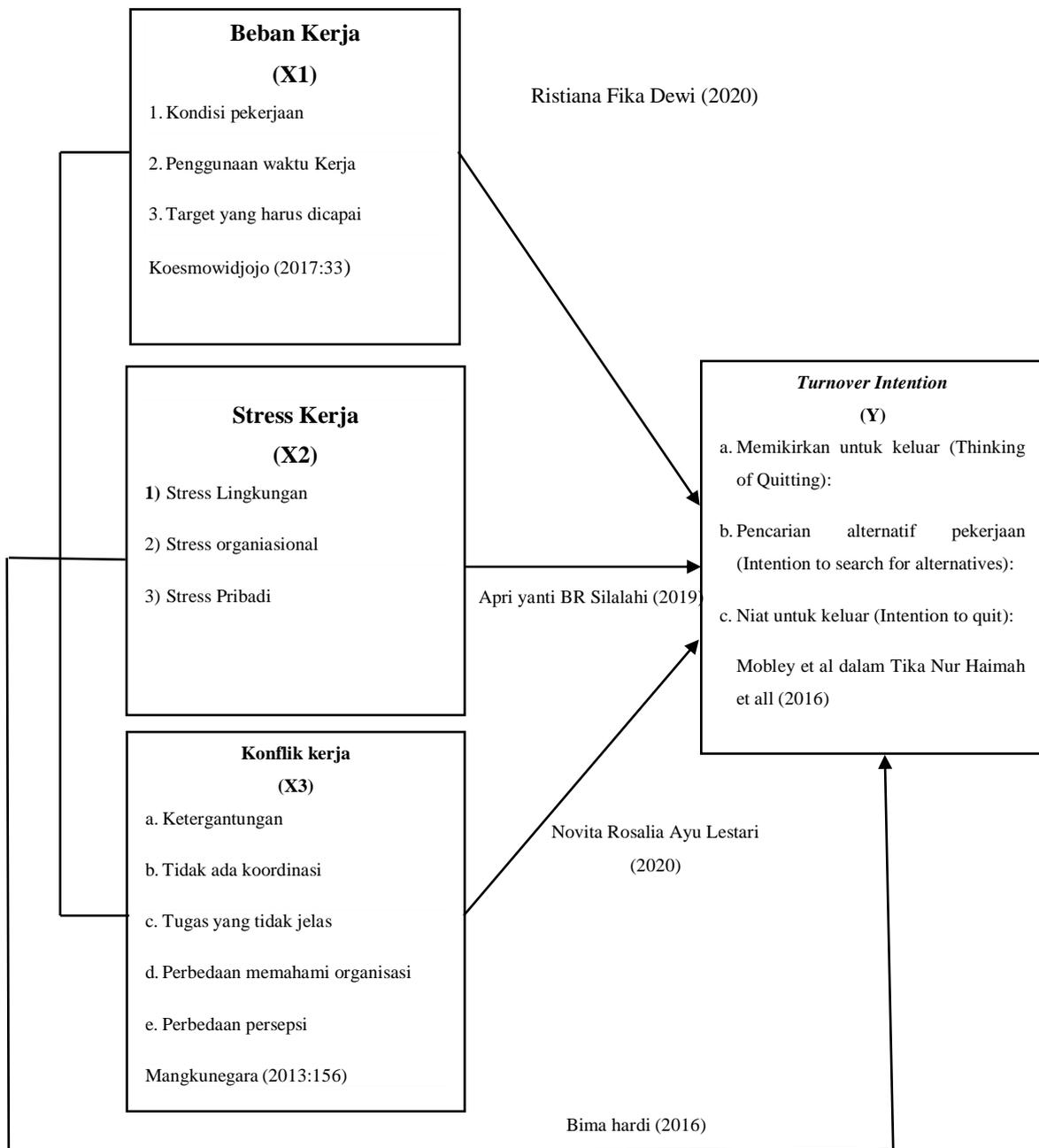
2.2.4 Pengaruh Beban kerja, Stress kerja, dan Konflik kerja terhadap Turnover intention

Dalam penelitian Bima Hardi (2016) dengan judul Pengaruh Konflik, Stress kerja, dan Beban kerja terhadap *Turnover intention* karyawan pada CV. Honda Karya Utama Kisaran terdapat pengaruh antara Konflik, Stress kerja, dan Beban

kerja secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada CV. Honda Karya Utama Kisaran.



Gambar 2.4
Pengaruh konflik, stress kerja, Beban kerja terhadap intention



Gambar 2.5

Paradigma Beban kerja, Stress kerja, dan Konflik kerja terhadap Turnover Intention

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Maka, sesuai dengan variable-variabel yang akan diteliti, berikut adalah hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

Sub Hipotesis

- H1: Beban kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Pt. Ayu Anugrah Plasindo Kabupaten Cirebon ada pengaruh secara parsial
- H2 : Stress kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Pt. Ayu Anugrah Plasindo Kabupaten Cirebon ada pengaruh secara parsial
- H3 : Konflik kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Pt. Ayu Anugrah Plasindo Kabupaten Cirebon ada pengaruh secara parsial
- H4 : Beban kerja, Stress kerja, dan Konflik kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Pt. Ayu Anugrah Plasindo Kabupaten Cirebon ada pengaruh secara simultan