

Efek Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh Konflik Pekerjaan- Keluarga Terhadap Intensi Keluar (Studi Empiris Pada Bank Umum Wilayah Jawa Tengah)

Muhdiyanto^{1*}, Muji Mranani²

¹Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang (penulis 1)

²Akuntansi/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang (penulis 2)

*Email: muhdiyanto@ummgl.ac.id

Abstrak

Keywords:
Work Family
Conclit; burnout;
intent to leave)

The purposes of this research are to test the mediation effect burnout of work family conflict on the influence with intent to leave, case study in Central Java National Banking. There are three hypotheses to be tested in this research. The method of this research is survey by using questionnaires. The questionnaires were sent to National Banking at Central Java religion. The samples of this research consist of 291 respondents. Validity tests and reliability tests were used in determining the items of the questionnaires. The hypohtheses testing using a structural equation modeling (SEM) by WarpPLS programs. The result of this reserach is all of the hypohtheses are supported. The discussion about the relationship among variables is discussed in this paper.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan global sekarang ini, menuntut organisasi harus mampu meningkatkan daya saing dalam pengelolaan tenaga kerja. Pengelolaan ini diwujudkan melalui intensi keluar karyawan dalam organisasi yang rendah. Intensi keluar dipersepsikan dengan evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan tindakan pasti meninggalkan organisasi [24]. Intensit keluar diyakini salah satu faktor penting dalam mendorong efisiensi dan efektivitas organisasi. Ketika tingkat intensi keluar yang tinggi, dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan ataupun ketidakpastian pada kondisi tenaga kerja dan

peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal ini ditunjukkan dengan biaya rekrutmen dan pelatihan yang sudah diinvestasikan perusahaan terbuang secara sia-sia, karena karyawan yang telah direkrut pindah di perusahaan lain. Selain itu, intensi keluar yang tinggi juga mengakibatkan organisasi tidak efektif, seperti perusahaan akan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru.

Setiap perusahaan mempunyai sifat tingkat intensi keluar karyawan yang khas. Secara umum, perusahaan maju akan semakin rendah tingkat intensi keluar karyawannya. Perusahaan yang mempunyai tenaga kerja muda akan mempunyai tingkat intensi keluar yang lebih tinggi, dibanding perusahaan yang memiliki pekerja relatif lebih [18].

Sedangkan, [6] wanita lebih dominan dalam intensi keluar dibandingkan laki-laki, karena pekerja wanita hanya sebagai sampingan dalam bekerja. Tentunya, tingkat intensi keluar tinggi tersebut, akan memberikan efek yang nyata dan permasalahan yang serius bagi perusahaan.

Intensi keluar dalam organisasi disebabkan salah satu faktor individual, seperti *burnout* [16], *burnout* merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi [24]. Stres sebagai respon adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, sebagai konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang [17]. Stres akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu, sehingga individu tersebut akan mengalami kelehan mental atau *burnout*. Ketika karyawan dengan tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan kompleks dengan waktu yang lama dengan intensi yang cukup tinggi, akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Kelelahan mental tersebut mendorong ketidakpuasan karyawan dalam organisasi semakin tinggi.

Karyawan dalam bekerja, tidak terlepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan yang kurang mendukung, seperti work family conflict (konflik pekerjaan-keluarga) [16]. Ketika seorang karyawan mengalami kesulitan dalam pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan akan mengakibatkan konflik pekerjaan, seperti pekerjaan yang berisiko, peralatan kerja yang tidak memadai, berbagai tuntutan kerja dari atasan atau rekan, dan lain

sebagainya. Sedangkan karyawan mengalami konflik keluarga, ketika terjadi perdebatan mengenai keuangan, anak-anak, rekreasi, atau urusan keluarga lainnya. Ketidaksesuaian antara realita dengan harapan karyawan, dalam pekerjaan dan keluarga dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan.

Pekerjaan dan keluarga merupakan sesuatu yang tidak dapat terpisahkan satu sama yang lain. Seorang karyawan selalu menghabiskan sebagian besar waktunya untuk kedua bidang tersebut. Walaupun berbeda, pekerjaan dan keluarga interdependen satu sama lain sebagaimana keduanya berkaitan dengan pemenuhan hidup seseorang. Melalui pekerjaan, seseorang mengubah tidak hanya lingkungan namun juga dirinya, memperkaya dan menumbuhkan hidup dan semangatnya. Sedangkan keluarga dipandang sebagai hal yang pertama dan paling penting dalam human society. Seberapa baik *human society* dengan implikasinya pada bisnis dan perekonomian, tergantung pada keluarga [2]. Pembagian peran pekerjaan dan tugas keluarga haruslah jelas. Ketidakjelasan peran tersebut akan mengakibatkan kebingungan dalam pekerjaan atau *burnout* dalam bekerja.

Fokus penelitian ini di sektor perbankan pada Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah. Alasan mengambil sektor tersebut, karena tingkat kesibukan yang tinggi dan mendorong pada kelelahan mental karyawan (*burnout*), sehingga berdampak pada tingginya intensi keluar. Selain itu, sektor ini pada umum banyak pada pekerja wanita dan memiliki peran ganda yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai karyawan, sehingga dimungkinkan banyak konflik yang timbul.

1.2. Rumusan Masalah

Intensi keluar dipersepsikan dengan evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan tindakan pasti meninggalkan organisasi. Intensi keluar diyakini salah satu faktor penting dalam mendorong efisiensi dan

efektivitas organisasi. Intensi keluar disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau sering disebut dengan *burnout*. Sedangkan *burnout* dipengaruhi oleh konflik pekerjaan-keluarga dan konflik peran dalam organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap Intensi Keluar?
2. Apakah konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap *burnout*?
3. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap intensi keluar?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap Intensi Keluar?
2. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *burnout*?
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap intensi keluar?

1.4. Telaah Pustaka

1. Intensi Keluar

Penelitian tentang intensi keluar telah banyak dilakukan, sebagai upaya untuk mengidentifikasi penyebab pengunduran diri karyawan. Salah satu dasar pentingnya mengenai intensi keluar, yaitu karyawan yang potensial dapat dikembangkan di kemudian hari dan dapat ditingkatkan produktivitas yang lebih tinggi, sehingga diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan kepada perusahaan. Peningkatan produktivitas tersebut, akan berdampak pada peningkatan gaji dan penghargaan. Bertitik tolak tersebut, pengembangan sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dan salah satu mata rantai dengan intensi keluar karyawan (Carmeli dan Weisberg, 2006).

Intensi keluar didefinisikan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain [14] Konsep tersebut menunjukkan bahwa, intensi keluar merupakan keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri ditunjukkan dengan adanya niat untuk keluar, keinginan untuk mencari pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Model konseptual dan model empiris tentang intensi keluar memberikan dukungan kuat terhadap proporsi yang menunjukkan bahwa, intensi perilaku menentukan perilaku yang sebenarnya. Intensi keluar merupakan suatu kontrol individu, dimana dapat memberikan hasil penelitian yang lebih cepat dan relatif mudah diprediksi dibanding perilaku keinginan untuk pindahnya. Ada beberapa faktor yang mendorong niat untuk pindah, seperti pasar tenaga kerja, kondisi ruang kerja, upah, ketrampilan kerja, supervisi, dan karakteristik personal dari karyawan yang mencakup intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur, lama bekerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya[14]. Perusahaan yang memiliki angka intensi keluar yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah bekerja di industri tersebut. Jika dilihat dari segi ekonomi, tentunya perusahaan akan mengeluarkan biaya yang cukup besar, sebagai akibat sering melakukan rekrutmen, dan pelatihan. Selain itu, adanya intensi keluar juga dapat mengganggu proses komunikasi, produktivitas serta menurunkan kepuasan kerja bagi karyawan yang masih bertahan.

Berbagai studi telah menunjukkan bahwa, berpindah merupakan variabel yang paling berhubungan dan lebih banyak menerangkan varians perilaku turnover intention. Tingkat intention adalah kriteria yang cukup baik untuk mengukur stabilitas

yang terjadi di organisasi tersebut, dan juga bisa mencerminkan kinerja dari organisasi [6] Turnover intention mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi [6] Tindakan penarikan diri menurut Gibson (2010) terdiri atas beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Sebagian besar karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (avoidable voluntary turnover) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (unavoidable voluntary turnover) [18]. Avoidable voluntary turnover dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, kondisi kerja, atasan atau ada organisasi lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan unavoidable voluntary turnover dapat disebabkan oleh perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

2. *Burnout*

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Bernardin dalam [18] menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (human service), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi.

Burnout adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya[18].

Pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensi yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. *Burnout* mempunyai lima dimensi utama, yaitu:

1. Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit;
2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung;
3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi;
4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain; dan
5. Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

Kelima dimensi inilah yang diperlakukan sebagai aspek-aspek untuk menyusun angket dalam mengungkap *burnout*.

Selanjutnya, ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

1. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi,

imbangan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton.

2. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian.

Burnout dan stres adalah dua konsep yang mirip tetapi tidak sama. Stres terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara tuntutan dari lingkungan dengan sumber daya yang dimiliki individu. Sedangkan *burnout* terjadi karena proses adaptasi yang berkelanjutan terhadap gangguan yang timbul karena ketidakseimbangan jangka panjang [16]

Selain itu, efek yang ditimbulkan dari stres dan *burnout* juga berbeda. *Burnout* yang terjadi hanya akan memunculkan efek negatif seperti menurunnya hasrat pencapaian diri dan muncul perilaku negatif. Sedangkan pada stres tidak hanya memiliki efek negatif, tapi juga memiliki efek positif [1] Efek positif dari stres yaitu eustres dimana stres yang dialami individu dimodifikasi menjadi suatu dorongan positif untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-family conflict)

Work-family conflict terjadi saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, partisipasi dalam peran pekerjaan terhadap keluarga dibuat semakin sulit dengan hadirnya partisipasi dalam peran keluarga terhadap pekerjaan. Dalam hal ini terjadi tekanan peran dari bidang pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan dalam beberapa hal.

Work-family conflict dapat terjadi karena tuntutan waktu di satu peran yang bercampur aduk dengan keikut-sertaan peran lainnya, stres yang bermula dari satu peran yang spills over ke dalam peran lainnya akan mengurangi kualitas hidup dalam peran tersebut, dan perilaku yang efektif dan tepat pada satu peran, namun tidak efektif dan tidak tepat saat ditransfer pada peran lainnya. Dengan

demikian ada 2 arah dalam work-family conflict, yaitu konflik pekerjaan terhadap keluarga dan konflik keluarga terhadap pekerjaan.

Konflik pekerjaan terhadap keluarga (work-to-family conflict) terjadi saat pengalaman dalam bekerja mempengaruhi kehidupan keluarga. Contohnya adalah tekanan dalam lingkungan kerja seperti: jam kerja yang panjang, tidak teratur, atau tidak fleksibel, perjalanan yang jauh, beban kerja yang berlebihan dan bentuk-bentuk lainnya dari stress kerja, konflik interpersonal di lingkungan kerja, transisi karir, serta organisasi atau atasan yang kurang mendukung. Konflik keluarga terhadap pekerjaan (family-to-work conflict) terjadi saat pengalaman dalam keluarga mempengaruhi kehidupan kerja. Contohnya adalah tekanan keluarga seperti: hadirnya anak-anak yang masih kecil, merasa bahwa tanggung jawab utamanya adalah bagi anak-anak, bertanggung jawab merawat orang tua, konflik interpersonal dalam unit keluarga, serta kurangnya dukungan dari anggota-anggota keluarga.

Work family conflict terjadi ketika individu yang sudah menikah akan mengalami lebih banyak konflik pekerjaan keluarga dibandingkan individu yang tidak menikah[18]. Beberapa studi menyimpulkan bahwa orang tua dengan anak yang lebih muda usianya (dimana anak membutuhkan waktu dari orang tua) akan mengalami lebih banyak konflik dibandingkan orang tua dengan anak yang dewasa usianya.

1.5. Pengembangan Hipotesis

Intensitas keluar didefinisikan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Konsep tersebut menunjukkan bahwa, intensitas keluar merupakan keseluruhan tindakan penarikan diri (withdrawal cognitions) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri ditunjukkan dengan adanya niat untuk keluar, keinginan untuk mencari pekerjaan lain,

mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Intensitas keluar dalam organisasi, disebabkan oleh mempunyai bagai konteks seperti individu [13]

Konteks individu sering dikaitkan dengan konflik peran yang ada dalam keluarga. Ketika individu mempunyai konflik yang rendah terhadap keluarga, maka akan menurunkan tingkat intensi keluar yang rendah. Sebaliknya, ketika konflik dalam keluarga tinggi, maka tingkat intensi keluar yang semakin tinggi. Konflik ini terjadi saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, partisipasi dalam peran pekerjaan terhadap keluarga dibuat semakin sulit dengan hadirnya partisipasi dalam peran keluarga terhadap pekerjaan. Beberapa penelitian menunjukkan konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh positif terhadap intensi keluar [20]. Hal ini mengindikasikan bahwa, konflik pekerjaan-keluarga yang tinggi mempunyai peran penting dalam intensi keluar karyawan, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H1. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap intensi keluar.

Ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga semakin tinggi, potensi seorang karyawan memiliki stres yang cukup tinggi pula yang berdampak pada stres yang berkepanjangan ini atau *burnout*. Lhutas (2010) menyebutkan bahwa, *burnout* adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. *Burnout* juga dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya pada

semua kondisi pekerjaan. Menurut Jones, et al., (2010) menunjukkan bahwa work family conflict berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Merujuk dari konsep teori dan hasil penelitian tersebut, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H2. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap burnout.

Burnout yang tidak bisa di atasi dengan baik, biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Oleh karena itu, *burnout* yang tinggi diperlukan kerja sama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut. *Burnout* juga berdampak pada organisasi seperti intensi keluar. Ketika *burnout* seorang individu tinggi, maka intensi keluar juga tinggi ataupun sebaliknya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh terhadap intensi keluar [13]. Merujuk dari konsep teori dan hasil penelitian tersebut, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H3. Burnout berpengaruh positif terhadap intensi keluar.

2. METODE

2.1. Populasi dan Sampel

Pemilihan setting penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya, mengenai intensitas keluar dan kepuasan kerja yang sebagian besar dilakukan di perusahaan sektor jasa. Jenis perusahaan atau organisasi yang merupakan setting penelitian tersebut, karena mempunyai tuntutan yang tinggi dalam memenuhi stakeholder, sehingga kecenderungan menumbuhkan konflik dalam pekerjaan maupun keluarga yang mendorong *burnout* karyawan yang tinggi. *Burnout* tersebut, tentunya berdampak pada

tingkat kepuasan yang rendah bahkan menumbuhkan keinginan untuk keluar dalam organisasi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah.

Penelitian dengan individu sebagai unit analisis memerlukan sampel dengan kriteria tertentu. Karakteristik sampel digunakan untuk memberikan ciri sampel relatif terhadap populasi. Dalam penelitian ini, nonprobabilistic sampling digunakan sebagai suatu metode pemilihan sampel, dan tekniknya adalah purposive sampling yaitu metode pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah yang memiliki masa kerja di atas 1 (satu) tahun. Peneliti menggunakan kriteria masa kerja diharapkan karyawan tersebut sudah memiliki perencanaan untuk tetap/tinggal diorganisasi tersebut. Selain itu, karyawan yang sudah memiliki keluarga.

Jumlah sampel yang diambil sebesar 291 karyawan pada karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah. Penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan beberapa pendapat., Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk penelitian. Lebih lanjut, Cooper dan Schindler (2006) batas minimal pengambilan sampel adalah 100 responden [28]. Ukuran sampel yang terlalu besar atau kecil tidak akan membantu dalam penelitian. Sehingga, jumlah sampel 291 responden sudah memenuhi batas minimal pengambilan sampel.

2.2. Sub Bab 2

1. Intensi Keluar

Intensi keluar merupakan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain [19]. Intensi keluar diukur dengan 5 pertanyaan. Masing-masing item menggunakan 5 skala likert tingkat dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Contoh item pertanyaan yaitu: “Saya ingin meninggalkan organisasi dalam waktu dekat”

2. *Burnout*

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi [19] *Burnout* diukur dengan menggunakan 18 item pernyataan. Masing-masing item menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Contoh item pertanyaan yaitu: “Saya merasa frustrasi karena pekerjaan saya”

3. Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict)

Work family conflict merupakan saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan lainnya [19]). Work family conflict diukur dengan menggunakan 13 item pernyataan. Masing-masing item menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Contoh item pertanyaan yaitu:”Problema keluarga menyebabkan saya kehilangan waktu kerja”.

2.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu prosedur pengujian untuk melihat apakah instrumen atau pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan

cermat atau tidak. Item kuisisioner dikatakan valid, jika diatas 0,40 dan memiliki KMO Barlett test diatas 0,50 Pengujian validitas dilakukan secara statistik dengan menggunakan confirmatory factor analysis. Hal ini dilakukan karena penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab masalah penelitian [15].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi suatu alat ukur. Reliabilitas merupakan syarat tercapainya validitas instrumen penelitian dengan tujuan tertentu. Reliabilitas instrumen penelitian diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha 0,70 [15]

2.4. Uji Hipotesis

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Structural Aquation Modelling (SEM) [15] SEM bisa terdapat di beberapa variabel endogenous (dependent) dan variabel ini bisa menjadi variabel independent bagi variabel exogenous yang lain.

Software yang dipakai dalam analisis SEM dalam penelitian ini yaitu SEM-PLS khususnya WarpPLS. SEM PLS merupakan sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimumkan variansi dari variabel laten kriteria yang dapat dijelaskan oleh variabel prediktor. SEM PLS dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks.

Penentuan fit/tidaknya suatu model dalam penelitiannya ini menggunakan beberapa ukuran yaitu average path coeficient (APC), average R-square (ARS) dan average variance inflation

factor (AVIF). Nilai APC dan ARS harus lebih kecil dari 0,05 dan AVIF sebagai indikator multikolineritas harus lebih besar 5 (Sholichin dan Ratmono, 2013).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penyebaran Kuisisioner

Peneliti menyebarkan kuisisioner kepada 392 responden. Kuisisioner yang baru kembali berjumlah 311 dari total kuisisioner sebanyak 392, sedangkan sisanya masih dalam proses pengumpulan. Kuisisioner yang terkumpul sebanyak 311 tersebut, namun kuisisioner yang mampu diolah hanya sebesar 291 kuisisioner.

Sejumlah responden tersebut menunjukkan 119 (40,9%) pria dan 172 (59,1%) wanita. Riwayat pendidikan terdiri atas SMA sebanyak 56 (19,3%) responden, Akademi sebanyak 99 (34%) responden dan Sarjana sebanyak 103 (35,4%) responden serta 33 (11,3%) responden berpendidikan pasca sarjana. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan bank adalah wanita, sedangkan tingkat pendidikan didominasi oleh akademi dan sarjana. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa jenjang pendidikan karyawan bank relatif tinggi.

Usia responden kurang dari sama dengan 30 tahun sebanyak 182 (62,6%) responden dan lebih dari sama dengan 31 tahun sebanyak 109 (37,4%) responden. Penghasilan nasabah kurang dari 1,5 juta sebanyak 44 (15,1%) responden, lebih dari sama dengan 1,5 – 3 juta sebanyak 89 (30,6%) responden dan lebih dari sama dengan 3-4,5 juta sebanyak 111 (38,1%) responden serta lebih dari samadengan 4,5 juta sebanyak

47 (16,2%). Hal ini mengindikasikan bahwa, karyawan bank rata-rata penghasilan diatas 3 – 4,5 juta dan mayoritas karyawan pada usia 30 tahun kebawah. Secara rinci ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1
Demografi Responden

No	Keterangan	
1	Jenis Kelamin	
	a. Pria	119
	b. Wanita	172
	Total	291
2	Pendidikan Terakhir	
	a. SMA atau sederajat	56
	b. Akademi atau sederajat	99
	c. Sarjana	103
	d. Pasca sarjana	33
	e. Lain-lain	-
Total	291	
3	Usia	
	a. < 20 tahun	41
	b. ≥ 21 – 25 tahun	66
	c. ≥ 26 – 30 tahun	75
	d. ≥ 31 tahun	109
Total	291	
4	Penghasilan (bulan)	
	a. < 1,5 juta	44
	b. ≥ 1,5 – 3 juta	89
	c. ≥ 3 – 4,5 juta	111
	d. ≥ 4,5 juta	47
Total	291	

3.2. Uji Validitas Reabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa, variabel Itensi Keluar (IK), Konflik pekerjaan-keluarga (WFC), dan *Burnout* (BN) menunjukkan valid dengan faktor loading diatas 0,40, kecuali BN13, BN15 dan BN16 yaitu sebesar 0,052, 0,363 dan 0,305. Hal ini sesuai dalam pengukuran convergent

validity suatu instrumen riset dapat diterima jika nilai loading setiap item atau indikator terhadap variabel yang diukurnya adalah $\geq 0,4$ dan loading tidak lebih dari 1 (satu) faktor Hair et al. (2006).

Uji reliabilitas dari setiap instrumen dilakukan untuk melihat konsistensi internal penelitian ini. Konsistensi internal suatu alat ukur adalah homogenitas suatu alat ukur untuk mengukur suatu konstruk [28]. Hasil ini menunjukkan bahwa, keseluruhan konstruk memberikan nilai Cronbach Alpha antara rentang 0,7 sampai 0,9. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 (Nunnally, 1967). Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, variabel Itensi Keluar (IK), Konflik pekerjaan-keluarga (WFC), dan *Burnout* (BN) secara berturut-turut sebesar 0,885, 0,937, dan 0,879. Hasil pengujian instrumen pada penelitian ini dapat disimpulkan alat pengukurannya reliabel, karena terletak diatas 0,7.

3.3. Hasil Uji Model dan Hipotesis

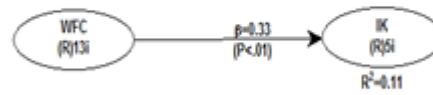
Hasil pengujian menunjukkan bahwa indikator-indikator model fit dan telah terpenuhi, yaitu APC dan ARS signifikan dengan nilai p kurang dari 0,01. Demikian juga indikator AVIF sebesar 2,002 dan memenuhi syarat dibawah 5. Secara rinci ditunjukkan data sebagai berikut:

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.434, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.404, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.400, P<0.001
Average block VIF (AVIF)>2.000, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.941, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tolerance Gof (Gof)=0.445, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

General model elements

Outer model analysis algorithm: PLS regression
Default inner model analysis algorithm: warp3
Multiple inner model analysis algorithm: none
Resampling method used in the analysis: stable
Number of data resamples used: 100
Number of cases (rows) in model data: 291
Number of latent variables in model: 3
Number of indicators used in model: 33
Number of iterations to obtain estimates: 6
Range restriction variable type: None
Range restriction variable: none
Range restriction variable min value: 0.000
Range restriction variable max value: 0.000
Only ranked data used in analysis? No



Gambar 1
Uji Direct

Hasil pengujian hipotesis dua (H2), pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) terhadap *burnout* dan pengaruh *burnout* terhadap intensi keluar (H3) ditunjukkan data sebagai berikut:

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
          IK      WFC      BN
IK          0.044  0.532
WFC         0.726
BN
P values
-----
          IK      WFC      BN
IK          0.190  <0.001
WFC         <0.001
BN
*****
  
```

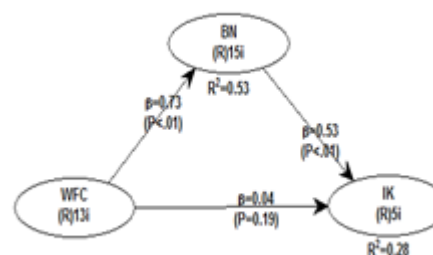
Pengujian hipotesis pertama (H1), pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap intensi keluar ditunjukkan data sebagai berikut:

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
          IK      WFC
IK          0.332
WFC
P values
-----
          IK      WFC
IK          <0.001
WFC
*****
* Standard errors for path coefficients *
*****
          IK      WFC
IK          0.050
WFC
*****
  
```

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 2 (H2) dan H3 juga didukung dengan nilai β sebesar 0,73 dan β sebesar 0,53 serta nilai $p < 0,01$ (signifikan). Secara rinci ditunjukkan gambar 2 sebagai berikut:

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H1) didukung. Hal ini diperoleh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) ke intensi keluar (IK) nilai β sebesar 0,33 dan nilai $p < 0,01$ (signifikan). Secara skematis ditunjukkan gambar 1.



Gambar 2
Uji Indirect

Hasil uji tidak langsung (efek mediasi) diperoleh dengan membandingkan uji direct dan indirect

yang ditunjukkan gambar 1 dan 2. Hal ini diperoleh dengan path analysis WFC ke IK (intensi keluar) dengan nilai β sebesar 0,33 dengan nilai $p < 0,01$ (gambar 1). Sedangkan WFC ke BN dengan nilai β sebesar 0,73 ($p < 0,01$) dan BN ke IK dengan nilai β sebesar 0,53 ($p < 0,01$) serta WFC ke IK dengan nilai β sebesar 0,04 ($p > 0,01$) (gambar 2). Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* (BN) full mediation atau mempunyai efek mediasi pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap intensi keluar, karena pada pengaruh langsung (direct) menunjukkan hasil yang signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung (indirect) menunjukkan tidak signifikan.

3.4. Pembahasan

Penelitian ini menguji efek mediasi *burnout* pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap intensi keluar

Hasil pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap intensi keluar (H1) menunjukkan hasil juga yang signifikan. Hasil ini mendukung hasil penelitian Noor dan Mad (2008) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap intensi keluar. Ketika seseorang mempunyai konflik pekerjaan-keluarga yang tinggi, maka orang tersebut membutuhkan organisasi yang lebih nyaman. Kenyaman ini ditunjukkan melalui keinginan mencari organisasi yang lebih baik. Konflik ini terjadi saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, partisipasi dalam peran pekerjaan terhadap keluarga dibuat semakin sulit dengan hadirnya partisipasi dalam peran keluarga terhadap pekerjaan.

Selain itu, tuntutan di perbankan sangat tinggi yang menimbulkan beban seseorang yang tinggi, sehingga memperberat dari peran sebagai anggota keluarga. Peran inilah yang membuat ketidaknyamanan dalam sebuah organisasi.

Hasil pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *burnout* (H2) menunjukkan hasil juga yang signifikan. Hasil ini juga mendukung hasil penelitian Jones, et al., (2010) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap *burnout*. Ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga semakin tinggi, potensi seorang karyawan memiliki stres yang cukup tinggi pula yang berdampak pada stres yang berkepanjangan ini atau *burnout*. Konflik dalam pekerjaan maupun keluarga yang dialami karyawan akan mengakibatkan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. Kelelahan mental dan fisik inilah yang rata-rata dialami oleh karyawan perbankan, karena berbagai tuntutan. Ketika seorang karyawan tersebut tidak mampu mengelolanya, maka akan mengakibatkan stres yang tinggi atau *burnout*.

Hasil pengujian pengaruh *burnout* terhadap intensi keluar (H3) juga menunjukkan hasil yang signifikan. Ketika *burnout* yang kurang terkelola tersebut juga akan menimbulkan intensi keluar yang sangat tinggi. *Burnout* yang tidak bisa di atasi dengan baik tersebut, biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya.

Oleh karena itu, *burnout* yang tinggi diperlukan kerja sama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut. *Burnout* tersebut itulah yang berdampak pada organisasi seperti intensi keluar.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengajukan 3 (tiga) hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, semua hipotesis didukung. Pertama, hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif konflik pekerjaan-keluarga pada intensi keluar. Kedua, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh pada *burnout*. Ketiga, *burnout* berpengaruh terhadap intensi keluar. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung efek mediasi *burnout* pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga pada intensi keluar.

REFERENSI

- [1] Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D.Y.G., dan Alam, S.S. , A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study, *European Journal of Social Sciences*; 2009; 123-131.
- [2] Amilin dan Dewi, R, *Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stressor sebagai Variabel Intervening*, JAAI;2008; 13-24.
- [3] Anditasari, P., Hubungan antara Persepsi terhadap Konflik Peran dengan Semangat Kerja Karyawan, Thesis, UNDIP;2010.
- [4] Baron dan Keney, *The moderator –mediator variable distinction in Social Psychological research, Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration*, *Journal of Personality and Social Psychology*;1986; 1173-1182.
- [5] Bloomquist, Michael J. dan Brian H. Kleiner, *How to Reduce Theft and Turnover Through Better Hiring Methods*, *Management Research News*;2000. Vol.23
- [6] Carmeli, Abraham dan Jacob Weisberg, *Exploring Turnover Intention among Three Professional Groups of Employees*, *Human Resource Development International*;2006. 191-206,
- [7] Churchill, Jr., Gilbert A., Neil M. Ford, dan Orville C. Walker, Jr, *Organizational Climate and Job Satisfaction in the Sales force*, *Journal of Marketing Research*;1976. 323-33
- [8] Chiu, C., K. , *Modeling Turnover Intention and Their Antecedent Using Locus Of Control as Moderator*, *Departement HRM, Ching Kue Institute Management & Health*;2010.
- [9] Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. , *Business Research Methods*, *McGraw Hill International*;2006.
- [10] Dollar, C., dan Broach, D. , *Comparison of Intent to Leave With Actual Turn Over Within The FAA*, *Office of Aerospace Medicine*;2006. 1-6.
- [11] Firdanianty,Awas, Karyawan Terbaik Berpotensi Henggang, *Majalah Swasembada*;2012.
- [12] Good, L.K., Sisler, G.F., dan Gentry, J.W., *Antecedent of Turnover Intentions Among Retail Management Personnel*, *Journal of Retailing*;1988; 295-314.
- [13] Glissmeyer, M., Bishop, J.W., dan Fass, R.D, *Role Conflict, Role Ambiguity, and Intention to Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers*, *Southwest Decision Sciences Institute*;2007. 458-469.
- [14] Gibson, Ivanevich dan Donnelly,*Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta;2010.
- [15] Hair, 2006, *Data Analysis Multivariate*, Prentice Hall
- [16] Jones, A. Norman, C.S., dan Wier, B.,*Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting*, *Behavior Research in Accounting*;2010. 21-41.
- [17] Kreitner, Robert dan Angelo Knicky, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat Jakarta; 2010.

- [18] Lhutan, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Company;2010.
- [19] Mas'ud, F., *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*, UNDIP;2004.
- [20] Noor, S., dan Maad, N., *Examining The Relationship between Work Life Conflict, Stress and Turnover Intentions among Marketing Executives in Pakistan*, *International Journal of Business and Management*;2008. 93-102.
- [21] Petrolia, T.A., Tjendra, V., dan Hartiningsih, L., *Pengaruh Komitemen Organisasi, Konflik Peran, terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja*, *Akuntabilitas*;2009. 137-147.
- [22] Ram, N., Khoso, I., Shah, S., Chandio, F.R, dan Shaikih, F.M, *Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan*, *Asian Social Science*; 2011.113-118.
- [23] Rizzo, et al. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*, *Administrative Science Quarterly*;1970. 150-162.
- [24] Robbins, S., *Perilaku Organisasi, Prehallindo*, Jakarta; 2010.
- [25] Safaria, T., Othman, A.B., dan Wahab, M.N.A' *Role Ambiguity, Role Conflict, The Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staf: A SEM Analysis*, *Current Research of Journal Science*; 2011.229-235.
- [26] Suhanto, A., *Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*, Thesis, UNDIP;2009.
- [27] Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta;1997.
- [28] Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta;2006.
- [29] Yahaya, A., Yahaya, N., Amat, F., Bon, A.B., dan Zakariya, Z., *The Effect of Various Modes of Occupational Stress, Job Satisfaction, intention to Leave and Absentism Companies Commission of Malaysia*, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*;2010. 1-9.

