



ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *FAMILY WORK CONFLICT* TERHADAP *INTENTION TO QUIT* DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang)

Hesti Wulansari, Ahyar Yuniawan¹
hestiwulans98@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

Intention to quit is one of the most widely researched areas in organizational analysis because the lack of competent employees can negatively impact the organization's competitive advantage. Employees who are less competent can be caused by work family conflict and family work conflict when they work. Imbalances of both roles can cause employees experiencing burnout due to prolonged stress. Continuous burnout conditions can trigger employees to have intention to quit from their work. The aim of this study is to describe and analyze the influence of work family conflict and family work conflict on intention to quit with burnout as an intervening variable.

This research was conducted by distributing questionnaires to all female employees of PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang which amounted to 46 employees. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. Mechanical testing data used this study include the path analysis and sobel test to test the effect of mediation.

The results showed that work family conflict positive and significant influence to burnout and intention to quit, family work conflict positive and significant influence to burnout and intention to quit, and burnout positive and significant influence on intention to quit. Additionally, burnout capable mediating the relationship between work family conflict and family work conflict on intention to quit.

Keywords: Work Family Conflict, Family Work Conflict, Burnout, Intention to Quit.

PENDAHULUAN

Di era global sekarang ini, peran wanita menjadi semakin meningkat. Wanita tidak hanya mempunyai status sebagai seorang istri atau ibu rumah tangga semata, banyak diantaranya yang memilih untuk bekerja dan menjadi wanita karir. Hal tersebut disebabkan karena kebutuhan hidup dan gaya hidup yang ikut berubah bersamaan dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi. Dengan didukung dengan munculnya emansipasi wanita, banyak diantaranya kini telah berperan serta dalam setiap segi kehidupan masyarakat seperti bekerja dalam dunia pendidikan, kesehatan, politik, ekonomi, hukum, teknologi, komunikasi, dan sebagainya.

Seorang wanita bekerja yang sudah menikah mempunyai tuntutan pekerjaan yang dibebankan dengan target yang tinggi dan harus memenuhi tuntutan peran dalam keluarganya sebagai ibu rumah tangga, ketidakseimbangan kedua tuntutan tersebut dapat menyebabkan timbulnya *work family conflict* dan *family work conflict*. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) peran ganda ini memiliki sifat *bi-directional*, yaitu *work family conflict*

¹ Hesti Wulansari, Ahyar Yuniawan

atau disebut dengan konflik antar kerja yang membahas dampak dari bekerja pada keluarga, dan *family work conflict* atau konflik keluarga-pekerjaan yang membahas dampak keluarga pada aktivitas pekerjaan dari anggota keluarga.

Beberapa studi melaporkan bahwa *work family conflict* dapat terjadi baik pada pria maupun wanita, tetapi dari studi tersebut diketahui bahwa wanita mengalami tingkat *work family conflict* yang lebih tinggi dibandingkan pria. Perbedaan level pada *work family conflict* antara pria dan wanita dapat dikarenakan wanita memandang keluarga sebagai kewajiban utama mereka sehingga mereka lebih menekankan pada peran orangtua daripada peran pekerjaan mereka (Apperson et al, 2002). Ketidakseimbangan antara peran keluarga dan pekerjaan itu akan memicu *burnout* yang berakibat pada rendahnya komitmen terhadap organisasi atau perusahaan sehingga karyawan mempunyai kecenderungan untuk berhenti dari pekerjaannya (*intention to quit*).

Pekerjaan layanan jasa merupakan pekerjaan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Pada jenis pekerjaan ini biasanya *work family conflict* sering terjadi kepada wanita yang bekerja. Pekerja cenderung mempunyai ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga sehingga memicu adanya *burnout* yang menyebabkan pekerja menjadi sinis dalam melayani konsumen, acuh tak acuh, dan tidak bekerja sesuai SOP. Motivasi kerja pekerja menurun akibat stres yang berkepanjangan dan pada akhirnya pekerja akan memiliki kecenderungan untuk keluar atau *intention to quit* karena jenuh terhadap pekerjaan mereka.

Tabel 1
Rekapitulasi Data Turnover Karyawan PT
Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang

Jenis Turnover	Bulan											
	2017				2016							
	Apr	Mar	Feb	Jan	Des	Nov	Okt	Sep	Ags	Jul	Jun	Mei
Mutasi masuk	2	1	6	-	-	3	-	-	1	-	2	-
Mutasi keluar	1	2	6	1	4	5	-	-	2	-	2	3
Pensiun/MPP	2	-	4	2	5	1	-	5	-	4	-	2
Meninggal Dunia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pendidikan	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Total per bulan	5	3	17	3	14	9	-	5	3	4	4	5
Total per tahun	28				44							

Sumber: Asman *HR Development* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang, 2017

Dengan melihat tingginya tingkat turnover yang terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang satu tahun terakhir, peneliti mengajukan perumusan masalah bagaimana menurunkan *intention to quit* di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang dengan mempertimbangkan fakta yang memengaruhi *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *work family conflict* dan *family work conflict* berpengaruh terhadap *intention to quit* yang dimediasi oleh *burnout*.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hubungan antara *Work Family Conflict* dengan *Burnout*

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan *work family conflict* atau konflik pekerjaan-keluarga sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal. Dimana partisipasi dari salah satu peran menjadi lebih sulit dikarenakan adanya tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lainnya. *Work family conflict* merupakan *stressor* bagi sebagian besar karyawan. Seiring waktu, *stressor* dapat membuat orang menjadi lemah dan

melihat pekerjaan dalam sudut pandang yang negatif. Selain itu *work family conflict* juga dapat menyebabkan gangguan bekerja dan rasa frustrasi. Gangguan ini dapat membuat produktivitas kerja seseorang menurun, menguras emosi dan tidak efektif dalam berurusan dengan orang lain. Efek dari aspek *work family conflict* tersebut dapat mengakibatkan seseorang mengalami *burnout*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Laeeque (2014), Wang et al (2012), Mete et al (2014), dan Coban dan Irmis (2016) diketahui bahwa *work family conflict* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *burnout*. Pulungan dan Zulkarnain (2014) juga menyebutkan dalam penelitiannya bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap *burnout*. Terdapat dua dimensi dari *work family conflict* yang memengaruhi *burnout* yaitu *behavior based conflict* dan *time based conflict*. Kesimpulan yang dapat diambil adalah konflik pekerjaan keluarga menciptakan masalah bagi karyawan yang berpengaruh secara positif dengan *burnout*. Ketika semakin tinggi karyawan mengalami *work family conflict* maka semakin tinggi pula karyawan mengalami *burnout*.

H₁ : *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

Hubungan *Family Work Conflict* dengan *Burnout*

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan *family work conflict* atau konflik keluarga-pekerjaan sebagai sebuah bentuk dari konflik antar peran dimana tekanan dari peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan satu sama lain. Konflik keluarga-pekerjaan ini muncul dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara hal yang terjadi dengan hal yang diharapkan. Wanita bekerja cenderung melaporkan pekerjaannya terganggu oleh keluarga karena wanita lebih sering berinteraksi dengan keluarga dibandingkan laki-laki.

Konflik peran keluarga-pekerjaan atau *family work conflict* yang terjadi secara terus-menerus dapat mengarah kepada stres dalam bekerja yang memicu terjadinya *burnout* karena memaksa seseorang untuk memerankan perilaku yang bertentangan dengan tanggung jawab yang berbeda, seperti menghabiskan waktu bersama keluarga dan bekerja dalam waktu yang terlalu lama. Berkurangnya dukungan dari rekan kerja, keluarga dan orang terdekat juga dapat memengaruhi terjadinya *burnout*. Seseorang yang menarik dirinya dari kehidupan sosial akan cenderung mengalami *burnout*, akan tetapi jika orang tersebut memiliki banyak sumber dukungan sosial akan mengurangi kemungkinan munculnya *burnout*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wang et al (2012), Laeeque (2014), dan Mete et al (2014) menjelaskan bahwa *family work conflict* berpengaruh secara signifikan dan positif memengaruhi *burnout*. Dengan adanya *family work conflict* dapat mengakibatkan stres yang berkepanjangan sehingga memicu terjadinya *burnout*.

H₂ : *Family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

Hubungan *Burnout* dengan *Intention to Quit*

Menurut Freudenberger (1974) *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang disebabkan oleh pekerjaan yang terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, pekerjaan yang terlalu banyak dan mempunyai jam kerja yang lama, sehingga mengesampingkan kebutuhan dan keinginan pekerja itu sendiri. Orang-orang yang bekerja dalam bidang pelayanan jasa rentan mengalami *burnout*. *Burnout* menyebabkan karyawan merasa lelah dengan pekerjaannya baik secara fisik maupun emosional. Apabila kondisi ini terus berlanjut dapat berdampak pada kecenderungan karyawan untuk berfikir keluar dari pekerjaannya. Karyawan akan mencari alternatif pekerjaan lain untuk melanjutkan karirnya seperti mencari pekerjaan dengan gaji yang lebih besar, tempat kerja yang nyaman dan menyenangkan. Dengan kondisi kerja yang menyenangkan dinilai karyawan dapat mengurangi *burnout* yang mereka alami di tempat kerja sebelumnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heinen et al (2013), Carson et al

(2016), dan Skaalvik (2012) diketahui bahwa *burnout* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to quit*. Yun et al (2015) juga menjelaskan dalam penelitiannya bahwa *burnout* memediasi efek dari *work family conflict* terhadap *intention to quit*. Dalam penelitian tersebut, *work family conflict* baik secara langsung maupun tidak langsung mempunyai pengaruh terhadap *intention to quit* dan efek secara tidak langsung diketahui melalui *burnout*. *Burnout* merupakan prediktor terkuat dari *intention to quit*. Semakin tinggi *burnout* yang dialami karyawan maka semakin tinggi pula *intention to quit*.

H₃ : *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Intention to Quit*

Mobley et al (1978) mendefinisikan *intention to quit* sebagai suatu kecenderungan karyawan yang mempunyai niat untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya. Tingkat *intention to quit* yang tinggi di dalam perusahaan dapat mengganggu aktivitas dan produktivitas perusahaan serta dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi kerja (Witasari, 2009).

Work family conflict dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan sehingga pada akhirnya karyawan akan memiliki niatan untuk keluar (*intention to quit*) dari pekerjaan atau organisasinya (Utama, 2015). Terdapat beberapa karyawan yang memilih untuk terus menikmati pekerjaannya meskipun mengalami *work family conflict*, akan tetapi tuntutan keluarga yang cukup kuat juga dapat memaksa karyawan tersebut memiliki *intention to quit*. Untuk menjelaskan *intention to quit* karyawan telah digunakan perspektif *work family conflict* seperti dalam penelitian yang dilakukan Ghayyur dan Jamal (2012), Ozbag dan Ceyhun (2014), dan Yunita dan Kismono (2014) menyebutkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*.

Work family conflict dapat menyebabkan keinginan yang lebih besar terhadap *intention to quit* dikarenakan tuntutan tugas, ketegangan dan stres yang menumpuk mengakibatkan rasa frustrasi baik dalam pekerjaan maupun keluarga (Cohen, 1997). Ketika seorang individu menghadapi tantangan tambahan dalam menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga, mereka akan cenderung untuk mencari alternatif yang menurunkan potensi konflik. Misalnya, mengurangi upaya dalam salah satu peran atau bahkan berhenti dari pekerjaannya.

H₄ : *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*.

Hubungan *Family Work Conflict* dengan *Intention to Quit*

Family work conflict merupakan konflik yang muncul ketika peran seseorang dalam keluarga mengganggu peran pekerjaannya. Beban kerja yang berlebih dan tenggat waktu penyelesaian yang cepat dapat memicu seseorang menjadi stress dan kemudian mempunyai niatan untuk keluar (*intention to quit*) dengan harapan mampu lepas dari tanggung jawab yang membebani. Karyawan dengan *intention to quit* biasanya akan mencari alternatif pekerjaan lain yang lebih baik.

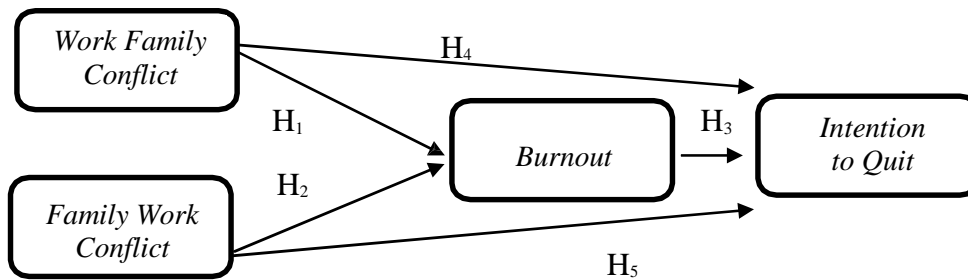
Dalam penelitian yang dilakukan Ghayyur dan Jamal (2012) dan Alsam et al (2013) menyebutkan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Yunita dan Kismono (2014) dan Yamaguchi et al (2016) menyebutkan bahwa *family work conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to quit*. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Sharafi dan Shahrokh (2012) bahwa *family work conflict* mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya kajian ulang hasil penelitian variabel *family work conflict* terhadap *intention to quit*. Seperti yang dijelaskan oleh Irviana (2013) bahwa adanya peningkatan tanggung jawab peran

ganda menyebabkan *family work conflict* mempersulit individu untuk memelihara keseimbangan antara tanggung jawab keluarga dan pekerjaan. Dan jika hal tersebut dibiarkan terus menerus maka konsekuensi yang harus dihadapi karyawan adalah tingkat kepuasan kerja rendah, tingginya tingkat absensi, keterlambatan dalam bekerja dan adanya niat untuk keluar (*intention to quit*) dari perusahaan.

H₅ : *Family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Model yang dikembangkan dalam penelitian, 2017

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel independen adalah *work family conflict* (X₁) dan *family work conflict* (X₂), variabel intervening adalah *burnout* (Y₁) sedangkan variabel dependen adalah *intention to quit* (Y₂).

Tabel 2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator-indikator
<i>Work Family Conflict</i> (X ₁)	Konflik yang terjadi ditandai dengan terganggunya peran keluarga oleh peran pekerjaan sehingga kebersamaan dengan keluarga berkurang akibat waktu dalam bekerja menyita waktu keluarga.	1. Tuntutan dari pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga. 2. Jumlah waktu yang dibutuhkan pekerjaan membuat individu kesulitan untuk memenuhi tanggung jawab keluarga. 3. Hal yang ingin dilakukan oleh individu di keluarga tidak dapat terlaksana karena tuntutan pekerjaannya. 4. Pekerjaan menyebabkan stress sehingga kesulitan memenuhi kewajiban beraktivitas bersama keluarga. 5. Individu seringkali harus membuat perubahan pada rencana kegiatan keluarga karena tugas yang terkait dengan pekerjaan.

Sumber : Netemeyer et al (1996)

<p><i>Family Work Conflict</i> (X₂)</p>	<p>Konflik peran yang terjadi ketika sebagian besar waktu untuk urusan keluarga menyita waktu bekerja sehingga dapat mengganggu pekerjaan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan dari keluarga mengganggu aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan. 2. Individu harus menunda melakukan pekerjaan ditempat kerja karena tuntutan waktu di rumah. 3. Hal yang ingin dilakukan individu dalam pekerjaan tidak dapat terlaksana dikarenakan tuntutan keluarga. 4. Keluarga mengganggu tanggung jawab dalam pekerjaan. 5. Tekanan dari tuntutan keluarga mengganggu kemampuan individu untuk melakukan pekerjaannya. <p>Sumber : Netemeyer et al (1996)</p>
<p><i>Burnout</i> (Y₁)</p>	<p>Keadaan yang mencerminkan reaksi emosional dari individu yang mengalaminya seperti ditunjukkan dengan gejala kelelahan emosional dengan hilangnya semangat kerja, acuh tak acuh dengan kondisi rekan kerja, penurunan rasa percaya diri terhadap individu itu sendiri.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelelahan emosional atau <i>emotional exhaustion</i>, seperti takut untuk kembali bekerja, mudah marah dan tersinggung, merasa depresi dan terjebak dalam pekerjaan. Depersonalisasi atau <i>depersonalization</i>, seperti memandang rendah dan meremehkan klien atau <i>customer</i>, bersikap sinis dan kasar terhadap klien atau <i>customer</i> mengabaikan kebutuhan klien atau <i>costumer</i>. 2. <i>Low personal accomplishment</i>, seperti kurang puas dengan hasil pekerjaan, memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri, perasaan kegagalan dalam bekerja. <p>Sumber : Maslach dan Jackson (1981)</p>
<p><i>Intention to Quit</i> (Y₂)</p>	<p>Evaluasi mengenai posisi pekerjaan seseorang saat ini berkenaan dengan ketidakpuasan yang dapat memicu seseorang untuk keluar atau berhenti dari perusahaan dan mencari pekerjaan lain.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecenderungan berfikir untuk meninggalkan organisasi. 2. Terdapat alternatif pekerjaan yang lebih baik. 3. Kemungkinan aktif mencari pekerjaan lain. 4. Kemungkinan meninggalkan organisasi dalam waktu dekat. <p>Sumber : Mobley et al (1978)</p>

Sumber : Berbagai jurnal dan tesis.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang yang berjumlah 46 karyawan dengan karakteristik yaitu karyawan wanita tetap, sudah menikah, dan memiliki masa kerja minimal 1 tahun. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik pengujian data yang digunakan adalah dengan uji analisis jalur atau *path analysis* dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini proses penyebaran kuesioner ditujukan kepada 46 responden yaitu karyawan wanita PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang. Responden terdiri dari 46 perempuan dengan masa kerja yang mayoritas diatas 10 tahun serta pendidikan terakhirnya mayoritas S1.

Hasil perhitungan dengan menggunakan analisis jalur atau *path analysis* sebagai berikut:

Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut adalah tabel hasil uji F dengan menggunakan SPSS :

Tabel 3
Hasil Uji F

Model 1

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	304,545	2	152,273	32,753	,000
<i>Residual</i>	199,911	43	4,649		
<i>Total</i>	504,457	45			

Sumber : Data primer diolah, 2017

Model 2

<i>Model</i>	<i>Sum of</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	127,625	3	42,542	33,286	,000
<i>Residual</i>	53,679	42	1,278		
<i>Total</i>	181,304	45			

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 3 diatas, model 1 menunjukkan bahwa hasil nilai F_{hitung} sebesar 32,753 lebih besar dari F_{tabel} (3,21) dengan tingkat signifikansi 0,000. Tingkat signifikansi F pada persamaan I lebih kecil dari (0,05) sehingga variabel *work family conflict* dan *family work conflict* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *burnout*.

Model 2 menunjukkan bahwa hasil nilai F_{hitung} sebesar 33,286 lebih besar dari F_{tabel} (3,21) dengan tingkat signifikansi 0,000. Tingkat signifikansi F pada persamaan I lebih kecil dari (0,05) sehingga variabel *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *intention to quit*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat melalui tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model 1

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,777	,604	,585	2,15618

Sumber : Data primer diolah, 2017

Model 2

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
2	,839	,704	,683	1.13052

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4 diatas, model 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2 1) sebesar 0,585, hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari *work family conflict* dan *family work conflict* mampu menjelaskan variabel *burnout* sebesar 0,585 atau 58,5% dan sisanya dijelaskan variabel lain diluar model.

Model 2 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2 2) sebesar 0,683, hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout* mampu menjelaskan variabel *intention to quit* sebesar 0,683 atau 68,3% dan sisanya dijelaskan variabel lain diluar model.

Perhitungan nilai koefisien determinasi total R^2_m :

Berdasarkan nilai *Adjusted R²* pada tabel 4, maka nilai *error* pada model 1 (pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *burnout*) dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut:

$$P_{e1} = \sqrt{1 - R^2_1} = 1 - 0,585 = 0,415$$

Sedangkan untuk nilai *error* pada model 2 (pengaruh *work family conflict*, *family work conflict* dan *burnout* terhadap *intention to quit*) dapat diperoleh sebagai berikut:

$$P_{e2} = \sqrt{1 - R^2_2} = 1 - 0,683 = 0,317$$

Setelah melalui perhitungan ini, tahap selanjutnya yaitu melakukan perhitungan koefisien determinasi total dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - P^2_{e1}P^2_{e2} \\ &= 1 - (0,415)^2(0,317)^2 \\ &= 1 - (0,172)(0,100) \\ &= 1 - 0,017284 \\ &= 0,98271 \approx 0,983 \end{aligned}$$

Perhitungan tersebut menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi total sebesar 0,983. Hal ini berarti sebesar 98,30% *intention to quit* dapat dijelaskan oleh variabel *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout*. Sedangkan sisanya 1,70% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji t ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (*work family conflict*, *family work conflict* dan *burnout*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (*intention to quit*). Pengujian ini dilakukan dengan

melihat tingkat signifikansi. Jika tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan tingkat signifikansi lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut hasil uji t dapat dilihat melalui tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji t

Model 1					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,999	2,628		,380	,706
X1 <i>Work Family Conflict</i>	,573	,149	,438	3,856	,000
X2 <i>Family Work Conflict</i>	,600	,152	,449	3,958	,000

Sumber : Data primer diolah, 2017

Model 2					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,246	2,288		,903	,372
X1 <i>Work Family Conflict</i>	,273	,090	,347	3,014	,004
X2 <i>Family Work Conflict</i>	,197	,093	,246	2,119	,040
Y1 <i>Burnout</i>	,221	,080	,368	2,758	,009

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5 diatas, model 1 menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel *work family conflict* (X_1) sebesar 3,856 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari (0,05). Maka H_1 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* diterima. Nilai t hitung dari variabel *family work conflict* (X_2) sebesar 3,958 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari (0,05). Maka H_2 yang menyatakan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* diterima.

Model 2 menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel *burnout* (Y_1) sebesar 2,758 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari (0,05). Maka H_3 yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima. Nilai t hitung dari variabel *work family conflict* (X_1) sebesar 3,014 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari (0,05). Maka H_4 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima. Nilai t hitung dari variabel *family work conflict* (X_2) sebesar 2,119 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 dan nilai signifikansi sebesar 0,040 lebih kecil dari (0,05). Maka H_5 yang menyatakan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima.

Analisis Jalur

Pengujian analisis ini dilakukan dengan 2 model analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besar dan arah pengaruh hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji pengaruh variabel secara stimulan atau variabel secara parsial. Pengolahan data penelitian ini dilakukan dengan program IBM SPSS 23 dan memberikan nilai koefisien sebagai berikut ini :

Tabel 6
Hasil Koefisien Persamaan Linier Berganda

	Model 1			Model 2		
	Koefisien Jalur (b)	t	Sig	Koefisien Jalur (b)	t	Sig
<i>Work Family Conflict</i> (X1)	,438	3,856	,000	,347	3,014	,004
<i>Family Work Conflict</i> (X2)	,449	3,958	,000	,246	2,119	,040
<i>Burnout</i> (Y1)				,368	2,758	,009
<i>F</i>	32,753		,000	33,286		,000
<i>Adjusted R²</i>	,585			,683		

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresinya sebagai berikut ini :

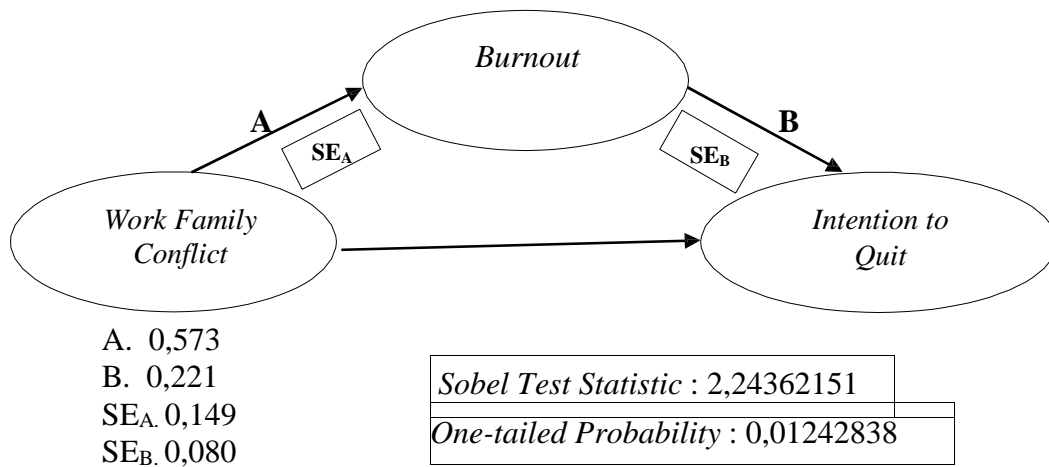
Model 1 : $Y_1 = 0,438 X_1 + 0,449 X_2$

Model 2 : $Y_2 = 0,347 X_1 + 0,246 X_2 + 0,368 Y_1$

Uji Sobel (Sobel Test)

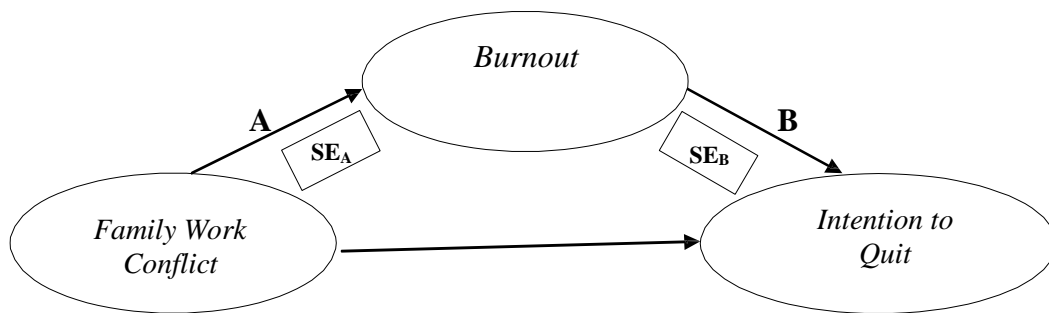
Dibawah ini merupakan hasil dari uji sobel melalui *test online* variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) melalui variabel *intervening* sebagai berikut :

Gambar 2
Uji Sobel Test Online Persamaan I



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa hasil *sobel test online statistic* sebesar 2,243 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 (=0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel *intervening burnout* memediasi variabel *work family conflict* terhadap *intention to quit* pada taraf 5%.

Gambar 3
Uji Sobel Test Online Persamaan II



A. 0,600
B. 0,221
SE_A 0,152
SE_B 0,080

Sobel Test Statistic : 2,26330538
One-tailed Probability : 0,01180844

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa hasil *sobel test online statistic* sebesar 2,263 lebih besar dari t tabel yaitu 1,680 ($\alpha=0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel intervening *burnout* memediasi variabel *family work conflict* terhadap *intention to quit* pada taraf 5%.

Dari kedua hasil uji sobel diatas maka diperoleh kesimpulan bahwa *burnout* mampu memediasi *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* pada taraf 5%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa: 1) *work family conflict* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*; 2) *family work conflict* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*; 3) *burnout* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*; 4) *work family conflict* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*; 5) *family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit*; 6) Berdasarkan uji sobel dalam penelitian ini, *burnout* sebagai variabel intervening terbukti dapat memediasi pengaruh antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* pada karyawan wanita PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh beberapa masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam penelitian di masa yang akan datang khususnya dalam mencegah terjadinya *work family conflict* dan *family work conflict* yang dapat meningkatkan adanya *burnout* sehingga akan berdampak terhadap meningkatnya *intention to quit* pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang :

Tabel 7
Implikasi Manajerial

No	Variabel	Implikasi Manajerial
1.	<i>Work Family Conflict</i>	Pihak manajemen sebaiknya melakukan program konseling untuk para karyawan terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapinya seperti konflik pekerjaan-keluarga, hal tersebut ditujukan untuk membantu karyawan dengan cara meringankan penyelesaian masalah yang sedang dihadapinya. Dengan adanya program konseling tersebut diharapkan mampu mengurangi <i>work family conflict</i> yang terjadi pada karyawan sehingga tercipta keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga.
2.	<i>Family Work Conflict</i>	Sebaiknya perusahaan membuat pengaturan kebijakan sumberdaya manusia yang <i>family friendly</i> . Kebijakan ini memungkinkan karyawan untuk bisa mengontrol waktu mereka dalam memenuhi tuntutan-tuntutan dari kedua peran sehingga dapat mengurangi tingkat <i>burnout</i> yang terjadi. Terkait dengan adanya kebijakan <i>family friendly</i> maka manajer atau pimpinan memerlukan suatu pelatihan dan pengkonsultasian guna memahami dampak-dampak yang menguntungkan bagi organisasi dari adanya kebijakan <i>family friendly</i> tersebut. Manajer Sumber Daya Manusia harus mengetahui apa yang terjadi pada kehidupan pribadi karyawannya, hal tersebut bertujuan untuk memantau apakah karyawan mampu menyeimbangkan tuntutan peran antara keluarga dan pekerjaannya sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja.
3.	<i>Burnout</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Pihak manajemen sebaiknya melakukan rencana pemeriksaan kesehatan mental secara periodik untuk karyawan yang bekerja guna membantu mengidentifikasi karyawan yang rentan terhadap <i>burnout</i>. Untuk karyawan yang menunjukkan gejala-gejala mengalami <i>burnout</i> maka dapat dirujuk ke konselor dan terapis guna mendapatkan pencegahan dan pengobatan.2. Pihak manajemen juga dapat menyediakan program pelatihan manajemen stress sebagai bagian dari <i>training and development</i> karyawan. Perusahaan juga bisa menyediakan program <i>refreshing</i> untuk karyawan seperti liburan bersama, pemberian motivasi, pertemuan rutin karyawan atau <i>sharing</i>, dan lain-lain.
4.	<i>Intention to Quit</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Pihak manajemen sebaiknya menjaga karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi sehingga dapat menekan tingkat <i>intention to quit</i> karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan <i>reward</i> atau kesempatan promosi sehingga karyawan merasa diberikan apresiasi yang sesuai dengan prestasi pekerjaannya. Dengan demikian karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja dan berusaha untuk mengatasi konflik peran ganda yang dialaminya sebaik mungkin.2. Pihak manajemen sebaiknya memastikan bahwa karyawan memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik tanpa menyita waktu keluarganya. Dengan memiliki waktu kerja yang cukup, diharapkan tingkat stress karyawan berkurang sehingga karyawan mampu menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga dan mampu menekan tingkat <i>intention to quit</i>.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat berbagai kekurangan, penulis menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan yaitu responden tidak menjawab pertanyaan terbuka karena peneliti kurang mampu menjabarkan pertanyaan terbuka dengan baik, sehingga untuk penelitian yang akan datang sebaiknya peneliti menyusun pertanyaan terbuka pada kuesioner dengan susunan bahasa yang singkat, jelas dan mudah dipahami



oleh responden.

Saran

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diperoleh beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya mampu menjabarkan pertanyaan terbuka dengan lebih detail supaya responden mudah memahami dan mampu menjawab pertanyaan terbuka dengan baik sehingga dapat menguatkan hasil jawaban atas indikator-indikator variabel.
2. Untuk menekan adanya intention to quit pada karyawan wanita PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang maka perusahaan perlu memperhatikan adanya *work family conflict* dan *family work conflict* yang terjadi pada karyawan guna mendapatkan *output* yang positif sehingga manajer atau pimpinan dapat memantau apakah karyawan mampu menyeimbangkan tuntutan peran antara keluarga dan pekerjaannya. Hal tersebut juga akan berguna dalam menangani adanya *burnout* terhadap karyawan yang merupakan faktor potensial penyebab *intention to quit*. Selain itu perusahaan diharapkan memberikan apresiasi lebih terhadap karyawan sehingga karyawan merasa dihargai dalam bekerja di perusahaan tersebut.

REFERENSI

- Alsam, Naeem, R. Imran, & A. Kafayat. (2013). "The Impact of Work Family Conflict on Turnover Intentions: An Empirical Evidence from Pakistan". *Journal of World Applied Sciences*, Vol 24 No. 5, 628-633.
- Apperson, Megan, H. Schmidt, & L. Grunberg. (2002). "Women Managers and the Experience of Work Family Conflict". *Journal of Undergraduate Research*, Vol. 1 No.3, 9-14.
- Carson, Russel L., J.J Baumgartner, & A. Durr. (2016). "An Ecological Momentary Assessment of Burnout, Rejuvenation Strategies, Job Satisfaction, and Quitting Intentions in Childcare Teachers". *Journal of Early Childhood Education*, Vol 10, 1-8.
- Coban, Hatice & A. Irmis. (2016). "Work Family Conflict and Burnout in Turkish Banking Industry". *Journal of European Scientific*, ISSN: 1857-7881, 1-18.
- Cohen, Aaron. (1997). "Nonwork Influences on Withdrawal Cognitions: An Empirical Examination of an Overlooked Issue". *Journal of Human Relations*, Vol. 50. No.12, 1511-1536.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). "Staff Burnout.". *Journal of Social Issues*, Vol. 30 No.1, 159-165.
- Ghayyur, Muhammad & J. Waseef. (2012). "Work Family Conflict: A Case of Employees Turnover Intention". *Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 2 No.3, 1-7.
- Greenhaus, J.H., & N.J. Beutell. (1985). "Source of Conflict Between Work and Family Roles". *Academy of Management Review*, Vol 10, 76-88.
- Heinen, Maud M. et al. (2013). "Nurses's Intention to Leave their Profession: A Cross Sectional Observational Study in 10 European Countries". *Journal of Nursing Studies*, Vol. 50, 174-184.
- Irviana, Lala. (2013). "Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* (Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal)". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Laeque, Syed Harris. (2014). "Role of Work Family Conflict in Job Burnout: Support from the Banking Sector of Pakistan". *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, Vol. 40, 1-12.
- Maslach, Christina & E.S. Jackson. (1981). "The Measure of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behaviour*. Vol-2, 99-113.
- Mete, Mehmet, O.F. Unal, & A. Bilen. (2014). "Impact of Work Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals". *Journal of Social and Behavioral Sciences*. Vol 131, 264-270.
- Mobley, William H., S.O. Horner, & A.T. Hollingsworth. (1978). "An Evaluation of Precursors of



- Hospital Employee Turnover”. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63 No 4, 408-414.
- Netemeyer, Richard G, J.S. Boles, & R. McMurrian. (1996). “Development and Validation of Work Family Conflict and Family Work Conflict Scales”. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No.4, 400-410.
- Ozbag, Gonul K. & G.C. Ceyhun. (2014). “Does Job Satisfaction Mediate the Relationship between Work Family Conflict and Turnover? A Study of Turkish Marine Pilots”. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, Vol. 140, 643-649.
- Pulungan, Annisa Vanya & Zulkarnain. (2014). “Peranan *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* Dikalangan Dosen Wanita”. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sharafi, Tavakol & Zohreh D. Shahrokh. (2012). “The Relationship between Family Work Conflict of Employee and Co-workers Turnover Intention”. *Management Sciences Letters*, Vol 2, 1-10.
- Utama, Dewa Gede A.S. (2015). “Pengaruh *Work Family Conflict* dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention*.” *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4 No. 11, 3703-3737.
- Wang, Yang et al. (2012). “Work Family Conflict and Burnout among Chinese Female Nurses: the Mediating Effect of Psychological Capital”. *Journal of Public Health*, Vol 12, 915.
- Witasari, Lia. (2009). “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intentions.” Semarang: UNDIP.
- Yamaguchi, Yoshiko et al. (2016). “Job Control, Work Family Balance and Nurses’s Intention to Leave Their Profession and Organization: A Comparative Cross-sectional Survey”. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 64, 52-62.
- Yun, Ilhong, E. Hwang, & J. Lynch. (2015). “Police Stressors, Job Satisfaction, Burnout, and Turnover Intention among South Korea Police Officers”. *Journal of Science Business*, Vol 10, 23-41.
- Yunita, Putu Irma & G. Kismono. (2014). “Influence of Work Family Conflict and Family Work Conflict on Employees’s Turnover Intentions with Gender, Social Support and Individual Value as Moderating Effects”. *Journal of Indonesian Economy and Business*, Vol. 29 No. 1, 17-3

