

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN
TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN DENGAN
STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Empiris PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Tiwi Febriyanti
NIM. 15.0101.0122

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

2019

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Empiris PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

TIWI FEBRIYANTI

NPM **15.0101.0122**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal27 Juli 2019.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

Muhammadianto, SE, M.Si

Pembimbing I

Nia Kurniati Bachtiar, SE.,S.Si.,M.Sc

Pembimbing II

Tim Penguji

Dra. Marlina Kurnia, MM

Ketua

Luk Luk Atul Hidayati, SE, MM

Sekretaris

Muhammadianto, SE, M.Si

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal

14 AUG 2019

Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiwi Febriyanti
NPM : 15.0101.0122
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan dan saya susun dengan judul:

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN
TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN DENGAN
STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Empiris PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi yang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Magelang, 20 Juli 2019
Pembuat pernyataan,



Tiwi Febriyanti
15.0101.0122

RIWAYAT HIDUP

Nama : Tiwi Febriyanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 21 Februari 1996
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Kretek 1 004/004 Karangrejo, Borobudur, Magelang
Alamat Email : Tiwifebriyanti0122@gmail.com

Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar (2004-2010) : SD Negeri Kembangkuning 2 Windusari
SMP (2010-2012) : SMP Negeri 1 Bandongan
SMA (2012-2014) : SMK Negeri 3 Magelang
Perguruan Tinggi (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Magelang

Pengalaman Organisasi:

Devisi SDM Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM)

Magelang,
Peneliti



Tiwi Febriyanti
NIM 15.0101.0122

MOTTO

“Menjadi diri sendiri bukanlah hal yang mudah, bertemanlah dengan cermin agar kita sadar siapa dan dimana kita berada”. (Tiwi Febriyanti)

“Jalan kemenangan selalu dimulai dengan cobaan dan kesengsaraan. Kemudian datanglah masa kesabaran dan tawakal kepada Allah. Dan akhirnya adalah pencerahan, bimbingan dan kemenangan”. (-Ibnu Qayyim)

“Daripada terus terbayang masa lalu, aku memilih untuk membayangkan diriku 20 tahun ke depan dan memikirkan apa yang aku bisa lakukan sekarang untuk mencapai ke sana”. (Diana Ross – penyanyi)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiris PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)**”

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Eko Muh. Widodo, MT selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Muhdiyanto, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Mulato Santosa, SE., Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Drs. Dahli Suhaeli. Mm selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Nia Kurniati Bachtiar, SE., S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah membekali ilmu dan melayani dengan baik.
8. Bapak Surono dan Ibu Maesaroh selaku orang tua saya yang selalu mendukung secara moril dan materiil serta doa yang tiada putusnya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Pak De Nurcholis dan Bude Istiqomah, Mbak Ayu Cahyaningtyas dan Dian Putri Wulan Sari kedua kakak saya, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh anggota keluarga besar Ashuri dan keluarga besar Ponirah, yang menyemangati saya dalam menyusun skripsi ini.
11. Hilmy Tri Prambodo orang yang mengisi hari-hariku dan berperan banyak dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
12. Sahabatku Elsa, Yunita, Ditya, Ayu, dan Dewi serta teman-teman Manajemen 15 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT selalu berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penyusun. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Magelang, 20 Juli 2019

Peneliti



Tiwi Febriyanti

NIM 15.0101.0122

ABSTRAK

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiris PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang)

Oleh :

Tiwi Febriyanti

NIM 15.0101.0122

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan. Tujuan lain yaitu untuk menguji pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan melalui stres kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan, konflik peran berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan, beban kerja berpengaruh terhadap stress kerja, konflik peran berpengaruh terhadap stress kerja, stress kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan, stress kerja tidak mampu memediasi beban kerja terhadap intensi keluar karyawan, dan stress kerja mampu memediasi konflik peran terhadap intensi keluar karyawan.

Kata kunci : beban kerja, konflik peran, stress kerja dan intensi keluar karywan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kontribusi Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Pembahasan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Telaah Teori | 8 |
| 1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> | 8 |
| 2. <i>Intensi Keluar (Turnover Intention)</i> | 9 |
| 3. <i>Beban Kerja</i> | 12 |
| 4. <i>Konflik Peran</i> | 15 |
| 5. <i>Stres Kerja</i> | 17 |
| B. Telaah Penelitian Sebelumnya | 21 |
| C. Perumusan Hipotesis | 25 |
| D. Model Penelitian | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| A. Populasi dan Sampel | 30 |
| B. Data Penelitian | 31 |
| C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 31 |
| D. Uji Kualitas Data | 34 |
| E. Alat Analisis Data | 35 |
| F. Uji Hipotesis | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| A. Sampel Penelitian | 39 |
| B. Statistik Deskriptif | 39 |
| C. Uji Kualitas Data | 42 |
| D. Analisis Regresi Linear Berganda | 43 |
| E. Uji Model | 45 |

| | |
|----------------------------------|----|
| F. Pengujian Hipotesis | 47 |
| G. Pembahasan | 50 |
| BAB V KESIMPULAN | 57 |
| A. Kesimpulan..... | 57 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 57 |
| C. Saran..... | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 4. 1. Distribusi kuesioner | 39 |
| Table 4. 2. Statistik Deskriptif Responden..... | 40 |
| Table 4. 3. Statistik Deskriptif Data Penelitian..... | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1. Intensi Keluar Karyawan Pada Tahun 2014-2018 | 2 |
| Gambar 2. 1. Model Penelitian | 29 |
| Gambar 4. 1. Model Diagram Akhir | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kueisoner..... | 64 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data..... | 68 |
| Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 70 |
| Lampiran 4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 76 |
| Lampiran 5. F tabel dan t tabel..... | 79 |

BAB I PENDAHULUAN

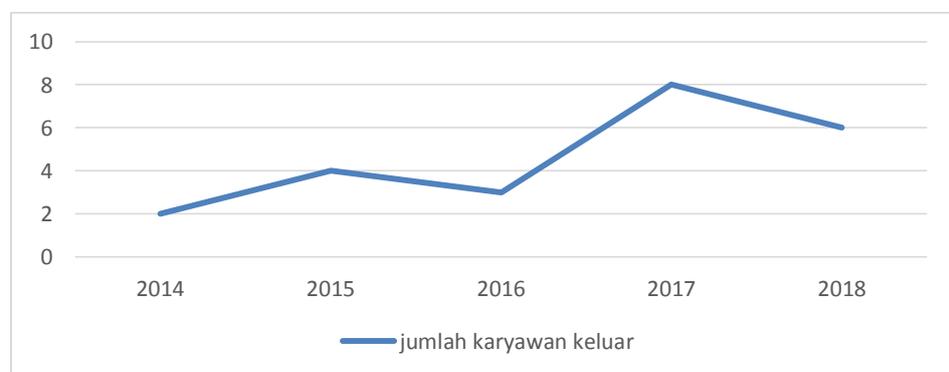
A. Latar Belakang Masalah

Tingkat intensi keluarnya karyawan (*turnover intention*) dari perusahaan merupakan permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan. Keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan bisa menjadi ancaman yang serius karena akan memberikan dampak bagi perusahaan. Tingginya tingkat keluar karyawan bisa merugikan perusahaan seperti kerugian waktu dan kerugian finansial. Perusahaan akan melakukan rekrutmen karyawan baru yang akan mengisi posisi karyawan yang keluar, hal ini akan menghabiskan banyak waktu mulai dari rekrutmen sampai penempatan karyawan baru. Selain itu perusahaan juga akan mengeluarkan banyak biaya dalam merekrut karyawan baru, karena dalam proses rekrutmen karyawan baru dibutuhkan biaya yang jumlahnya tidak sedikit untuk pelatihan atau pengembangan potensi dari karyawan baru tersebut.

Intensi keluar karyawan bisa terjadi di semua perusahaan, baik itu perusahaan milik pemerintah atau bahkan perusahaan milik swasta. Permasalahan keinginan karyawan untuk keluar menjadi permasalahan yang sering dihadapi oleh perbankan yang ada di Indonesia, Bank BAPAS 69 pun tidak luput dari permasalahan tersebut. Permasalahan banyaknya karyawan yang ingin keluar dari perusahaan bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja, konflik peran dan stres kerja. Bank BAPAS 69 sebagai organisasi perbankan bertujuan untuk memenuhi kepuasan

masyarakat melalui pelayanan jasa perbankan yang berkualitas dan tidak kalah dalam pelayanan dengan perbankan besar yang lain, sehingga keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan harus diminimalisir oleh perusahaan supaya tidak merugikan. Data intensi keluar karyawan Bank BAPAS 69 Magelang ditunjukkan pada gambar 1.

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa intensi keluar karyawan di Bank BAPAS 69 Magelang fluktuatif, sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap tahunnya tidak dapat diprediksi berapa banyak karyawan yang keluar dari perusahaan. Banyak faktor yang bisa menimbulkan terjadinya intensi keluar karyawan. Beban kerja dapat mempengaruhi tinggi rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (Saining, 2011).



Sumber : PD BPR BAPAS 69 Magelang (*Data diolah*)

Gambar 1. 1. Intensi Keluar Karyawan Pada Tahun 2014-2018

Beban kerja didefinisikan sebagai persyaratan fisik dan mental yang berhubungan dengan tugas atau kombinasi tugas (Dhar dan Dhar, 2010). Beban kerja yang tinggi bisa menimbulkan perasaan bosan karyawan atas pekerjaan, karena merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan

waktu yang diberikan. Beban kerja juga bisa menyebabkan kelelahan jika tugas yang diberikan berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan. Akibat beban kerja yang tinggi bisa menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang mengukur intensi keluar karyawan dengan variabel beban kerja. Penelitian dari A. A. Sg. Ag. Sri Mahaiswari dan Agoes Ganesha Rahyuda (2015), Laksmi Sito Dwi Irvianti dan Renno Eka Verina (2015) serta Hammam Zaki dan Marzolina (2016) yang menekankan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Namun penelitian dari Pradana dan Salehudin (2013) mendapatkan hasil yang berbeda yaitu beban kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain beban kerja, faktor penyebab turnover yaitu konflik peran (Mobleby, 2011).

Konflik peran secara khusus juga dilihat sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan sebuah standar profesional tertentu yang diyakini dan dianut oleh karyawan (Rosally dan Jogi, 2015). Karyawan akan mengalami konflik peran jika dalam waktu yang bersamaan mendapatkan perintah ganda, karena bukan hal yang mudah bisa menyelesaikan dua pekerjaan dalam satu waktu yang sama. Semakin sering karyawan mengalami konflik peran, maka akan semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang mengukur tingkat intensi keluar dengan variabel konflik peran. Penelitian dari Nyoman Ayu Trisa Mustika Dewi, Ni Made Swasti

Wulanyani (2017) dan Theresia Kusriyani, Maria Magdalena dan Patricia Dhiana Paramita (2016) yang menekankan bahwa konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap intensi *turnover*. Namun penelitian dari Mega Fristiyanti (2014) mendapatkan hasil yang berbeda yaitu konflik peran berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sehingga muncullah stres kerja sebagai variabel mediasi. Penambahan variabel mediasi ini sebagai perantara antara variabel beban kerja dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan.

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang Siagian (2014). Stress kerja bisa menjadi ancaman yang berdampak negatif untuk karyawan maupun perusahaan. Dampak terjadinya stress yang dialami karyawan antara lain karyawan akan malas bekerja sehingga kinerja karyawan akan menurun dan tidak bisa optimal, karyawan bisa saja meninggalkan pekerjaan tanpa izin dan alasan yang jelas karena merasa situasi dan kondisi di tempat kerja sudah tidak nyaman, maka karyawan akan berkeinginan untuk keluar dari perusahaan karena merasakan beban kerja yang berat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Intensi Keluar Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan ?
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan ?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan ?
4. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja karyawan ?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan ?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi ?
7. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap intensi keluar karyawan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan.

6. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap intensi keluar karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.

D. Kontribusi Penelitian

1. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan melalui stres kerja.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis terutama dalam pengelolaan SDM tentang intensi keluar karyawan.

3. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini membantu perusahaan dalam mengatasi permasalahan-permasalahan intensi keluar karyawan serta dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini tertulis secara sistematis guna mempermudah pemahaman, maka penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tinjauan teori yang merupakan dasar teoritis penelitian, kerangka pemikiran yang digambarkan dalam sebuah bagan dan uraian hipotesis dalam penelitian ini.

BAB III METODA PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian serta metode pengumpulan data dan uraian metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian serta metode pengumpulan data dan uraian metode analisis yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir penulisan yang memuat kesimpulan, keterbatasan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Teori

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikembangkan oleh Ajzen dan Madden (1986) merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori perilaku terencana ini menekankan pada niat perilaku sebagai akibat atau hasil kombinasi beberapa kepercayaan. Niat merupakan konsepsi dari tindakan terencana dalam mencapai tujuan berperilaku.

Ada beberapa tujuan dan manfaat dari teori ini, antara lain adalah untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasi terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan juga untuk menjelaskan pada tiap aspek penting beberapa perilaku manusia seperti mengapa seseorang membeli mobil baru, memilih seorang calon dalam pemilu, mengapa tidak masuk kerja atau mengapa melakukan hubungan pranikah. Teori ini menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku. Berdasarkan teori tersebut, penentu terpenting perilaku seseorang adalah intensi untuk berperilaku. *Theory of Planned Behavior* dikembangkan untuk memprediksi perilaku-perilaku yang sepenuhnya tidak di bawah kendali individu (Ajzen, 2012).

TPB mengemukakan bahwa semua perilaku tidak berasal dari diri sendiri dan tidak sepenuhnya berasal dari luar diri sendiri. Sebenarnya perilaku-perilaku tersebut berada pada suatu titik dalam suatu kontinum dari semulanya di bawah kendali menjadi tidak terkendali. Dalam keadaan ekstrim, mungkin sama sekali tidak terdapat kemungkinan untuk mengendalikan suatu perilaku karena tidak adanya kesempatan, karena tidak adanya sumber daya atau ketrampilan. Faktor-faktor pengendali tersebut terdiri atas faktor internal (keterampilan, kemampuan, informasi, emosi, stres, dan sebagainya) dan eksternal (situasi dan faktor-faktor lingkungan) (Ajzen, 2012). Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) ini dipakai untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan terjadinya intensi keluar karyawan, apakah dipengaruhi oleh faktor internal ataupun faktor eksternal yang ada pada Bank BAPAS 69 Magelang.

2. Intensi Keluar (*Turnover Intention*)

Intensi keluar adalah suatu keinginan karyawan untuk keluar mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya (Muamarah dan Kusuma, 2012). Campbell (2014) mengemukakan *turnover intention* adalah proses kognitif berpikir tentang berhenti dari suatu pekerjaan, berencana meninggalkan, atau merasakan keinginan untuk meninggalkan. Pengunduran diri karyawan yang berpengalaman memiliki dampak negatif pada keberhasilan organisasi, karena akan menyebabkan organisasi menanggung biaya perekrutan dan pelatihan

karyawan baru untuk mengganti karyawan yang meninggalkan organisasi (Sheraz Ahmad et. al., 2014). Sebagian besar alasan karyawan meninggalkan organisasi dapat dikategorikan atas perpindahan kerja yang dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) yang disebabkan karena alasan gaji, kondisi kerja, atasan atau ada organisasi lain yang dirasa lebih baik dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindari (*unavoidable voluntary turnover*) yang disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga (Nardiana, 2014).

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya intensi keluar pada karyawan (Bramantara, 2015):

- 1) Usia. Intensi keluar yang cenderung lebih tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka memiliki keinginan untuk mencoba-coba pekerjaan atau organisasi kerja serta ingin mendapatkan keyakinan diri lebih besar melalui cara coba-coba tersebut.
- 2) Lama Kerja. Semakin lama masa kerja semakin rendah kecenderungan intensi keluarnya. Intensi keluar lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat.
- 3) Tingkat pendidikan dan intelegensi. Dikatakan bahwa mereka yang mempunyai tingkat intelegensi tidak terlalu tinggi akan memandang tugas-tugas yang sulit sebagai tekanan dan sumber kecemasan. Sebaliknya mereka yang mempunyai tingkat intelegensi yang lebih tinggi akan merasa cepat bosan dengan pekerjaan-pekerjaan yang

monoton. Mereka akan lebih berani keluar dan mencari pekerjaan baru daripada mereka yang tingkat pendidikannya terbatas, karena kemampuan intelegensinya yang terbatas pula.

- 4) Keterikatan terhadap perusahaan. Pekerja yang mempunyai rasa keterikatan yang kuat terhadap perusahaan tempat ia bekerja berarti mempunyai dan membentuk perasaan memiliki (*sense of belonging*), rasa aman, efikasi, tujuan dan arti hidup serta gambaran diri positif. Akibat secara langsung adalah menurunnya dorongan diri untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur intensi keluar menurut Jehanzeb et. al., (2013) adalah sebagai berikut :

- 1) Pikiran untuk keluar merupakan situasi di dalam perusahaan yang dirasa kurang nyaman yang menyebabkan karyawan memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan.
- 2) Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain merupakan ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan sehingga memicu keinginan dari karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan lain.
- 3) Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang merupakan adanya keinginan dari karyawan untuk mencari pekerjaan lain dalam beberapa bulan mendatang yang dianggap lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

3. Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis (Dhania, 2010). Beban kerja didefinisikan sebagai persyaratan fisik dan mental yang berhubungan dengan tugas atau kombinasi tugas (Dhar dan Dhar, 2010).

Beban kerja juga bisa dikatakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan (Patricia, 2016). Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan ke dalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Frenely et.al., 2015).

Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana

tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya (Maheswari, 2016).

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan itu sendiri (Frenely et.al., 2015).

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Utomo (2008) adalah sebagai berikut: Banyaknya pekerjaan, target kerja, kebosanan, kelebihan beban, tekanan kerja. Beban kerja juga dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut (Patricia et.al.,2016) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain : Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti :

- 1) Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti bilik kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, *shift* kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, udara di lingkungan kerja, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Beban Kerja meliputi 2 jenis, sebagaimana dikemukakan oleh Munandar (2008) yaitu, Beban kerja kuantitatif, meliputi :

- 1) Harus melaksanakan observasi secara ketat selama jam kerja.
- 2) Banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan.
- 3) Kontak langsung secara terus menerus selama jam kerja

Beban kerja kualitatif terdiri dari beberapa faktor sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki perawat tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan.
- 2) Tanggung jawab yang tinggi.
- 3) Harapan pimpinan terhadap pelayanan yang berkualitas.
- 4) Tuntutan terhadap keselamatan.
- 5) Setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat.
- 6) Tugas memberikan secara intensif.

4. Konflik Peran

Ketika Individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran (Kinicki dan Kreitner, 2014). Konflik peran juga dialami individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Konflik Peran dapat terjadi ketika kebutuhan dan tujuan dari seorang individu di dalam organisasi tidak dapat disesuaikan dengan tujuan organisasi. Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika salah satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain mempengaruhi secara negatif atau akan memengaruhi secara negatif pada sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama (Robbins & Judge (2008).

Konflik peran yang dialami individu terbagi menjadi tiga bagian (Muchlas, 2008) yaitu:

- 1) Konflik antara orang dan peran Konflik ini terjadi antara kepribadian dan ekspektasi peran yang tidak sesuai.
- 2) Konflik dalam peran (*intrarole*) Konflik ini muncul karena adanya ekspektasi yang saling bertentangan, bagaimana peran yang diberikan itu sebaiknya dijalankan.
- 3) Konflik antarperan (*interrole*). Konflik ini muncul karena adanya persyaratan-persyaratan yang berbeda antara dua atau lebih peran yang harus dijalankan pada saat yang sama. Peran-peran ditempat

kerja seringkali menimbulkan konflik dengan peran-peran di luar tempat kerja.

Pemahaman mengenai konflik peran sebagai bentuk kebingungan peran yang harus dilakukan oleh karyawan. Adanya instruksi ganda yang saling berbeda dan harus dilakukan pada waktu bersamaan merupakan refleksi dari konflik peran. Konflik peran secara khusus juga dilihat sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan sebuah standar profesional tertentu yang diyakini dan dianut oleh karyawan (Rosally dan Jogi, 2015).

Konflik peran dapat terjadi dimana dan kapan pun pada manusia baik dalam kedudukannya sebagai makhluk individu maupun sebagai makhluk sosial. Konflik peran yang terjadi tersebut banyak bentuknya dan beragam pula jenisnya. Konflik dapat dikelompokkan dalam dua unsur (Wijono, 2010) yaitu :

- 1) Konflik antar individu dengan dirinya sendiri Konflik antar individu dengan dirinya sendiri terjadi jika ada satu pertentangan yang terjadi di dalam diri individu yang diakibatkan oleh adanya unsur-unsur yang saling bertentangan yang mengakibatkan individu tersebut mengalami kesulitan dalam menentukan sikap.
- 2) Konflik antar individu dengan lingkungan organisasi. 10 Konflik antara individu dengan lingkungan dalam organisasi muncul ketika individu mengalami ketidakcocokan antara kepentingan diri sendiri

dengan kepentingan orang lain atau kelompok yang mempunyai tujuan yang sama dalam organisasi tersebut.

5. Stres Kerja

Stres merupakan permasalahan yang dialami oleh setiap manusia. Namun tingkat stress yang dirasakan oleh masing-masing individu berbeda. Dan stress bisa ditangani dengan cara yang berbeda. Stress pada umumnya terjadi karena seseorang menerima sebuah kondisi yang tidak diharapkan dari lingkungannya, sehingga menimbulkan reaksi-reaksi tertentu.

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang Siagian (2014). Menurut Robbins (2015) Stres merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan dan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Banyak faktor yang dapat menimbulkan stres kerja, seperti *stressor* kerja.

Salah satu pemicu stress kerja adalah *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang, apabila stres terjadi

terlalu lama dan terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya, karyawan yang mengalami stres kerja dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Penyebab stres kerja menurut Sopiah (2013) terbagi dalam empat tipe utama, yaitu :

1) Lingkungan fisik

Adalah *stressor* yang berasal dari lingkungan fisik pekerjaan.

2) Stres karena peran atau tugas

Adalah *stressor* karena peran atau tugas adalah kondisi dimana pegawai mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dimainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat kerja.

3) Penyebab stres antar pribadi

Adalah *stressor* yang berasal dari perbedaan karakter, latar belakang persepsi dan kepribadian antar karyawan.

4) Organisasi

Adalah *stressor* yang berasal dari kebijakan, aturan organisasi dari tempat bekerja.

Badeni (2013) menyatakan bahwa karena stres menjadi sesuatu yang melekat dalam kehidupan manusia di dalam organisasi dan karena stres dapat memengaruhi prestasi kerja, masalah stres perlu mendapat perhatian dan pengelolaan dalam usaha mencapai sasaran-sasaran organisasi. Penanganan stres dapat meningkatkan kepuasan kerja

pegawai. Penanganan stres secara individual bisa dilakukan dengan cara: Manajemen waktu, latihan fisik, relaksasi.

Stres menampakkan diri dalam berbagai cara. Seseorang yang mengalami tingkat stres berat kemungkinan akan mengalami tekanan darah tinggi, kesal, sulit membuat keputusan-keputusan rutin, kehilangan nafsu makan, tentan terhadap kecelakaan dan sebagainya (Sunyoto, 2013). Akibat stres dapat dikategorikan menjadi tiga :

1) Gejala fisiologis.

Pengaruh awal dari stres umumnya berupa gejala-gejala fisiologis. Hal ini disebabkan masalah stres pertama kali diteliti di bidang ilmu kesehatan dan medis. Gejala ini menunjukkan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan memicu serangan jantung.

2) Gejala psikologis

Salah satu gejala psikologis akibat stres adalah adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Gejala psikologis lain akibat stres dapat berupa kecemasan, kejenuhan, ketegangan, kesal, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas yang tidak jelas, serta wewenang dan tanggung jawab juga tidak jelas, dapat menimbulkan stres atau ketidakpuasan.

3) Gejala perilaku

Individu yang mengalami stres cenderung akan mengalami perubahan produktivitas, kemangkiran, perputaran karyawan, di samping perubahan dalam kebiasaan makan, merokok, konsumsi alkohol, bicara gagap, kegelisahan, dan tidur tidak teratur.

Indikator Stres terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi (Mas'ud, 2004) :

1) Tuntutan tugas

Faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik, beban kerja.

2) Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3) Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

4) Struktur organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5) Kepemimpinan organisasi

Memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

B. Telaah Penelitian Sebelumnya

A. A. Sg. Ag. Sri Mahaiswari dan Agoes Ganesha Rahyuda (2015) melakukan penelitian tentang peran stres kerja dalam memediasi pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi pada sebuah klinik kecantikan di Bali. Penelitian ini mendapatkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja, dan beban kerja mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis, beban kerja, dan stres kerja dapat meningkatkan keinginan untuk keluar.

Laksmi Sito Dwi Irvianti dan Renno Eka Verina (2015) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. XL Axiata Tbk Jakarta. Penelitian ini mendapatkan hasil stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention*. Beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention*. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention*. Stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi *turnover intention* secara simultan.

Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini mendapatkan hasil beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja karyawan meningkat maka stres kerja karyawan akan meningkat. Sedangkan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.

Muhammad Khaidir dan Tinik Sugiati (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja, kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* Karyawan PT. GSM Banjarmasin. Penelitian ini mendapatkan hasil stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, kompensasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Ni Ketut Septiari I Komang Ardana (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh *job insecurity* dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Asana Agung Putra Bali. Penelitian ini mendapatkan hasil *Job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Theresia Kusriyani, Maria Magdalena dan Patricia Dhiana Paramita(2016) melakukan penelitian tentang pengaruh konflik peran,

kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas *turnover* yang dimediasi komitmen organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. Penelitian ini mendapatkan hasil ada pengaruh signifikan antara variabel Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi, ada pengaruh signifikan antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi, ada pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, ada pengaruh signifikan antara variabel Konflik Peran terhadap Intensitas *Turnover*, ada pengaruh signifikan antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Intensitas *Turnover*, ada pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Intensitas *Turnover*, ada pengaruh signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap Intensitas *Turnover*.

Hammam Zaki dan Marzolina (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Adira Quantum Multifinance cabang Pekanbaru. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa beban kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja, dan kompensasi memiliki dampak signifikan pada pekerjaan kepuasan, beban kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pekerjaan kepuasan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi *intensi turnover* karyawan. Itu hasil penelitian ini adalah, setiap peningkatan kepuasan kerja maka berpotensi menurunkan beban kerja, dan potensi kompensasi yang tinggi

untuk meningkatkan kepuasan kerja. Meningkatkan kepuasan kerja memiliki potensi untuk mengurangi tingkat *intensi turnover* karyawan.

Agus Joko Triyono dan Agus Prayitno (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja dan kinerja pegawai dinas penerangan jalan dan pengelolaan reklame Kota Semarang. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Penelitian ini juga menyimpulkan konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Nyoman Ayu Trisa Mustika Dewi, Ni Made Swasti Wulanyani (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh kepuasan kerja dan konflik peran terhadap *intensi turnover* pada karyawan bank di Denpasar. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja dan konflik peran bersama-sama berpengaruh *intensi turnover* karyawan bank di Denpasar. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *intensi turnover*. Konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap *intensi turnover*.

Ni Luh Tesi Riani dan Made Surya Putra (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Muhdiyanto dan Lukluk Atul Hidayati (2017) melakukan penelitian tentang pemodelan stres kerja dalam mendorong intensi keluar. Penelitian ini mendapatkan hasil konflik peran mempengaruhi keinginan untuk keluar secara tidak langsung melalui stres kerja.

C. Perumusan Hipotesis

1. Beban kerja terhadap intensi keluar karyawan

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan (Patricia, 2016).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Laksmi Sito Dwi Irvianti dan Renno Eka Verina (2015) yang menyatakan beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₁. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan

2. Konflik Peran terhadap intensi keluar karyawan

Ketika Individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran Kinicki dan Kreitner (2014). Konflik Peran dapat terjadi ketika kebutuhan dan tujuan dari seorang individu di dalam organisasi tidak dapat disesuaikan dengan tujuan organisasi.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Nyoman Ayu Trisa Mustika Dewi, Ni Made Swasti Wulanyani (2017) yang menyatakan bahwa. Konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₂. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan

3. Beban kerja terhadap stres kerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis (Dhania, 2010).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015) yang menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₃. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

4. Konflik peran terhadap stres kerja

Konflik peran secara khusus juga dilihat sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan sebuah standar profesional tertentu yang diyakini dan dianut oleh karyawan (Rosally dan Jogi, 2015).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Agus Joko Triyono dan Agus Prayitno (2017) yang mendapatkan hasil konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₄. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

5. Stres kerja terhadap intensi keluar karyawan

Stres merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan dan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Robbins, 2015).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Muhammad Khaidir dan Tinik Sugiati (2016) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₅. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan

6. Beban kerja terhadap intensi keluar karyawan melalui stres kerja

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang Siagian (2014). Stres kerja yang diakibatkan beban kerja berlebihan bisa menimbulkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari A. A. Sg. Ag. Sri Mahaiswari dan Agoes Ganesha Rahyuda (2015) yang menyatakan beban kerja mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis :

H₆. Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap intensi keluar karyawan

7. Konflik peran terhadap intensi keluar karyawan melalui stres kerja

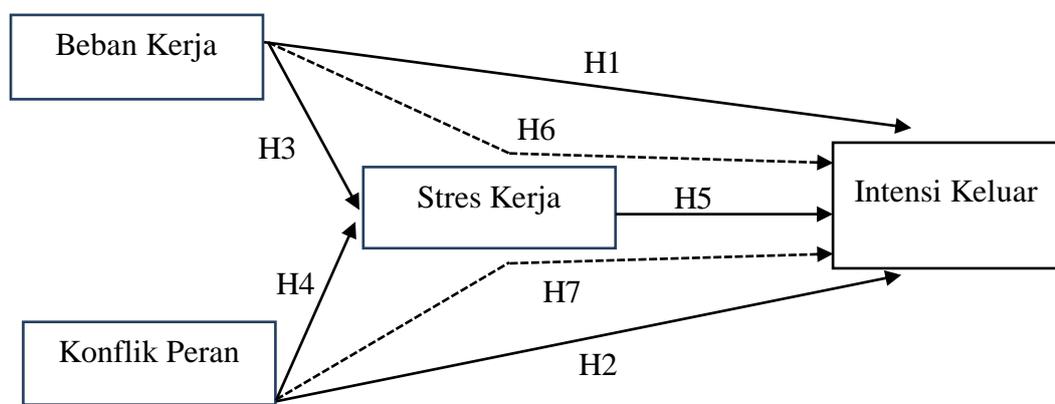
Stres menjadi sesuatu yang melekat dalam kehidupan manusia di dalam organisasi dan karena stres dapat memengaruhi prestasi kerja, masalah stres perlu mendapat perhatian dan pengelolaan dalam usaha mencapai sasaran-sasaran organisasi (Badeni,2013). Adanya konflik peran yang dialami individu dalam organisasi bisa menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Muhdiyanto dan Lukluk Atul Hidayati (2017) yang menyatakan konflik peran mempengaruhi keinginan untuk keluar secara tidak langsung melalui stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H₇. Stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan

D. Model Penelitian

Beban kerja dan konflik peran sangat penting dalam memengaruhi intensi keluar karyawan. Ketika beban kerja dan konflik peran rendah, maka akan mengurangi stres kerja sehingga intensi keluar karyawan juga akan berkurang.



Gambar 2. 1. Model Penelitian

Keterangan :

—————> : Berpengaruh Langsung

- - - - - : Berpengaruh Tidak Langsung

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PD BPR BAPAS 69 Magelang sebanyak 209 orang karyawan yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten dan Kota Magelang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya sampel dipilih dilandasi oleh pertimbangan, yaitu sejumlah responden yang dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan teknik tersebut karena tidak semua sampel dalam populasi memenuhi kriteria yang penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan penulis supaya mendapatkan sampel yang representatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 responden. Kriteria responden berdasarkan metode *purposive sampling* yaitu :

- 1) Karyawan tetap, hal ini dikarenakan karyawan tersebut sudah mempertimbangkan masa depan terkait dengan akan bertahan di perusahaan atau meninggalkan perusahaan.

- 2) Karyawan yang bekerja diatas 2 tahun, hal ini dikarenakan karyawan tersebut sudah mengetahui segala situasi yang ada di perusahaan.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh dengan cara wawancara dengan karyawan dan menyebarkan kuesioner kepada karyawan (Sugiyono, 2016). Data primer dalam penelitian ini meliputi jawaban pertanyaan responden atas persepsi beban kerja, konflik peran, stres kerja, dan intensi keluar.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan langsung kepada karyawan PD BPR BAPAS 69 Magelang. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2016).

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Beban Kerja

Beban kerja merupakan persepsi responden terkait dengan persyaratan fisik dan mental yang berhubungan dengan tugas atau kombinasi tugas (Dhar dan Dhar, 2010). Indikator variabel beban kerja menurut Utomo (dalam Mas'ud, 2004) yaitu:

- a) Banyaknya pekerjaan

- b) Target kerja
- c) Kebosanan
- d) Kelebihan beban
- e) Tekanan kerja

Pengukuran variabel ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju), skala 1 menunjukkan tanggapan yang rendah sedangkan skala 5 menunjukkan tanggapan yang sangat tinggi.

2. Konflik Peran

Konflik peran merupakan persepsi ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran (Kinicki dan Kreitner, 2014). Indikator variabel konflik peran menurut Rizzo (dalam Mas'ud, 2004) yaitu:

- a) Dukungan Sumber Daya Manusia
- b) Mengesampingkan Aturan
- c) Kegiatan yang Tidak Perlu
- d) Arahan yang Tidak Jelas

Pengukuran variabel ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju), skala 1 menunjukkan tanggapan yang rendah sedangkan skala 5 menunjukkan tanggapan yang sangat tinggi.

3. Stres Kerja

Stres merupakan persepsi terkait dengan proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan dan suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Robbins, 2015). Indikator variabel stres kerja menurut Pareek (dalam Mas'ud, 2004) yaitu:

- a) Tuntutan tugas
- b) Tuntutan peran
- c) Tuntutan antar pribadi
- d) Struktur organisasi
- e) Kepemimpinan organisasi.

Pengukuran variabel ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju), skala 1 menunjukkan tanggapan yang rendah sedangkan skala 5 menunjukkan tanggapan yang sangat tinggi.

4. Intensi Keluar

Turnover intention merupakan persepsi terkait dengan proses kognitif berpikir tentang berhenti dari suatu pekerjaan, berencana meninggalkan, atau merasakan keinginan untuk meninggalkan

Campbell (2014). Indikator variabel intensi keluar menurut Chen (dalam Mas'ud, 2004) yaitu:

- a) Berfikir untuk keluar
- b) Keinginan untuk meninggalkan pekerjaan yang sekarang
- c) Keinginan untuk mencari pekerjaan yang lain.

Pengukuran variabel ini menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju), skala 1 menunjukkan tanggapan yang rendah sedangkan skala 5 menunjukkan tanggapan yang sangat tinggi.

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam sebuah penelitian digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Pengujian validitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). CFA digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel. Jika masing-masing indikator memiliki loading factor yang tinggi, maka indikator tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013). Analisis faktor seperti CFA membutuhkan terpenuhinya serangkaian asumsi. Asumsi pertama ialah korelasi antar variabel harus cukup kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) $>0,05$. Serta

signifikansi dari Barlett's Test $<0,05$. Kemudian melihat *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) $> 0,5$ untuk memastikan variabel masih bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut. Analisis faktor dapat menentukan seberapa besar faktor yang nantinya terbentuk mampu menjelaskan variabel (Ghozali, 2013).

2. Uji Reliabilitas

Suatu penelitian dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* dengan menggunakan software SPSS. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>0,06$ (Ghozali, 2013).

E. Alat Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memperoleh suatu persamaan dua garis yang menunjukkan persamaan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

Rumus persamaannya adalah :

$$IK = \alpha + \beta_1 BK + \beta_2 KP + \beta_3 SK + e$$

$$KK = \alpha + \beta_4 BK + \beta_5 KP + e$$

Keterangan :

| | |
|----------|---|
| IK | : Intensi Keluar |
| SK | : Stres Kerja |
| BK | : Beban Kerja |
| KP | : Konflik Peran |
| α | : Konstanta |
| β | : Koefisien |
| e | : Standar Error |
| a | = Nilai Y apabila X=0 (Nilai Konstanta) |

F. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur supaya dapat diketahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Menurut Ghozali (2012) koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti jika $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, jika R^2 semakin mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan jika R^2 semakin

kecil bahkan mendekati nol, maka dapat disimpulkan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$), maka variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dengan uji t yaitu untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau sendiri-sendiri, dalam hal ini dilakukan dengan uji statistik melalui uji t (Ghozali, 2009).

3. Uji F (*Goodness of fit*)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, pada penelitian ini lebih difokuskan untuk menguji *goodness of the model* (baik dan buruknya model). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $k-1$ dan $n-k$ (Ghozali, 2009).

4. Uji Tidak Langsung

Uji tidak langsung dapat menggunakan uji Sobel test yang berguna untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi signifikan atau tidak. *Sobel test* menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Hasil *sobel test* memberikan nilai

estimasi *indirect effect* yang kemudian dicari nilai t_{hitung} nya dengan cara membagi besarnya nilai data terhadap nilai *standart error* dan membandingkan dengan t_{tabel} . Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} berarti pengaruh mediasi dikatakan signifikan.

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$) signifikan atau tidak, diuji dengan *sobel test* dengan rumus:

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 p_3^2}$$

Berdasarkan hasil dari Sp_{2p3} , kemudian menghitung nilai t_{hitung} untuk mengetahui apakah ada pengaruh mediasi dengan rumus:

$$t = \frac{p_2 p_3}{Sp_{2p3}}$$

Nilai t_{hitung} yang diperoleh kemudian dikonfirmasi dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi (σ) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi (Sp_{2p3}) adalah signifikan atau ada pengaruh variabel mediasi dengan X terhadap Y.

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap intensi keluar.
2. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar.
3. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.
4. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan stress kerja.
5. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar.
6. Stress kerja tidak mampu menjadi variabel mediasi bagi beban kerja terhadap intensi keluar.
7. Stress kerja mampu menjadi variabel mediasi bagi konflik peran terhadap intensi keluar.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam penelitian selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini adalah sampel yang digunakan belum spesifik, terdapat gender laki-laki dan perempuan serta semua posisi jabatan yang digunakan sebagai sampel. Beban kerja dan konflik peran yang dialami oleh laki-laki dan perempuan pasti berbeda, selain itu beban kerja dan konflik peran yang dialami oleh

individu yang berada dalam suatu jabatan tertentu akan berbeda dengan individu yang berada dalam jabatan lain.

C. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya perlu menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi intensi keluar karyawan.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat menjadi mediasi pengaruh dari variabel-variabel lain yang mempengaruhi intensi keluar karyawan.
- c. Diharapkan pada penelitian selanjutnya objek yang digunakan berbeda dengan penelitian ini.
- d. Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan dan bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

2. Bagi Perusahaan

- a. Pihak perusahaan kiranya bisa mengontrol beban kerja yang diberikan kepada karyawan sehingga intensi keluar karyawan rendah.
- b. Pihak perusahaan bisa melakukan pendekatan dengan karyawan untuk meminimalkan konflik peran yang dialami karyawan supaya intensi keluar karyawan rendah.

- c. Pihak perusahaan bisa memberikan kegiatan diluar pekerjaan, agar karyawan tidak mengalami stres yang berlebihan sehingga niat karyawan untuk keluar dari perusahaan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agripa Toar Sitepu. (2014). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4, Hal.1123-1133.
- Ajzen, Icek dan Madden, T. J. (1986). Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control. *Journal of Experimental Social Psychology* (Online), Vol. 22, 4.
- Ajzen, Icek. (2012). Organizational Behavior and Human Decision Process: *The Theory of Planned Behavior* (online)
- Ashar Sunyoto Munandar. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Buhali, Giovanni Anggasta & Margaretha, M. (2013). Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasi: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No.
- Campbell Jesse W, Tobin Im, and J. J. (2014). *Internal Efficiency and Turnover Intention: Evidence from Local Government in South Korea*. Public Personnel Management. 43(2) pp:
- Danang, S. (2013). (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dhanial, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, terhadap kepuasan Kerja (studi pada medical representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi: PITUTUR*, Vol 1(1),.
- Dhanial, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Psikologi*, Volume1 No.
- Dhar, R. L., & Dhar, M. (2010). Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India. *The Social Science Journal*, 47(3), 560.
- Frenely. (2015). Beban Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. (ISSN 2303-1174).
- Gary Dessler. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi

Aksara.

- Khaidir, Muhammad dan Tinik Sugiati. 2016. Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Studi Pada Karyawan Kontrak PT. Gagah Satria Manunggal Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*. (Online), Vol. 4 No. 3. Hal. 175-185. (<http://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/view/93>) (diakses pada 29 April 2019).
- Kusriyani, Theresia. et. al. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover yang Dimediasi Komitmen Organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management* Vol.02 No.02 , Maret 2016.
- Imam Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kreitner, R. & K. A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Mas'ud, F. (2004). Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mobley,W. H. 2011. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. Terjemahan*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Muamarah, Hanik Susilawati dan Indra Wijaya Kusuma. 2012. Pengaruh Iklim Etis Organisasi dan Stres Kerja terhadap Keinginan Berpindah dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Account Representative dan Pemeriksaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak di Pulau Jawa). *Jurnal BPPK*. (Online),Vol.5.Hal.77-90.(<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/jurnalbppk/article/download/93/41/>) (diakses pada 30 April 2019)
- Muchlas, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muhdiyanto & Lukluk Atul Hidayati (2017). Pemodelan Stres Kerja dalam Mendorong Intensitas Keluar. *JURNAL ANALISIS BISNIS EKONOMI* (Online), Vol. 15, Nomor 1.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.

- Nardiana, Sischa. 2014. Analisis Pengaruh Work Family Conflict Dan Ambiguitas Peran Terhadap Intention To Quit: Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening. Skripsi program sarjana S1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Nurjaman, K. (2014). *Manajemen Personalia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Patricia Runtuwen. (2016). Pengaruh Penempatan Kerja, Mutasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulutgo Manado. Volume 16 No. 01.
- PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang (2019). *Daftar Masa Kerja Pegawai*. Magelang. PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang.
- Robbins, Stephen P & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. da. J. T. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosally, Catherina & Jogi, Yulius. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *Business Accounting Review* Vol. 3, No. 2, hal. 31-40
- Sangadji, E. M. & S. (n.d.). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sheraz,Ahmad. et.al. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intention. *International Journal of Learning & Development*. (Online), Vol 4, No 2. ([https://www.researchgate.net/publication/276181213Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions](https://www.researchgate.net/publication/276181213Antecedents_of_Job_Stress_and_its_impact_on_employee's_Job_Satisfaction_and_Turnover_Intentions)) (diakses pada 29 Maret 2019)
- Sondang P. Siagian. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Mahaeswari. (2016). Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Kontrak Psikologis Dan Beban Kerja Terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar Dari Organisasi: Studi Pada Sebuah Klinik Kecantikan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4, 2015: 930-94.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2015).). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Utomo, Tri Widodo W, 2008. Analisis Kebutuhan Pegawai, di akses 15 Juni 2010; http://www.shdeshare.net/triwi_dodowutomo/analisis-bebankerja.

Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi (Edisi Kedua)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana : Jakarta.

Zainal Arifin, M,(2016). Pengaruh Beban Kerja Dan Kopensasi Terhadap Komitmen Oeganisasional Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. vol. 3 no. 2, 2016.