

**THE EFFECT OF CONFLICT, JOB STRESS AND JOB SATISFACTION ON TURNOVER INTENTION
AT PT CAHAYA INDAH SURYA PEKANBARU**

Frengky¹, Astri Ayu Purwati^{2*}, Ermina Rusilawati³, Dadi Komardi⁴

^{1,2,3,4}Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

Email: astriayu90@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of conflict, work stress, and job satisfaction on turnover intention at PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru both simultaneously. This study uses multiple linear regression analysis using the SPSS version 21 application, with a total sample of 100 employees at PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru. The results of the research overall conflict and work stress variables affect turnover intention at PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, while job satisfaction has no effect on turnover intention at PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru. Conflict variables, job stress, and job satisfaction have contributed 91.6% to the turnover intention variable, although there is still 8.4% influence on other factors not included in the study.

Keywords: Conflict; Job Stress; Job Satisfaction; Turnover Intention

**PENGARUH KONFLIK, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER
INTENTION PADA PT CAHAYA INDAH SANG SURYA PEKANBARU**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru baik secara simultan. Penelitian ini menggunakan analisis Persamaan Regresi Linier berganda menggunakan aplikasi SPSS Versi 21, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang karyawan di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru. Hasil penelitian keseluruhan variabel konflik dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru. Variabel konflik, stres kerja, dan kepuasan kerja telah berkontribusi sebesar 91,6% terhadap variabel *turnover intention*, walaupun masih terdapat 8,4% pengaruh pada faktor-faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian.

Kata Kunci: Konflik; Stres Kerja; Kepuasan Kerja; Turnover Intention

PENDAHULUAN

Ketatnya persaingan pada dunia bisnis pada era globalisasi ini membuat perusahaan harus mempunyai keunggulan dan kekuatan daya saing yang tinggi. Tujuannya adalah supaya perusahaan mampu untuk bersaing dengan perusahaan lain. Agar sebuah perusahaan mempunyai keunggulan yang kompetitif dan berdaya saing tinggi, maka sebuah perusahaan perlu mempunyai sumber daya yang baik. Sumber daya yang penting salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (Waspodo dkk, 2013). Sumber daya manusia mempunyai dampak terhadap efektifitas organisasi, dibanding dengan sumber daya yang lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola, akan menentukan kesuksesan perusahaan di masa mendatang. Pada prinsipnya, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan perusahaan. Tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan.

Turnover intention dapat pula diartikan sebagai niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan berharap mendapatkan pekerjaan lain dalam waktu dekat (Ramlall, 2003 dalam Sudita 2015). *Turnover intention* yang terjadi di suatu perusahaan bisa disebabkan oleh banyak hal. Dalam penelitian ini akan dibahas pengaruh konflik, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Sebagaimana penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hardi (2019) bahwasanya Konflik, dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.

Pada PT Cahaya Indah Sang Surya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang bergerak di bidang sewa perkapalan/ alat berat/ doser yang bekerja sama dengan PT AKASIA bergerak di bidang kayu untuk di jual dan diolah kembali. Perusahaan ini memiliki penurunan jumlah karyawan keluar dari tahun ke tahun yang cukup stabil, tetapi dikarenakan pada awal 2020 telah terjadi pandemi wabah virus covid-19, PT Cahaya Indah Sang Surya turut terkena dampak yang mengakibatkan terjadinya *turnover intention* (keinginan sendiri) dari karyawan. Oleh karena itu turunnya jumlah karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya menjadi sangat signifikan. Konflik yang sering menjadi masalah ketergantungannya tugas antara dua orang atau lebih karyawan sehingga karyawan merasa kesal dan merasa dimanfaatkan pada hal jabatan sama di situ lah terjadi konflik, karyawan senior dan junior sering mengalami konflik dengan perbedaan tujuan dan pendapat sehingga terganggunya hubungan sesama karyawan bisa menyebabkan turunnya kinerja karyawan jika itu dibiarkan, akan terganggunya pekerjaan tersebut, perbedaan persepsi apa yang terjadi tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga bisa terjadinya konflik. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salmon (2013), Herdajanto (2018), dan Suciati (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa konflik kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Tuntutan peran ada karyawan merasa senang dan ada karyawan merasa tidak senang di karenakan karyawan diletakkan ditempat yang nyaman dalam bekerja, ada pula karyawan tidak suka ditempatkan pekerjaan yang kurang nyaman, stres juga mengalami tuntutan hubungan antar pribadi yang menyebabkan stres kerja karyawan mempunyai masalah dengan melampiaskan dalam pekerjaan sehingga bisa menyebabkan stres kerja yang cukup besar dampaknya terhadap terjadinya *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nazenin and Palupiningdyah (2014), Dewi and Wibawa (2016), dan Herdajanto (2018) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Di setiap tahunnya ada sekitar 16,8% karyawan yang melakukan turnover (Aamodt, 2007 dalam Melky, 2015). Sedangkan untuk kasus di Indonesia, fenomena *turnover intention* disadari benar oleh akademisi maupun praktisi. Setiap tahunnya ada sekitar 10-12 persen karyawan yang melakukan *turnover* dan salah satunya karena kurangnya kepuasan kerja (Andririastawan dalam Etnaningtiyas 2011). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayati and Trisnawati (2016), Hardi (2019), dan Mawadati dan Saputra (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Turnover intention*

Menurut Darma (2013:1) *turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Menurut Handoko (2011:131) permintaan berhenti dapat terjadi jika seorang karyawan melihat kesempatan karir yang lebih besar di tempat lain. Adapun faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* yang akan dibahas antara lain adalah usia, lama kerja, tingkat pendidikan, keikatan terhadap organisasi, kepuasan kerja dan budaya perusahaan (Ilham Akhsanu, 2012). (1) Usia. Pekerja muda mempunyai tingkat *quit* untuk melakukan *turnover* yang lebih tinggi dari pada pekerja-pekerja yang lebih tua. (2) Lama Kerja. Setiap kelompok tertentu dari orang-orang yang dipekerjakan, dua pertiga sampai tiga perempat bagian dari mereka yang keluar terjadi pada akhir tiga tahun pertama masa bakti, berdasarkan data ini lebih dari setengahnya sudah terjadi pada akhir tahun pertama. (3) Tingkat Pendidikan dan Inteligensi Tingkat pendidikan berpengaruh pada dorongan untuk melakukan *quit* dan mencari pekerjaan lain. Pengaruh inteligensi terhadap *turnover*. (4) Keikatan terhadap perusahaan. Peneliti yang dilakukan oleh beberapa peneliti di tahun yang berbeda menemukan bahwa keikatan

terhadap perusahaan mempunyai korelasi yang negatif dan signifikan terhadap intensi keluar/quit. (5) Kepuasan kerja. Penelitian-penelitian yang banyak dilakukan menunjukkan bahwa tingkat turnover intention dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang.

Menurut Mobley et al dalam Tika Nur Haimah et all (2016) Indikator pengukuran turnover intention terdiri atas: (1) Memikirkan untuk keluar (Thinking of Quitting). Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. (2) Pencarian alternatif pekerjaan (Intention to search for alternatives). Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. (3) Niat untuk keluar (Intention to quit). Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya

Pengertian Konflik Kerja

Pengertian konflik kerja di dalam bukunya adalah sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebetulnya usaha yang untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya (Robbins) dalam (Fahmi, 2016:292). Di dalam bukunya Zainal dkk (2014:720), penyebab timbulnya konflik kerja, sebagai berikut: (1) Saling Ketergantungan Tugas. (2) Ketergantungan tugas terjadi jika dua atau lebih kelompok tergantung satu sama lainnya dalam menyelesaikan tugasnya. (3) Perbedaan tujuan dan prioritas. Perbedaan orientasi dari masing-masing subunit atau kelompok memengaruhi cara dari masing-masing subunit atau kelompok tersebut dalam mengejar tujuannya. (4) Faktor Birokratik (*lini-staff*). Jenis konflik birokratik yang bersifat klasik adalah konflik antara fungsi atau wewenang garis dan staf. (5) Kriteria Penilaian Prestasi yang saling bertentangan. Kadang kala konflik antar-subunit atau kelompok dalam perusahaan tidak disebabkan oleh karena tujuan yang saling bertentangan, tetapi karena cara organisasi dalam menilai prestasi yang dikaitkan dengan peroleh imbalan membawanya ke dalam konflik.

Indikator- indikator konflik kerja di dalam bukunya Zainal dkk (2017:294) adalah sebagai berikut: (1) Saling Ketergantungan Kerja. Saling ketergantungan kerja terjadi bila dua atau lebih kelompok organisasi tergantung satu dengan yang lainnya untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. (2) Perbedaan Tujuan. Karena perbedaan tujuan konflik dapat terjadi, ketika kelompok-kelompok saling berinteraksi, dimana setiap kelompok memiliki tujuan yang berbeda dalam suatu organisasi. (3) Perbedaan Persepsi. Perbedaan tujuan dapat disertai oleh perbedaan persepsi mengenai realitas, ketidaksetujuan atas apa yang sebenarnya dari realitas yang dapat menyebabkan konflik. (4) Tuntutan yang meningkat akan spesialis Konflik diantara staf spesialis dan manajemen ini yang generalis merupakan hal yang biasa dalam konflik antar kelompok.

Pengertian Stres Kerja

Pengertian stres kerja di dalam bukunya adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang, orang yang stres menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis (Hasibuan, 2012:204). Faktor penyebab timbulnya stres kerja di dalam bukunya Zainal dkk (2017:310), ada beberapa penyebab timbulnya stress, sebagai berikut: (1) Tidak adanya dukungan social. (2) Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor. (3) Pelecehan seksual. (4) Kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan semacamnya. (5) Manajemen yang tidak sehat. (5) Tipe kepribadian. Seseorang dengan kepribadian A lebih cenderung mengalami stres dibanding kepribadian B.

Indikator-indikator stres kerja di dalam bukunya Sule dan Saefullah (2019:398): adalah sebagai berikut: (1) Tuntutan Tugas. Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang, faktor ini mencakup desain pekerjaan individu (otonomi, keragaman tugas, dan otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik. (2) Tuntutan Peran. Hubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. (3) Tuntutan Hubungan Antarpribadi. (4) Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain, kurangnya dukungan social dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya diantara pegawai dengan kebutuhan social yang tinggi. (5) Struktur Organisasi. Menentukan tingkat referensial dalam organisasi tingkat aturan dan peraturan, dan keputusan yang diambil.

Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Martoyo (2010:115) bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antar kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang di hadapi. Sutrisno (2014:79) juga mengutip pendapat yang dikemukakan oleh Brown & Ghiselli (1950) bahwa adanya empat factor yang mempengaruhi dalam kepuasan kerja, yaitu : (1) Kedudukan. (2) Pangkat. (3) Jaminan finansial dan sosial. (4) Mutu pengawasan.

Pengaruh Konflik, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru (Frengky, Astri Ayu Purwati, Ermina Rusilawati, dan Dadi Komardi)

Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja karyawan tersebut. Pengukuran kepuasan kerja dapat berguna sebagai penentuan kebijakan organisasi. Wibowo (2011:511-512) menunjukkan adanya tiga indikator untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu: (1) *Rating scales* dan kuesioner. *Rating scales* dan kuesioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner dimana *rating scales* secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka. (2) *Critical incidents*. Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. (3) *Interviews*. *Interview* merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Hal ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara berhati-hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis.

Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Konflik kerja di dalam bukunya adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk berposisi terhadap anggota lain (Zainal, dkk, 2014:718). Muller dalam Muhdiyanto,(2014). Dalam konteks organisasi, seperti adanya alternatif pekerjaan lain yang tersedia di luar organisasi, alternatif-alternatif organisasi dan bagaimana individu tersebut menerima nilai atau menghargai perubahan pekerjaan, sedangkan dalam konteks individual, seperti konflik peran dan stres kerja. Namun dalam penelitian ini, lebih menekankan pada konteks individual dalam mendorong intensitas keluar karyawan. dalam konteks individu tersebut, mempunyai peran yang sangat tinggi terhadap intensitas keluar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Salmon (2013), Herdajanto (2018), dan Suciati (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa konflik kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

H1: Konflik kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Stres terlalu berat dapat mempengaruhi kemampuan pegawai untuk berinteraksi dalam lingkungan serta mengemban tugas yang diemban dari organisasi sehingga kinerja pegawai menjadi terganggu (Sule dan Priansa, 2018:390). Stres kerja sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, apabila stres kerja yang dirasakan karyawan sangat tinggi maka, hal tersebut dapat meningkatkan *turnover intention*, begitupun sebaliknya apabila tingkat stres kerja karyawan rendah maka hal tersebut dapat mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan. Perusahaan telah berusaha mengurangi stres kerja karyawan dengan membagi pekerjaan kebagian masing-masing departemen, disana juga sudah ada pembagian kerja dimana karyawan sudah mengetahui pekerjaan apa yang harus dilakukan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Sehingga seorang karyawan yang memiliki kejelasan peran atau posisi kerja yang jelas tidak akan merasa stres atau bahkan sampai terjadi *turnover*. Selain itu penelitian terdahulu menyatakan bahwa stress kerja merupakan penyebab utama dari *turnover intention* karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nazenin and Palupiningdyah (2014), Dewi and Wibawa (2016), dan Herdajanto (2018) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

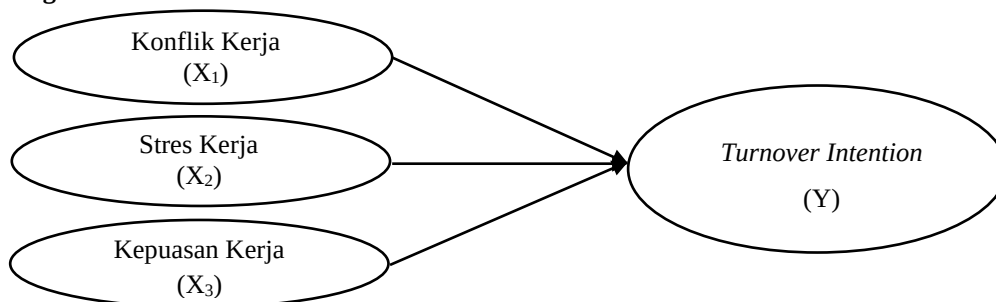
H2: Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Kepuasan kerja merupakan sifat (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Menurut Martoyo (2010:115) bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antar kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang di hadapi. Kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati and Trisnawati (2016), Hardi (2019), dan Mawadati dan Saputra (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber Data Olahan 2021

METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel

Dalam pengambilan sampel peneliti berpedoman pada Arikunto (2013:134) yang menyatakan bahwa, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar (lebih dari 100), dapat diambil 15 % atau 25% atau lebih. Berdasarkan pertimbangan di atas, karena dalam penelitian ini jumlah populasinya lebih dari 100 atau lebih tepatnya 306 karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya, maka sampel yang diambil adalah sebesar 25% dari jumlah keseluruhan populasi yang ada yaitu 77, dan dibulatkan menjadi 100 orang karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini ada 5 (lima), yaitu: (1) Variabel bebas (*independent*), Menurut Sanusi (2014:50) menyatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini diantaranya adalah: “Konflik Kerja (X_1), Stres Kerja (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3)”. (2) Variabel Terikat (*dependent*). Menurut Sanusi (2014:50) menyatakan bahwa variabel terikat atau variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya berupa “*Turnover Intention*” (Y).

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber	Skala
1.	<i>Turnover intention</i> (Y)	1. Memikirkan untuk keluar (<i>Thinking of Quitting</i>) 2. Pencarian alternatif pekerjaan (<i>Intention to search for alternatives</i>) 3. Niat untuk keluar (<i>Intention to quit</i>)	Tika Nur Haimah et al (2016)	Interval
2.	Konflik Kerja (X_1)	1. Saling Ketergantungan Kerja 2. Perbedaan Tujuan 3. Perbedaan Persepsi 4. Tuntutan yang meningkat akan spesialis	(Zainal dk, 2017:274)	Interval
3.	Stres Kerja (X_2)	1. Tuntutan Tugas, 2. Tuntutan Peran, 3. Tuntutan Hubungan Antar Pribadi 4. Struktur Organisasi	(Sule dan Saefullah (2019:398)	Interval
4.	Kepuasan Kerja (X_3)	1. Pembayaran, seperti gaji dan upah. 2. Pekerjaan itu sendiri. 3. Promosi Pekerjaan. 4. Kepenyeliaan (<i>supervisi</i>). 5. Rekan kerja	(Wibowo (2011:511-512)	Interval

Sumber Data Olahan Tahun 2021

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Priyatno (2017:63) uji validitas angket digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur pada angket tersebut. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap pada angket tersebut. Item biasanya berupa pernyataan yang ditunjukkan kepada responden untuk mengungkap sesuatu. Pengujian validitas angket dalam SPSS 20 bisa menggunakan tiga metode analisis yaitu korelasi Pearson, *Corrected Item Total Correlation*, dan analisis faktor. Teknik uji validitas dengan korelasi Pearson yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis *Corrected Item Total Correlation*. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung $> r$ tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2017:79) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur pada kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronback Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan instrument reliabel atau tidak, gunakan batas 0,6.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Untuk melihat pengaruh dua variabel independent atau lebih terhadap variabel dependent secara bersama-sama, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda (*multi regression*). Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2017:277) bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$. Dimana: Y = *Turnover Intention*, a = Konstanta, b = Koefisien regresi, X_1 = Konflik Kerja, X_2 = Stres Kerja, X_3 = Kepuasan Kerja

Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghazali (2011:98) mengenai uji statistik f disebut juga dengan uji signifikansi simultan. Uji ini menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat, Nilai F_{hitung} dari hasil pertimbangan menggunakan rumus diatas kemudian di perbandingkan dengan F_{tabel} atau f yang diperoleh dengan menggunakan tingkat risiko 0,05 dan *degree of freedom* ($df = n - k - 1$). Uji F hasil perhitungan diperbandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria: (1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$, atau $P\text{Value (sig)} < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh). (2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$, atau $P\text{Value (sig)} > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (berpengaruh)

Koefisien Determinasi (R^2)

Sanusi (2014:136) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien R^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i ; $i = 1, 2, 3, 4 \dots, k$) secara bersama-sama.

Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Lebih lanjut, r adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear di antara dua variabel, nilainya dapat negatif dan positif. Sementara itu, R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

Uji t

Menurut Priyatno (2017:164) pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Untuk mengetahui

signifikan atau tidak, angka t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Uji t dilakukan dengan melihat ketentuan sebagai berikut: (1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel terikat. (2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima maka H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan temuan selama melakukan observasi di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan di sesuaikan dengan usia responden dijelaskan bahwa responden dari kelompok yang berusia 31 – 40 tahun merupakan kelompok usia yang jumlahnya paling dominan dengan jumlah sebanyak 32 orang atau sebesar 32% dibandingkan dengan kelompok usia < 20 tahun yang berjumlah 28 orang atau 28%, kemudian kelompok usia 21-30 tahun yang berjumlah 25 orang atau 25%, dan kelompok usia > 41 tahun yang hanya berjumlah 15 orang atau 15% saja. Hal ini dikarenakan pada usia 31 – 40 tahun merupakan usia pekerja yang dianggap lebih memiliki rasa setia dan loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan temuan selama melakukan observasi di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan di sesuaikan dengan usia responden jenis kelamin laki-laki sebesar 77 orang atau sebesar 77%, dan kemudian responden jenis kelamin perempuan sebesar 23 orang atau sebesar 23%. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pelaksanaan kerja pada perusahaan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru beroperasi di lapangan lebih sehingga lebih banyak membutuhkan tenaga kerja yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan tenaga kerja yang berjenis kelamin perempuan lebih difokuskan di bidang administrasi saja.

Berdasarkan temuan selama melakukan observasi di PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan di sesuaikan dengan pendidikan terakhir responden dengan Pendidikan terakhir terakhir S1 merupakan karyawan yang paling dominan sebagai karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, dengan jumlah sebanyak 43 orang atau sebesar 43%, kemudian pendidikan terakhir SMA yang sebanyak 39 orang atau sebesar 39%, dan pendidikan terakhir D3 sebanyak 13 orang atau 13%, serta dari pendidikan terakhir S2 hanya sebanyak 5 orang atau sebesar 5% saja. Hal ini disebabkan karena karyawan dengan latar belakang pendidikan S1 lebih diutamakan dan juga dari pendidikan terakhir SMA dalam melaksanakan proses kerja pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru.

Deskripsi Variabel

Deskriptif variabel pada penelitian ini menggambarkan penemuan-penemuan di lapangan yang disajikan dalam bentuk tabel yang dikelompokkan dalam kelompok yang terdiri dari pernyataan pada setiap indikator variabel.

Hasil tanggapan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa *turnover intention* pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dalam keadaan baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,90, yaitu responden merasa tidak mencari informasi mengenai pekerjaan lain, sedangkan perolehan nilai terendah berada pada nilai rata-rata 3,49 yaitu responden merasa kurangnya fasilitas kerja yang diberikan perusahaan belum sepenuhnya mempengaruhi responden untuk berhenti, dan skor rata-rata dari semua variabel tersebut adalah 3,65 yang mengindikasikan bahwa variabel *turnover intention* pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru sudah baik dalam penelitian ini masih dalam kondisi baik.

Hasil tanggapan terhadap konflik kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa variabel konflik kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dalam keadaan baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,90, yaitu responden merasa bahwa asing-masing unit kerja dalam perusahaan masih terdapat saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya, sedangkan perolehan nilai terendah berada pada nilai rata-rata 3,50 yaitu responden merasa tuntutan spesialis kerja membuat persaingan antar karyawan menjadi tidak sehat, dan skor rata-rata dari semua variabel tersebut adalah 3,70 yang mengindikasikan bahwa variabel konflik kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dalam penelitian ini masih dalam kondisi yang baik.

Hasil tanggapan terhadap stres kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa variabel stres kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru masih dalam kondisi baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,79, yaitu responden merasa bahwa pekerjaannya sungguh-sungguh membutuhkan konsentrasi yang tinggi, sedangkan perolehan nilai terendah berada pada nilai rata-rata 3,45 yaitu responden merasa bahwa alur perintah dari struktur organisasi selalu tumpang tindih sehingga kerja menjadi tidak nyaman, dan skor rata-rata dari semua variabel tersebut adalah 3,62 yang mengindikasikan bahwa variabel stres kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dalam penelitian ini masih dalam kondisi baik.

Hasil tanggapan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan kerja karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru sudah baik. Hal ini

Pengaruh Konflik, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru (Frengky, Astri Ayu Purwati, Ermina Rusilawati, dan Dadi Komardi)

dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,95, yaitu sesungguhnya responden merasa bahwa pekerjaan sangat menyenangkan, sedangkan perolehan nilai terendah berada pada nilai rata-rata 3,04 yaitu responden merasa bahwa sistem promosi yang dilakukan perusahaan berlangsung secara terbuka, dan skor rata-rata dari semua variabel tersebut adalah 3,60 yang mengindikasikan bahwa variabel kepuasan kerja karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru penelitian ini masih dalam kondisi baik.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

Hasil pengujian validitas untuk pertanyaan dari 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat tersebut adalah memperlihatkan nilai korelasi untuk seluruh pernyataan variabel konflik kerja (X_1), stres kerja (X_2), kepuasan kerja (X_3), dan *turnover intention* (Y) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel telah dipahami berikut dengan nilai korelasi dibandingkan dengan r tabel. Data ($n-2$) = (100-2) = 98, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,196, jadi keseluruhan *item* ini dinyatakan valid.

Adapun variabel yang di uji adalah dua variabel yaitu variabel konflik kerja (X_1), stres kerja (X_2), kepuasan kerja (X_3) dan variabel *turnover intention* (Y) dari total 38 *item* pernyataan dengan menggunakan system SPSS for Windows. Dari hasil uji reliabilitas dari seluruh pertanyaan di atas dikatakan sudah reliabel dan berhasil, karena variabel yang diukur menghasilkan nilai dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,866, 0,615, 0,691 dan 0,651, maka keseluruhan *item* dari pernyataan yang ada dari tiap variabel dinyatakan keseluruhannya adalah reliabel, karena nilai koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,6.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	358,736	0,000 ^b
Residual		
Total		

Sumber Data Olahan SPSS 2022

Nilai f tabel ($\alpha=5\%;df$) = (100) = 2,700, Berdasarkan tabel 2 diketahui nilai f_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan f_{tabel} dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ (358,736 > 2,700) atau probabilitas signifikan < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,916	0,77598

Sumber Data Olahan SPSS 2022

Tabel 3 di atas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,971 atau (97,1%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan dari variabel independen yaitu variabel konflik kerja (X_1), stres kerja (X_2), dan kepuasan kerja (X_3) terhadap variabel *turnover intention* (Y) sebesar 91,6% dan sisanya sebesar 8,4% berasal dari variabel lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Nilai Regresi Linier Berganda

Model/Variabel	Unstandardized Coefficients (B)
(Constant)	-0,566
Konflik Kerja	0,048
Stress Kerja	0,852
Kepuasan Kerja	-0,107

Sumber Data Olahan SPSS 2022

Nilai koefisien regresi sederhana dari tabel di atas adalah: $y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3$, $y = (-0,566) + 0,048x_1 + 0,852x_2 + (-0,107)x_3$

Maka, konstanta persamaan di atas adalah sebagai berikut : (1) Maka diketahui konstanta sebesar -0,566; artinya jika *turnover intention* nilainya 0, maka konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja nilainya sebesar -0,566. (2) Koefisien regresi variabel ketika konflik bernilai 0,048, artinya ketika konflik kerja mengalami

peningkatan, maka *turnover intention* telah mengalami kenaikan. (3) Koefisien regresi variabel stress kerja bernilai 0,852, artinya jika stress kerja mengalami kenaikan, maka *turnover intention* telah mengalami kenaikan. (4) Koefisien regresi variabel kepuasan kerja bernilai positif sebesar (-0,107), artinya jika kepuasan kerja mengalami penurunan satu satuan, *turnover intention* telah mengalami penurunan pula.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji t

Model/Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keterangan
Konflik Kerja	2,342	1,660	0,021	Signifikan
Stress Kerja	25,699	1,660	0,000	Signifikan
Kepuasan Kerja	-4,041	1,660	0,000	Tidak Signifikan

Sumber Data Olahan SPSS 2022

$n-k-1 = (100-3-1) = 96$, Nilai $t_{\text{tabel}} (0,05) = 1,660$. Berdasarkan tabel 6 diketahui nilai t_{hitung} dari variabel konflik kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) secara parsial lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Namun pada variabel kepuasan kerja (X_3) menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka: (1) Konflik kerja dengan nilai $t_{\text{hitung}} (2,342) > t_{\text{tabel}} (1,660)$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , diketahui bahwa variabel konflik kerja (X_1) berpengaruh terhadap variabel *turnover intention* (Y), maka hipotesis (H_1) diterima. Kemudian nilai signifikan menunjukkan ($0,021 < 0,05$), artinya nilai hasil signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding, artinya terdapat signifikansi antar variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel konflik kerja (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *turnover intention* (Y). (2) Stres kerja dengan nilai $t_{\text{hitung}} (25,699) > t_{\text{tabel}} (1,660)$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , diketahui bahwa variabel stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel *turnover intention* (Y), maka H_1 diterima. Kemudian nilai signifikan menunjukkan ($0,000 < 0,05$), artinya nilai hasil signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding, artinya terdapat signifikansi antar variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *turnover intention* (Y). (3) Kepuasan kerja dengan nilai $t_{\text{hitung}} (-4,041) < t_{\text{tabel}} (1,660)$ Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , diketahui bahwa variabel kepuasan kerja (X_3) tidak berpengaruh terhadap variabel *turnover intention* (Y), maka H_1 ditolak.

Kemudian nilai signifikan menunjukkan ($0,000 < 0,05$), artinya nilai hasil signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding, artinya terdapat signifikansi antar variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja (X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *turnover intention* (Y). (4) Berdasarkan keterangan hasil penelitian uji hipotesis parsial menghasilkan H_0 ditolak, dan H_1 diterima pada variabel konflik kerja (X_1), dan stres kerja (X_2), sedangkan yang terjadi pada variabel kepuasan kerja (X_3) adalah sebaliknya. Berarti didalam penelitian menunjukkan variabel konflik kerja (X_1), dan stres kerja (X_2) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* (Y), sedangkan variabel kepuasan kerja (X_3) tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial *turnover intention* (Y).

Pembahasan

Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan temuan hasil pada penelitian ini diketahui bahwa variabel konflik kerja dalam saling ketergantungan kerja, perbedaan tujuan, perbedaan persepsi, tuntutan yang meningkat akan spesialis berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} dan dengan hasil nilai signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding. Terkait dengan karakteristik karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru berdasarkan usia karyawan ditemukan bahwa karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru lebih banyak karyawan yang berusia 31 – 40 tahun karena dianggap lebih memiliki rasa setia dan loyal terhadap perusahaan, sehingga komitmen dalam melaksanakan pekerjaan dirasa belum sepenuhnya memiliki komitmen dalam meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Catsouphe, Matz-Costa dan Besen (2009) kepada 1.843 responden dengan lintas generasi di Amerika, diketahui generasi milenial atau generasi Y (usia 26 tahun ke bawah) lebih sedikit yang menyatakan pekerjaan mereka bermakna dan memiliki tujuan, sehingga konflik kerja akan sangat minim akan terjadi. Kemudian dari jenis kelamin, diketahui jumlah paling banyak adalah karyawan berjenis kelamin laki-laki dirasa sudah sesuai karena karyawan berjenis kelamin laki-laki akan lebih memiliki komitmen kerja dibandingkan karyawan yang berjenis kelamin perempuan, sehingga jenis kelamin laki-laki lebih cenderung fokus terhadap pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki dan Lubis (2014) dalam Siswanto (2021:200) mengatakan bahwa karyawan laki laki merasa tanggung jawab karena ada

peran gender yaitu sebagai kepala rumah tangga yang wajib memberi nafkah, maka karyawan laki-laki merasa bertanggung jawab atas itu dan merepresentasikan pada pekerjaan saat ia di organisasi atau di perusahaan.

Kemudian karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa Responden dengan Pendidikan terakhir S1 merupakan karyawan yang lebih diutamakan sebagai karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, ini disebabkan karena karyawan dengan latar belakang pendidikan lebih diutamakan dalam melaksanakan proses kerja pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, sehingga lebih cenderung memiliki pola pikir positif dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2014) bahwasanya perguruan tinggi sudah memberikan ilmu yang sesuai dengan kebutuhan kerja. Kemampuan yang jarang diperhatikan adalah kemampuan fisik. Untuk dapat bekerja dengan baik dibutuhkan kondisi fisik dan mental yang baik. Masih dalam Saputra (2014) menurut Maier (1971) membahas pengaruh inteligensi terhadap turnover, bahwa dengan pendidikan yang tinggi dan jabatan yang sesuai maka berpengaruh terhadap retensi karyawan. Jika pendidikan tidak sesuai dengan jabatan yang diinginkan maka berpengaruh terhadap tingkat turnover yang tinggi. Kemudian diketahui pula bahwa nilai rata-rata tertinggi dari pernyataan responden, yang menyatakan bahwa dari beberapa karyawan mulai berfikir untuk mencari informasi mengenai pekerjaan lain, dan pada pernyataan dengan nilai rata-rata terendah diketahui bahwa beberapa responden menyatakan bahwa merasa fasilitas kerja yang diberikan perusahaan telah mempengaruhi responden untuk berhenti, sehingga dalam penelitian ini terdapat korelasi antara hasil uji hipotesis dan dari pernyataan responden. Hasil dari penelitian ini pun didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Salmon (2013), Herdajanto (2018), dan Suciati (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa konflik kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan. Begitu pula pendapat dari Robbins dalam Fahmi, (2016) konflik kerja merupakan sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebarang usaha yang untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan temuan hasil pada penelitian ini diketahui bahwa variabel stres kerja dalam tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} dan dengan hasil nilai signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding. Ditinjau dari karakteristik berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa lebih banyak karyawan yang berusia 31 – 40 tahun kelompok yang merupakan termasuk dalam golongan usia produktif yang memiliki pengalaman dan kemampuan kerja yang lebih baik dibandingkan dengan usia di bawah dan di atasnya, sehingga berpengaruh pula terhadap stres kerja yang dihadapi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Betari (2014) bahwa usia Berkaitan dengan kinerja karena pada usia yang meningkat akan diikuti dengan proses degenerasi dari organ sehingga dalam hal ini kemampuan organ akan menurun. Dengan adanya penurunan kemampuan organ, maka hal ini akan menyebabkan tenaga kerja akan semakin mudah mengalami kelelahan.

Kemudian ditinjau dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki jumlahnya lebih banyak, karena sebagian besar pelaksanaan kerja pada perusahaan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru beroperasi di lapangan lebih sehingga lebih banyak membutuhkan tenaga kerja yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini mendekati hasil penelitian yang dilakukan oleh Wilda (2020) bahwasanya laki-laki dan perempuan memiliki perilaku kerja yang sama dalam menyelesaikan tugasnya, namun gender laki-laki dan perempuan memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan yang dianggap berat. Sedangkan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir S1 merupakan karyawan yang paling dominan sebagai karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, ini disebabkan karena karyawan dengan latar belakang pendidikan lebih diutamakan dalam melaksanakan proses kerja pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru. Hal ini sejalan dengan pendapat Siswanto (2013) bahwa Pada umumnya, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan memberikan pengetahuan yang berpengaruh terhadap sikap karyawan dalam menghadapi stress pada pekerjaannya. Kemudian diketahui pula bahwa nilai rata-rata tertinggi dari pernyataan responden, menyatakan bahwa pada masing-masing unit kerja dalam perusahaan masih terdapat saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya, dan pada pernyataan dengan nilai rata-rata terendah diketahui bahwa responden merasa tuntutan spesialis kerja telah membuat persaingan antar karyawan menjadi tidak sehat, meskipun begitu secara keseluruhan masih dalam kondisi yang baik, maka dalam penelitian ini terdapat korelasi antara hasil uji hipotesis dan dari pernyataan responden. Hasil penelitian ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazenin and Palupiningdyah (2014), Dewi and Wibawa (2016), dan Herdajanto (2018) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Begitu pula pendapat dari Veithzal Rivai Zainal dkk (2014) bahwa orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan negatif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan temuan hasil pada penelitian ini diketahui bahwa variabel kepuasan kerja dalam pembayaran, seperti gaji dan upah, pekerjaan itu sendiri, promosi pekerjaan, kepenyeliaan (*supervisi*), rekan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada nilai t_{tabel} dan dengan hasil nilai signifikan lebih kecil dari nilai signifikan banding. Kemudian diketahui pula dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki jumlahnya lebih banyak, dikarenakan dalam pelaksanaan proses kerja yang lebih banyak dibutuhkan pada PT. Rimba Prima Mas adalah tenaga kerja yang berjenis kelamin laki-laki berikut karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir terakhir S1 merupakan karyawan yang paling dominan sebagai karyawan pada PT. Rimba Prima Mas, ini disebabkan karena karyawan dengan latar belakang pendidikan lebih diutamakan dalam melaksanakan proses kerja pada PT. Rimba Prima Mas. Menurut penelitian Fairygodboss (2015), terdapat dampak signifikan dari diskriminasi gender dalam kepuasan kerja. Karyawan wanita merasa mendapat perlakuan yang tidak seimbang dimana mendapat upah yang lebih rendah serta status yang lebih rendah yang tidak hanya mempengaruhi kepuasan kerja namun juga kinerja karyawan di dalam perusahaan.

Kemudian diketahui pula bahwa nilai rata-rata tertinggi dari pernyataan responden telah menunjukkan bahwa responden merasa pekerjaannya sungguh-sungguh membutuhkan konsentrasi yang tinggi, dan pada pernyataan dengan nilai rata-rata terendah diketahui bahwa responden merasa alur perintah dari struktur organisasi selalu tumpang tindih sehingga kerja menjadi tidak nyaman, dan serta dalam hal tidak hanya mementingkan diri sendiri akan tetapi juga memberikan motivasi dan memperhatikan karyawan lain masih dalam kondisi yang baik, maka dalam penelitian ini terdapat korelasi antara hasil uji hipotesis dan dari pernyataan responden. Hasil penelitian ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati and Trisnawati (2016), Hardi (2019), dan Mawadati dan Saputra (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Begitu pula pendapat dari Andriristiawan dalam Etnaningtiyas (2011) untuk kasus di Indonesia, fenomena *turnover intention* disadari benar oleh akademisi maupun praktisi. Setiap tahunnya ada sekitar 10-12 persen karyawan yang melakukan *turnover* dan salah satunya karena kurangnya kepuasan kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini mengenai pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap variabel *turnover intention* pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru., maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Variabel pengaruh konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention* pada PT Cahaya Indah Sang Surya, sehingga apabila perusahaan dapat menurunkan tingkat konflik kerja pada karyawan dengan lebih baik, maka *turnover intention* cenderung akan menurun secara signifikan. (2) Variabel pengaruh stres kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention* pada PT Cahaya Indah Sang Surya, sehingga apabila perusahaan dapat menurunkan tingkat stres kerja pada karyawan dengan lebih baik, maka *turnover intention* cenderung akan menurun secara signifikan. (3) Variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT Cahaya Indah Sang Surya, sehingga apabila perusahaan meningkatkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan lebih baik kepada karyawan, maka *turnover intention* cenderung akan menurun secara signifikan.

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian ke depannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain: (1) Jumlah responden yang hanya 100 orang, tentunya dirasa masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. (2) Objek penelitian hanya di fokuskan pada satu perusahaan saja yang mana hanya satu dari banyak perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. (3) Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini mengenai pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap variabel *turnover intention* pada karyawan PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru, maka yang dapat peneliti sarankan sebagai berikut: (1) Diharapkan pada pihak manajemen PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru hendaknya mampu menyikapi tindak lanjut dalam hal konflik kerja yang terjadi pada karyawan dengan lebih baik terutama pada permasalahan mengenai saling ketergantungan kerja, dengan melakukan pengawasan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara mandiri, sehingga konflik kerja diantara karyawan dapat diminimalisir. (2) Diharapkan pula bagi pihak PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru dapat mengatasi stres kerja karyawan terutama dalam hal tuntutan tugas yang selama ini dirasa

karyawan sangat membutuhkan konsentrasi yang tinggi, dengan cara mengurangi tekanan atau pressure kerja kepada karyawan agar konsentrasi karyawan dalam melaksanakan dapat lebih fokus. (3) Kepuasan kerja karyawan yang saat ini dalam kondisi sudah baik pada PT Cahaya Indah Sang Surya Pekanbaru sekiranya perlu lebih ditingkatkan lagi agar penyelesaian pekerjaan yang berat dapat terselesaikan dengan lebih efisien dan dengan hasil yang lebih baik serta *turnover intention* pada karyawan pun dapat teratasi dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- A, F. (2019) *Komunikasi Pemasaran*. Edited By Q. Media. Pasuruan.
- Aga Vebrian, Saputra. (2014). Analisis Kesesuaian Pendidikan (S1) dan Pekerjaan yang didapatkan di Kota Malang; Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB
- Agus, Dharma. 2013. *Manajemen Supervisi*. Penerbit : Raja Grafindo Persada., Jakarta.
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edited By R. Cipta. Jakarta.
- Arvin Yunita Nurul Wilda. 2020. Analisis Pengaruh Gender, Beban Kerja Dan Otivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bringin Digantara Kc Surabaya. Universitas Islam Malang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Malang. Skripsi
- Betari Kiranasari. 2014. Faktor-faktor yang Menentukan Online Seller Memilih Situs Jejaring Instagram Sebagai Media Promosi Online Shop. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Catsouphe, M. P., Costa, C. M., dan Besen, E. (2009). Age & generations: Understanding experiences at the workplace. The Sloan Center on Aging & Work at Boston College. Diakses pada tanggal: 09 Maret 2017. Dari: <http://www.bc.edu/agingandwork>
- Dewi, K. And Wibawa, I. (2016) 'Pengaruh Stres Kerja Pada Turnover Intention Yang Dimediasi Kepuasan Kerja Agen Ajb Bumiputera 1912', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6), P. 254858.
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Etnaningtias, A. P. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Turnover Pada Karyawan Pt . Alenatex Bandung. (Skripsi Tidak Diterbitkan). Program Studi Sarjana Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Dki Jakarta
- Fahmi, Irham., 2016., Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja., Edisi Pertama., Mitra Wacana Media., Jakarta.
- Fairygodboss. 2015. Gender Discrimination in the Workplace.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hardi, B. (2019) 'Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan', Pp. 39–48.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Herdajanto, T. (2018) 'Pengaruh Stress Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Tingkat Perpindahan Karyawan', *Jebdeer Journal Of Entrepreneurship, Business Development And Economic Educations Research*, 1, Pp. 29–38.
- Hidayati, N. And Trisnawati, D. (2016) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intentions Karyawan Bag. Marketing Pt Wahana Sahabat Utama', *Eksis*, 11(1), Pp. 22–37.
- Ilham Akhsanu Ridlo. (2012). Turnover karyawan "kajian literatur". Surabaya : Public Health Movement Publication
- Kotler, P. And G. A. (2012) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13 Jilid 1. Edited By Erlangga. Jakarta.
- Martoyo, S. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Mawadati, D. And Saputra, A. R. P. (2020) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 1(22), Pp. 18–26.
- Melky, Y. (2015). Hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensi pindah kerja (turnover intention) karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda. *eJournal Psikologi*.3. No.3. pp.694- 707. Diperoleh dari <http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/08/jurnalku%20>
- Muhdiyanto., & Hidayati, L. A. Efek Moderasi Self-Efficacy Pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Studi Empiris Di Lembaga Perbankan Bukan Bank Di Magelang, 2
- Nazenin, S. And Palupiningdyah, P. (2014) 'Peran Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Untuk Mengurangi Turnover Intention', *Jurnal Dinamika Manajemen*, 5(2), Pp. 220–227. Doi: 10.15294/Jdm.V5i2.3663.
- Salmon, N. (2013) *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pt. Indomarco Prismaatama Bagian Area Penjualan Rayon Helvetia Medan, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Siswanto. 2017. Pengantar *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suciati, D. (2020) 'Pengaruh Konflik Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Khayangan Resort Yogyakarta', *Tugas Akhir Thesis, Universitas Teknologi Yogyakarta*.
- Sudita, I Nyoman. 2015. *Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover intention (Studi Kasus Pada Bidang Praktek Swasta Di Kabupaten Sleman)*. *Efektif Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1)
- Sule, Erni Tisnawati dan Priansa, Donni Juni., 2018., Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi., Cetakan Pertama.,

- PT Refika Aditama., Bandung.
- Tika Nur Halimah, Azis Fathoni, Maria M Minarsih. 2016. Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga di Gelael Supermarket (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang), Semarang.
- Tjiptono (2015) *Strategi Pemasaran*. Edited By Andi. Yogyakarta.
- Waspodo, A. A., Handayani, N. C. and Paramita, W. (2013) 'Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Unitex di Bogor', *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 4(1), pp. 97–115
- Wibowo (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.