

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Landasan Teori

1. *Turnover Intention*

a. Pengertian *Turnover Intention*

Turnover adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Sedangkan *Intention* adalah keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. *Turnover Intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *Turnover Intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.¹⁰ Pindah kerja (*turnover*) adalah pegawai berhenti dari satu perusahaan/organisasi dan pindah kerja ke perusahaan/organisasi lainnya dengan alasan tertentu.¹¹

Turnover Intention pada dasarnya sama dengan keinginan karyawan untuk berpindah ke tempat kerja yang lain dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Akan tetapi belum sampai terealisasi karena baru sebatas keinginan untuk berpindah. *Turnover* merupakan tingkat dimana karyawan berhenti dan meninggalkan perusahaan.¹² Perilaku *Turnover Intention* dianggap sebagai persepsi seorang karyawan untuk pergi meninggalkan suatu perusahaan yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakpuasan terhadap gaji, ketidakpuasan kerja, tingginya stress kerja dalam perusahaan, beban

¹⁰ Harnoto, Op.cit., hal 2.

¹¹ Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 629.

¹² Gary Dessler, *Human Resource Management* (London: Pearson, Edisi ke-13, 2013), hal. 45.

kerja yang dirasakan karyawan, konflik pekerjaan keluarga yang melibatkan karyawan untuk berhenti atau berpindah ke tempat kerja yang lebih baik, bahkan kurangnya komitmen dalam diri karyawan untuk memberikan segala kemampuannya demi kemajuan perusahaan. Faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* juga didukung karena seberapa menariknya pekerjaan yang dialami karyawan atau karena tersedianya alternative pekerjaan lain. *Turnover Intention* diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu:

- 1) *Turnover Intention* yang tidak dapat dicegah yaitu keluarnya seorang karyawan yang disebabkan oleh penyakit, masalah keluarga atau pensiun.
- 2) *Turnover Intention* yang diinginkan yaitu keluarnya seorang karyawan karena ketidak mampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
- 3) *Turnover Intention* yang tidak diinginkan yaitu melingkupi komponen dan kualitas karyawan yang meninggalkan pekerjaan mereka karena masalah organisasi seperti rendahnya dukungan dari organisasi dan adanya konflik didalam organisasi.¹³

Menurut pendapat lain menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu perusahaan (*turnover*) dapat diputuskan karena 2 sebab, yaitu:

- 1) Sukarela (*voluntary turnover*). *Voluntary turnover* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

¹³ Kumar, Ramendran, & Yacob, "A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Important of their Commitment". *Internasional Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(5), 2012.

2) Tidak sukarela (*involuntary turnover*). Sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.¹⁴

Terjadinya pergantian tenaga kerja (*Turnover Intention*) merupakan masalah serius yang dapat menimbulkan efek bagi perusahaan/organisasi, terkhusus apabila karyawan yang mengundurkan diri adalah karyawan yang mempunyai keahlian, keterampilan, kemampuan, berpengalaman serta sangat berpengaruh atau mempunyai posisi yang penting di dalam perusahaan sehingga dapat mengganggu efektivitas jalannya perusahaan. *Turnover Intention* menimbulkan lingkungan yang kurang kondusif dan berkurangnya penghargaan yang berpengaruh pada meningkatnya ketidakpuasan karyawan yang disebabkan karena hilangnya karyawan yang berpengalaman dengan posisi yang ditinggalkan.

b. *Turnover Intention* Dalam Pandangan Islam

Segala aktivitas yang dikerjakan, dituntut untuk dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan dalam keadaan sadar untuk mencapai Ridhanya Allah. Dampak positif yang diberikan apabila melakukan pekerjaan dengan cara bersungguh-sungguh maka apa yang dilakukan di dunia semata mata mencari keridhaan Allah dan tidak akan dijalankan dengan sembarangan. Bagi umat muslim yang meyakini bahwa Allah SWT sebagai tujuan hidupnya, pasti mereka mengoptimalkan seluruh kapasitas dan kemampuan indera yang ada pada dirinya dalam rangka mengaktualisasikan tujuan hidupnya. Bekerja dengan sungguh-sungguh mempunyai arti bahwa dirinya

¹⁴ Robbins & Judge, *Organizational Behavior* (USA: Pearson, 2011), hal. 38.

bekerja tak lain adalah ibadah, bisa dikatakan bekerja dengan professional. Di dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam surah Al-Qashash:77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (Q.S Al-Qashash: 77)

Turnover Intention adalah seorang karyawan yang berkeinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, berharap menemukan pekerjaan yang lebih baik di tempat yang baru. Namun apabila kesempatan itu ada akan tetapi tidak menarik ataupun tidak tersedianya lowongan pekerjaan yang sesuai maka menimbulkan rasa emosional pada diri karyawan yang berakibat pada ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, turunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif serta berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia. Allah berfirman dalam surah Al-Baqarah: 172

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah

kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah. (Q.S Al -Baqarah: 172)

Maka dapat disimpulkan dari penjelasan yang telah diuraikan, perilaku *turnover intention* dalam pandangan Islam tidak diperbolehkan karena akan berdampak negative bagi sebuah perusahaan. Dan bagi seorang muslim, bekerja adalah salah satu kewajiban yang aktivitas bekerjanya merupakan bagian dari ibadah. Hal yang diperbolehkan dalam Islam adalah bekerja keras yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan motivasi utama dia bekerja keras adalah karena melaksanakan perintah Allah SWT dan Rasulnya. Adapun adanya pemutusan hubungan kerja tidak boleh dilakukan sewenang-wenang, baik dari pihak karyawan maupun dari pihak perusahaan. Ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, yaitu : tenggang waktu pemberhentian, saat dan izin pemberhentian, alasan pemberhentian, dan pemberian uang pesangon serta uang jasa.¹⁵

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* cukup kompleks dan saling berkaitan satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

1) Usia

Pekerja muda mempunyai tingkat turnover yang lebih tinggi daripada pekerja-pekerja yang lebih tua. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara

¹⁵ M. Manullang dan Marihot AMH Manullang, *Manajemen Personalia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hal. 195.

usia dan intensi turnover dengan arah hubungan negatif. Artinya semakin tinggi usia seseorang, semakin rendah intensi turnover-nya.

Karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinan untuk keluar. Hal ini mungkin disebabkan pekerja yang lebih tua enggan berpindah-pindah tempat kerja karena berbagai alasan seperti tanggung jawab keluarga, mobilitas yang menurun, tidak mau repot pindah kerja dan memulai pekerjaan di tempat kerja baru, atau karena energi yang sudah berkurang, dan lebih lagi karena senioritas yang belum tentu diperoleh di tempat kerja yang baru walaupun gaji dan fasilitasnya lebih besar.

Tingkat turnover yang cenderung tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba-coba pekerjaan atau organisasi kerja serta ingin mendapatkan keyakinan diri lebih besar melalui cara 'coba-coba' tersebut. Selain itu karyawan yang lebih muda mungkin mempunyai kesempatan yang lebih banyak untuk mendapat pekerjaan baru dan memiliki tanggung jawab terhadap keluarga lebih kecil, sehingga dengan demikian lebih mempermudah mobilitas pekerjaan. Mungkin juga mereka mempunyai harapan-harapan yang kurang tepat mengenai pekerjaan yang tidak terpenuhi pada pekerjaan-pekerjaan mereka yang sebelumnya.

2) Lama kerja

Menyatakan bahwa pada 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. Hasil penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan adanya korelasi negatif antara masa kerja dengan turnover, yang berarti semakin lama masa kerja semakin rendah kecenderungan turnovernya. Turnover lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia, kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan-keadaan yang memungkinkan terjadinya turnover tersebut.

3) Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan berpengaruh pada dorongan untuk melakukan turnover. 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.

4) Keikatan terhadap organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Hom dkk (1979); Michaels dan Spector (1982); Arnold dan Fieldman (1982); Steel dan Ovalle (1984) menemukan bahwa keikatan terhadap perusahaan mempunyai korelasi yang negatif dan signifikan terhadap intensi turnover. Berarti semakin tinggi keikatan seseorang terhadap perusahaannya akan semakin kecil ia mempunyai intensi untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan, dan sebaliknya. Pekerja yang mempunyai rasa keikatan 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 yang positif. Akibat secara langsung adalah menurunnya dorongan diri untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan.

5) Kepuasan kerja

Penelitian yang dilakukan Mowday (1981); Michael dan Spector (1982); Arnold dan Fieldman (1982) menunjukkan bahwa tingkat turnover dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang. Mereka menemukan bahwa semakin tidak puas seseorang terhadap pekerjaannya akan semakin kuat dorongannya untuk melakukan turnover. Semakin banyak aspek-aspek atau nilai-nilai dalam perusahaan sesuai dengan dirinya maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan discrepancy theory yang menyatakan bahwa kepuasan dapat tercapai bila tidak ada perbedaan antara apa yang seharusnya ada (harapan,kebutuhan,nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan.

6) Budaya perusahaan

Budaya perusahaan yang kuat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku karyawan dan secara langsung mengurangi turnover. Dalam budaya yang kuat, nilai-nilai utama sebuah organisasi atau perusahaan sangat dipegang teguh dan tertanam pada seluruh karyawannya. Semakin banyak karyawan yang menerima nilai-nilai tersebut dan semakin besar komitmen terhadapnya maka semakin kuat budaya perusahaan itu. Budaya yang kuat ini akan membentuk kohesivitas, kesetiaan, dan komitmen terhadap perusahaan pada para karyawannya, yang akan

mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan.¹⁶

Menurut pendapat lain faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention* ada sepuluh faktor yang dapat dijelaskan, yaitu:

1) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional para karyawan memandang pekerjaan mereka apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

2) Komitmen organisasi

Komitmen organisasi adalah keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan kepercayaan yang kuat dalam bekerja yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian dari anggota organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja untuk kepentingan organisasi.

3) Kepercayaan organisasi

Kepercayaan organisasi adalah gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya.

4) Beban Kerja

Beban kerja adalah kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan

¹⁶ Andriyani Prawitasari, "faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan pada PT. Mandiri Tunas Finance Bengkulu". EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, Vol 4, No 2, 2016, hal 179-180.

kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres.

5) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

6) Konflik Kerja

Konflik kerja adalah stressor yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Seorang individu merasakan konflik peran ketika memenuhi satu deretan harapan tentang konflik pekerjaan dengan memenuhi kepada sederetan harapan lainnya.

7) Stres Kerja

Stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Secara lebih khusus, stres terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan.

8) Ketidakjelasan peran

Ketidakjelasan peran adalah tidak adanya pengetahuan seseorang tentang hak dan kewajiban mereka dalam mengerjakan

suatu pekerjaan. Ketidakjelasan peran ini terjadi karena anggota tatanan peran tidak berhasil dalam menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk melakukan peran tersebut.

9) Locus of control

Locus of control atau lokus kendali adalah tingkat dimana individu meyakini bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri.

10) Perubahan organisasional

Perubahan organisasional adalah berbagai kejadian yang secara potensial dapat mempengaruhi sikap dan persepsi karyawan sehingga dapat menyebabkan perubahan yang signifikan dalam organisasi. Kejadiankejadian tersebut antara lain meliputi merger, perampingan (*downsizing*), reorganisasi, teknologi baru, dan pergantian manajemen.¹⁷

d. Dampak *Turnover Intention* Karyawan

Turnover intention pada karyawan dapat berakibat pada perusahaan ketika karyawan memutuskan untuk benar-benar meninggalkan perusahaan (*turnover intention*), karena keinginan karyawan untuk keluar muncul dari perseorangan karyawan sendiri dan bukan keinginan yang berasal dari perusahaan atau organisasi. Terdapat beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada perusahaan/organisasi akibat pergantian karyawan, seperti:

- 1) Meningkatnya potensi biaya perusahaan, seperti membutuhkan biaya yang besar untuk merekrut atau seleksi karyawan baru

¹⁷ Toly, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: Muri Kencana, 2013), hal. 49.

yang mencakup ke dalam fasilitas sarana dan pra-sarana selama berlangsungnya kegiatan perekrutan.

- 2) Masalah prestasi, seperti kegiatan pelatihan untuk memberikan edukasi kepada karyawan baru terhadap penyesuaian tanggung jawab dan lingkungan kerja baru yang mana akan membutuhkan waktu cukup lama.
- 3) Masalah pola komunikasi dan sosial, hal ini menjadi salah satu dampak dari turnover intention karena karyawan baru harus cepat beradaptasi dengan karyawan lama dalam berkomunikasi baik secara pribadi maupun bekerjasama dalam tim.
- 4) Menurunnya semangat kerja, seperti beban kerja yang terlalu banyak, stres kerja karena lingkungan kerja, serta konflik kerja yang terjadi tidak dapat memberikan kenyamanan pada karyawan perusahaan sehingga karyawan tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut.
- 5) Strategi-strategi pengendalian yang kaku, merasa canggung dalam merencanakan strategi perusahaan karena karyawan baru belum memahami sepenuhnya tentang peraturan perusahaan.
- 6) Hilangnya biaya-biaya peluang strategi, hal ini disebabkan karena sudah terpakainya untuk perekrutan karyawan baru yang cukup membutuhkan biaya yang besar.¹⁸

e. Indikator *Turnover Intention* Karyawan

Turnover intention ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut meliputi :

¹⁸ Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 61.

1) Tingginya tingkat absensi

Karyawan yang memiliki turnover intention biasanya cenderung meningkatkan absensinya, hal itu terjadi karena dalam fase tersebut tingkat tanggung jawab karyawan sudah sangat berkurang dibandingkan sebelumnya.

2) Malas Bekerja

Karyawan yang memiliki turnover intention akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lain yang dipandang mampu memenuhi keinginan karyawan tersebut.

3) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran tata tertib dalam lingkungan kerja sering dilakukan karyawan yang memiliki turnover intention. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4) Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang memiliki turnover intention, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.¹⁹

Menurut pendapat lain ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu :

1) Pikiran untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan

¹⁹ Harnoto, loc. Cit.

ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

2) Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3) Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.²⁰

2. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.²¹ Definisi lain dari Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.²² Menurut Munandar, beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus

²⁰ Mobley, Horner, & Hollingsworth, "The relationship between human resource practices and Employee retention in public organisations: an exploratory Study conducted in the united arab emirates", International Journal of Business and Social Science. Arab, 1978.

²¹ Kemendagri, *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008*. dalam kinerja.bandaacehko.go.id. Diunduh pada tanggal 17 januari 2018.

²² Dhini Rama Dhania, "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)", Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus, Vol. 1 No. 1, Desember 2010, hal. 16.

diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.²³

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, maka estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan.²⁴

Menurut definisi-definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja adalah sejumlah aktivitas yang harus dilaksanakan atau tugas yang harus diselesaikan oleh setiap karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja karyawan perlu diperhatikan agar tidak terjadi *work overload* yang menyebabkan timbulnya stres dan dapat berakibat pada menurunnya kinerja karyawan.

b. Beban Kerja Menurut Pandangan Islam

Setiap manusia pasti mempunyai beban tapi tergantung manusia itu sendiri bagaimana cara menanganinya. Beban tidak hanya berupa beban fisik tetapi sampai ke beban mental juga. Beban kerja

²³ Munandar, *Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoordinasian Kerja Pengawasan Kerja*, Edisi Pertama (Yogyakarta: Bpfe Universitas Gajah Mada, 2001), hal. 383.

²⁴ Anggit Astianto, "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia), Vol 3, No 7, 2014, hal. 5.

dalam perspektif Islam mempunyai arti yaitu beban Ilahi dengan kesungguhan dalam berdakwah menyampaikan suatu risalah dan berbagai resiko yang dihadapi termasuk rintangannya. Allah Swt telah menghilangkan beban berat yang hampir mematahkan punggung Nabi Muhammad SAW dan memberikan kelapangan maupun kemudahan yang menjadikan beban itu terasa ringan. Maka turunlah surah Al-Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (Q.S Al-Insyirah: 5)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S Al-Insyirah: 6)

Maka sesungguhnya dalam setiap kesulitan ada kelapangan yang berubah dengan cepat, seperti penderitaan Nabi SAW akibat gangguan orang-orang musyrik yang kemudian berubah menjadi kemudahan dan pertolongan kepada mereka. Ayat ini diturunkan saat orang-orang musyrik mengejek orang-orang muslim dengan kefakirannya. Ketika ayat ini diturunkan, Nabi SAW bersabda sebagaimana yang dikatakan Ibnu Jarir dari Hasan Al-Bashri: “*Apakah kalian senang atas posisi kalian yang berada dalam kemudahan, kesulitan tidak akan selalu berada di atas kemudahan*”. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan lain dan (cara) untuk menghadapi setiap kesulitan adalah (mencari) kemudahan (Tafsir al-Wajiz).

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

- 1) Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a) Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun 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.
 - b) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.²⁵
- 2) Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi:
 - a) Faktor somatic, seperti jenis kelamin dan umur yang dapat menunjukkan tingkat produktivitas seseorang, dimana secara universal tingkat produktivitas laki-laki lebih tinggi dari perempuan, dan umur cukup menentukan keberhasilan dalam

²⁵ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 252.

melakukan suatu pekerjaan baik sifatnya fisik maupun non fisik.

- b) Faktor psikis, seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.²⁶

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan di atas, maka beban kerja memiliki 2 faktor yang mempengaruhinya, meliputi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar tubuh di antaranya tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal di antaranya jenis kelamin, umur, motivasi, keinginan dan lain sebagainya.

d. Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Indikator dibagi menjadi tiga dimensi dimana beban waktu, beban usaha mental, dan beban tekanan psikologis. Tiga dimensi ini, yaitu:

- 1) Dimensi Beban Waktu (*time load*), dimensi ini diukur oleh:
 - a) Lamanya waktu kerja
 - b) Waktu istirahat
 - c) Sistem Kerja
- 2) Dimensi Beban Usaha Mental (*mental effort load*), dimensi ini diukur oleh:
 - a) Tanggung jawab
 - b) Kompleksitas pekerjaan
 - c) Emosi pekerjaan

²⁶ Romadhoni, L. C, Asnomy T., & Suryati, M., “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram”, Khizanah Al-Hikmah, (Mataram: Universitas Mataram), Vol 3, No 2, Juli-Desember 2015, hal. 131.

- 3) Dimensi Beban Tekanan Psikologis (*psychological stress load*), dimensi ini diukur oleh:
- a) Tingkat resiko pekerjaan
 - b) Kebingungan
 - c) Frustrasi²⁷

Indikator beban kerja ada 4, yaitu:

1) Target yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3) Penggunaan Waktu

Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

4) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang

²⁷ Tarwaka, Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan dan Aplikasi Di Tempat Kerja (Surakarta: Harapan Press, 2011), hal. 131.

harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.²⁸

3. Stress Kerja

a. Pengertian Stress Kerja

Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.²⁹ Menurut Busro, stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan.³⁰ Menurut Hasibuan, stress kerja adalah kondisi seseorang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.³¹ Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.³²

Sedangkan Rivai mengemukakan bahwa stress adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan.³³ Stress kerja datang dari ekspektasi seorang karyawan dengan lingkungannya, dimana

²⁸ Putra, A. S., "Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok", Jurnal Studi Manajemen Indonesia, (Bogor: Jurusan Alih Jenis manajemen Departemen Fakultas ekonomi dan manajemen, IPB), 2012, hal. 22.

²⁹ Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 300.

³⁰ Busro, *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hal. 472.

³¹ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), hal. 204.

³² Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 108.

³³ Rivai, Vethzal & Basri, *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 108.

terdapat tuntutan yang tidak sesuai dengan kemampuannya baik secara fisik, psikis, bahkan perilaku. Maka stress kerja dapat disimpulkan mempunyai arti yaitu kondisi karyawan yang merasatertekan dalam menghadapi pekerjaan dengan gejala yang timbul antara lain emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, insomnia, cemas, tegang, sampai menunjukkan sikap yang tidak kooperatif dan menciptakan keadaan yang kurang kondusif.

b. Stress Kerja Menurut Pandangan Islam

Islam agama yang penuh keberkahan dengan segala kesempurnaannya datang membawa pesan (risalah) untuk kehidupan umat manusia. Islam telah memberikan pedoman kepada seluruh umat manusia bahwa Al-Quran selain sebagai petunjuk hidayah bagi seseorang, Ia juga berfungsi sebagai obat yang mujarab untuk mengatasi segala permasalahan hidup di dunia ini. Al-Quran dengan segala isinya menjelaskan bahwa hidup ini hanyalah untuk beribadah. Al-Quran juga memerintahkan kepada manusia untuk bekerja sesuai syariat agama. Hal ini dijelaskan dalam surah Al-Jumu'ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ
كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung. (Q.S Al-Jumu'ah: 10)

Jika kalian sudah menyelesaikan salat Jum'at maka menyebarkan kalian di muka bumi untuk mencari rezeki yang halal dan untuk menuntaskan keperluan-keperluan kalian. Carilah karunia Allah dengan kerja yang halal dan keuntungan yang halal. Dan ingatlah kepada Allah saat kalian mencari rezeki yang halal itu dengan zikir yang banyak dan jangan sampai mencari rezeki itu menjadikan kalian lupa terhadap zikir kepada Allah, agar kalian mendapatkan kemenangan dengan apa yang kalian inginkan dan selamat dari apa yang kalian hindari. (Tafsir Al-Muyassar/ Kementerian Agama Saudi Arabia)

Menurut Islam bukan hanya sebatas untuk mendapatkan uang untuk tetap bertahan hidup. Islam mengajarkan kepada umat manusia bahwa tuntutan hidup merupakan sesuatu yang harus dijalani sebagai bagian dari proses kehidupan. Tanpa bekerja, manusia hanya akan menjadi makhluk yang lemah dan tidak mempunyai daya apapun untuk menolong dirinya sendiri di dunia, apalagi menolong orang lain dalam hidup bermasyarakat.

Secara garis besar ada 3 hal yang penting diperhatikan dalam menghadapi stress, yaitu:

- 1) Hubungan dengan Allah Stres timbul karena seseorang merasa tidak mampu atau tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk mengatasi masalahnya, dengan memasrahkan diri Allah akan membantu umatnya dengan tidak disangka-sangka. Stres dapat terjadi karena perubahan tertentu dalam hidup misalnya kehilangan pekerjaan. Dalam Islam segala harta benda merupakan milik Allah.

Terdapat dalam Surah Al-Baqarah, 155-156:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ ۗ
وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

Artinya: Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar. (Q.S Al-Baqarah: 155)

الَّذِينَ إِذَا أَصَابَهُمُ مُّصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ

Artinya: (yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka mengucapkan: "Inna lillaahi wa innaa ilaihi raaji'uun". (Q.S Al-Baqarah: 156)

2) Pengaturan perilaku

Islam mengajarkan umatnya bekerja keras untuk memperoleh sesuatu yang bermanfaat. Stres juga dapat terjadi karena adanya keinginan untuk mengontrol hasil yang berlebihan. Dalam hal ini, Islam mengajarkan bahwa manusia wajib berusaha, namun Allah yang menentukan. Selain pengaturan perilaku, cara berfikir positif sebagai aplikasi untuk mengatasi stress.

3) Dukungan sosial

Yang menjadi pusat perhatian dalam menghadapi stres adalah perilaku interaksi sosial. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam memandang penting cara berfikir positif dan pengaturan hubungan sosial.³⁴

³⁴ Hasan, *Pengantar Psikologi Kesehatan Islami* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 98.

c. Faktor dan Penyebab Timbulnya Stress Kerja

Dalam dunia kerja, ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres. Terdapat 3 kategori potensi pemicu stress (stressor) yaitu:

1) Faktor-faktor Lingkungan

Selain mempengaruhi desain struktur sebuah organisasi, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam organisasi.

2) Faktor-faktor Organisasi

Tidak sedikit faktor didalam organisasi yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa diantaranya.

3) Faktor-faktor Pribadi

Seseorang biasanya bekerja sekitar 40 sampai 50 jam seminggu. Tetapi, pengalaman dan masalah yang dihadapi orang dalam waktu 120 jam lebih diluar jam kerja setiap minggunya dapat terbawa ke dunia kerja. Karena itu, kategori terakhir meliputi faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Faktor-faktor ini terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.³⁵

³⁵ Robbins, S.P dan Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 370.

Ada dua kategori penyebab stres, yaitu on-the- job dan off-the-job. Hampir setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan. Sebagai contoh, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan lain tidak atau bahkan menolaknya. Bagaimanapun juga, ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi para karyawan. Beberapa kondisi kerja yang menyebabkan stres “on-the-job” antara lain:

- 1) Beban kerja yang berlebihan
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas supervisi yang jelek
- 4) Iklim politis yang tidak aman
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- 7) Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
- 8) Frustrasi
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- 11) Berbagai bentuk perubahan.

Stres kerja karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar perusahaan. Penyebab-penyebab stres “off the job” antara lain:

- 1) Kekuatiran finansial
- 2) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak

- 3) Masalah-masalah fisik
- 4) Masalah-masalah perkawinan (misal: perceraian)
- 5) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
- 6) Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.³⁶

d. Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge, mengelompokkan gejala-gejala stress kerja kedalam tiga aspek, yaitu:

- 1) Gejala Fisik/Fisiologis
 - a) Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah
 - b) Mudah lelah secara fisik
 - c) Sakit kepala
 - d) Serangan jantung
- 2) Gejala Psikis/Psikologis
 - a) Ketegangan
 - b) Cepat tersinggung
 - c) Kecemasan
 - d) Kebosanan
 - e) Lelah mental
 - f) Ketidakpuasan dalam bekerja
- 3) Gejala Perilaku
 - a) Merokok berlebihan
 - b) Menunda atau menghindari pekerjaan
 - c) Perilaku sabotase
 - d) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau

³⁶ Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPPE, edisi kedua, 2013), hal. 201.

kekurangan)

e) Gelisah

f) Ketidakhadiran.³⁷

e. Indikator Stress Kerja

Adapun model stres kerja yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
- 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam menberikan tugas.
- 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
- 4) Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.
- 5) Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- 6) Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.³⁸

4. Work Family Conflict

a. Pengertian Work Family Conflict

Work family conflict adalah konflik menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di tempat kerja atau

³⁷ Robbins dan Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, edisi 16, 2015), hal. 434.

³⁸ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, edisi revisi, 2014), hal. 204.

kehidupan pekerjaan dengan tanggung jawab pekerjaan dirumah.³⁹ Menurut Susanto, konflik kerjakeluarga (*work-family conflict*) adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja diantaranya (biasanya pada peran dalam dunia kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa dipenuhi secara optimal.⁴⁰

Sedangkan menurut Utama & Sintaasih, mendefinisikan peran yang timbul karena adanya tekanan dari keluarga maupun dari pekerjaan.⁴¹ Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* merupakan konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran atau akibat seseorang tidak mampu menyeimbangkan tanggung jawab di tempatnya bekerja dengan tempat tinggalnya, peran yang terjadi pada dirinya baik itu peranan keluarga yang menekan peranan pekerjaan maupun sebaliknya.

b. Work Family Conflict Menurut Pandangan Islam

Bekerja adalah segala usaha maksimal yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan untuk kelangsungan hidupnya, baik lewat gerak anggota tubuh (fisik/tenaga) ataupun akal untuk menambah kekayaan, baik yang dilakukan secara perseorangan

³⁹ Roboth, "Analisis Work Family Conflict, Stress Kerja dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 2015, hal. 40.

⁴⁰ Susanto, "Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang". *Aset*, vol.12 no.1, 2010, hal. 78.

⁴¹ Utama & Sintaasih, "Pengaruh Work Family Conflict dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention". *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(11), 2015, hal. 3705.

atau kelompok, baik untuk dirinya sendiri ataupun untuk orang lain. Di dalam Islam tidak ada yang namanya perbedaan antara perempuan dan laki-laki, ajaran Islam mengajarkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan mempunyai hak dan kewajiban yang sama, tidak ada kemuliaan yang lebih tinggi kecuali berdasarkan ketaqwaannya.

Al-Qur'an menegaskan baik laki-laki ataupun perempuan terdapat kesetaraan dalam perbuatan. Dua-duanya memiliki kedudukan yang sama dan Allah menjanjikan pahala yang besar bagi siapa saja yang berbuat baik. Bahkan di dalam Al-Qur'an ditegaskan bahwa laki-laki dan perempuan harus terjalin kerja sama yang baik dan saling mensupport satu dengan yang lainnya, dijelaskan dalam surah At-Taubah ayat 71:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana. (Q.S At-Taubah: 71)

Wanita mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan laki-laki, bahkan wanita juga mempunyai peluang berkarir

sebagaimana laki-laki. Islam mendorong wanita maupun laki-laki untuk berkarir yang telah dijelaskan dalam surah An-Nisa ayat 32:

وَلَا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ ۚ لِلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَسَبُوا^ط
 وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَسَبْنَ^ع ۚ وَسَأَلُوا اللَّهَ مِنْ فَضْلِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ
 عَلِيمًا

Artinya: Dan janganlah kamu iri hati terhadap apa yang dikaruniakan Allah kepada sebahagian kamu lebih banyak dari sebahagian yang lain. (Karena) bagi orang laki-laki ada bahagian dari pada apa yang mereka usahakan, dan bagi para wanita (pun) ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (Q.S An-Nisa:32)

Islam tidak membeda-bedakan peranan dalam bekerja hanya sebatas jenis kelamin akan tetapi berdasarkan usaha yang telah dilakukan yang disertai dengan do'a. Dengan begitu wanita bisa mencapai prestasi setara dengan laki-laki bahkan bisa melebihinya, bergantung pada usaha dan do'a yang dipanjatkan. Begitu besar rahmat Allah SWT yang menjanjikan surga jika siapapun mengerjakan amal sholeh dan beriman kepada-Nya.

c. Faktor yang Mempengaruhi *Work-Family Conflict*

Ada 3 faktor yang mempengaruhi *work family conflict*, meliputi:

1) Dalam diri individu

Ciri demografis (jenis kelamin, status keluarga, usia anak terkecil) dapat menjadi faktor resiko. Kepribadian (seperti

negative affectivity, ketabahan, ketelitian); dapat membentengi dari potensi konflik peran.

2) Peran keluarga

Pembagian waktu untuk pekerjaan di keluarga (pengasuhan dan tugas rumah tangga), stresor dari keluarga (dikritik, terbebani oleh anggota keluarga, konflik peran dalam keluarga, ambiguitas peran dalam keluarga).

3) Peran pekerjaan

Pembagian waktu, terkena stressor kerja (tuntutan pekerjaan atau overload, konflik peran kerja, ambiguitas peran kerja, atau ketidakpuasan), karakteristik pekerjaan (kerjasama, rasa aman dalam kerja), dukungan sosial dari atasan dan rekan, karakteristik tempat kerja. Jumlah tugas yang terlalu banyak akan membuat karyawan harus kerja lembur, atau banyaknya tugas keluar kota membuat karyawan akan menghabiskan lebih banyak waktunya untuk pekerjaan dan untuk berada di perjalanan.⁴²

d. Dampak *Work Family Conflict*

Dampak yang dapat ditimbulkan dari *work family conflict* dapat dibagi menjadi 3 kategori yang berbeda, antara lain:

- 1) Dampak *work-family conflict* yang berhubungan dengan pekerjaan adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, niat untuk berhenti, kelelahan, absensi, ketegangan yang terkait dengan pekerjaan.

⁴² Hasanah, S. F., & Ni'matuzahroh, "*Work Family Conflict pada Single Parent*". Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni, 1(2), 2017, hal. 385.

- 2) Dampak *work-family conflict* yang berhubungan dengan keluarga antara lain seperti kepuasan perkawinan, kepuasan keluarga, ketegangan yang terkait dengan keluarga.
- 3) Dampak *work-family conflict* dari kedua arah (pekerjaan dan keluarga) yaitu kepuasan hidup, tekanan psikologis, keluhan somatik, depresi, dan penggunaan atau penyalahgunaan narkoba.⁴³

e. Dimensi dan Indikator *Work Family Conflict*

Terdapat 3 dimensi dari konflik peran ganda (*Work Family Conflict*), yaitu:

- 1) Time-based conflict, terjadi ketika waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya.
- 2) Strain-based conflict, terjadi ketika tuntutan dari satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.
- 3) Behaviour-based conflict, terjadi ketika adanya ketidaksesuaian antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian.⁴⁴

Indikator *work-family conflict* adalah:

- 1) Tekanan pekerjaan (*work demand*)

Mengacu pada tekanan yang timbul dari kelebihan beban kerja dan tekanan waktu dari pekerjaan seperti kesibukan dalam bekerja dan batas waktu pekerjaan.

⁴³ Amstad, fabienne T., & Dkk, "A Meta Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes with a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations". *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 2011, hal. 152.

⁴⁴ Greenhaus & Beutell, "*Sources of conflict between work and family roles*", *The Academy Of Management Review*, Vol 10, No 1, 1985, hal. 78.

2) Tekanan keluarga (*family demand*)

Mengacu pada tekanan waktu yang berkaitan dengan tugas seperti menjaga rumah tangga dan menjaga anak.⁴⁵

B. Penelitian Terdahulu (*Literature Review*)

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang akan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Azizaturrahma, dkk (2020)	Pengaruh Job Insecurity, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention di PT. Agro Prima Sejahtera Lampung	Variabel Independen : Job Insecurity (X1) Stes Kerja (X2) Beban Kerja (X3) Variabel Dependen : Turnover Intention	1. Job insecurity memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap turnover intention 2. Stress kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention 3. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention 4. Pengaruh antara job insecurity, stress kerja dan beban kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT. Agro Prima Sejahtera Lampung secara Bersama sama memiliki pengaruh positif dan signifikan

⁴⁵ Netemeyer, dkk, "Development and validation of work-family conflict and family work conflict scales", Journal Of Applied Psychology, Vol 81, No 4, 1996, hal. 400-410.

2.	Nurul Imani Kurniawati, dkk (2018)	Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang)	<p>Variabel Independen : Work Family Conflict (X1) Beban Kerja (X2)</p> <p>Variabel Dependen : Stres Kerja (Y) Turnover Intention (Z)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pengujian pengaruh work family conflict terhadap stres kerja dapat disimpulkan work family conflict berpengaruh positif terhadap stres kerja 2. Hasil pengujian pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dapat disimpulkan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja 3. Hasil pengujian pengaruh work family conflict terhadap turnover intention dapat disimpulkan work family conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention 4. Hasil pengujian pengaruh beban kerja terhadap turnover intention dapat disimpulkan beban kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention 5. Hasil pengujian pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dapat disimpulkan stres kerja tidak berpengaruh positif terhadap turnover intention
----	------------------------------------	---	---	---

3.	Dewa Gede Andika Satria Utama dan Desak Ketut Sintaasih (2015)	Pengaruh Work - Family Conflict dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention	<p>Variabel Independen : Work Family Conflict (X1) Kepuasan Kerja (X2)</p> <p>Variabel Dependen : Komitmen Organisasional (Y1) Turnover Intention (Y2)</p>	<p>1. Variabel work-family conflict berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan Bank Mandiri Kantor Cabang Veteran Denpasar.</p> <p>2. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan Bank Mandiri Kantor Cabang Veteran Denpasar.</p> <p>3. Variabel work-family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan Bank Mandiri Kantor Cabang Veteran Denpasar.</p> <p>4. Variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Veteran Denpasar.</p> <p>5. Variabel komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Veteran Denpasar.</p> <p>6. Pengaruh tidak langsung mengidentifikasi komitmen organisasional tidak mampu menurunkan tingkat pengaruh work-family conflict terhadap turnover intention.</p>
----	--	--	--	--

4.	Yohanes Matthew Hartono dan Roy Setiawan (2018)	Pengaruh Work Family Conflict dan Compensation Terhadap Turnover Intention Pada Gold's Gym Sutos Surabaya	Variabel Independen : Work Family Conflict (X1) Compensation (X2) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. Work family conflict berpengaruh signifikan secara parsial terhadap turnover intention. 2. Compensation berpengaruh signifikan secara parsial terhadap turnover intention. 3. Work family conflict dan compensation berpengaruh signifikan secara simultan terhadap turnover intention.
5.	Vivi Putri Ramadhoani (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Self Efficacy, Work-Family Conflict, dan Employee Engagement Terhadap Turnover Intention Pegawai Kantor Badan SAR Nasional Mataram	Variabel Independen : Lingkungan Kerja (X1) Self Efficacy (X2) Work Family Conflict (X3) Employee Engagement (X4) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention 2. Self Efficacy berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover intention 3. work- family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention 4. Employee Engagement berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention
6.	I Gusti Ngurah Gede Surya Laksana dan Ni Wayan Mujiati (2017)	Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention	Variabel Independen : Konflik Pekerjaan Keluarga (X1) Komitmen Organisasional (X2) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. Menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan Hotel Inna Grand Bali Beach Denpasar. 2. Menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan Hotel Inna Grand Bali Beach Denpasar.

7.	Vita Putri Saraswati dan Made Subudi (2017)	Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention	Variabel Independen : Konflik Pekerjaan Keluarga (X1) Stres Kerja (X2) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap turnover intention (TI) di Hotel HARRIS Kuta-Galleria. 2. Stres kerja mempunyai pengaruh secara parsial positif signifikan terhadap (TI) di Hotel HARRIS Kuta-Galleria.
8.	Windu Wicaksono (2017)	Pengaruh Job Insecurity, Job Stress dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention CV. Batik Indah Rara Djonggrang	Variabel Independen : Job Insecurity (X1) Job Stress (X2) Work Family Conflict (X3) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. Job Insecurity berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention 2. Job Stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention 3. Work-Family Conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention 4. Job Insecurity, Job Stress, Work-Family Conflict secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention

9.	Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, dkk (2016)	Pengaruh Work-Family Conflict dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan Wanita	<p>Variabel Independen : Work Family Conflict (X1) Stres Kerja (X2)</p> <p>Variabel Dependen : Kepuasan Kerja (Y1) Turnover Intention (Y2)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres kerja memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap kepuasan kerja. 2. Kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap turnover intention. 3. Work-family conflict tidak memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap turnover intention. 4. Stres kerja memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap turnover intention. 5. Work-family conflict memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja. 6. Stres kerja memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja. 7. Hasil pengujian variabel stres kerja terhadap turnover intention dengan mediasi atau tanpa mediasi menunjukkan hasil yang signifikan. 8. Hasil pengujian variabel tanpa mediasi memberikan kesimpulan bahwa pengaruh work-family conflict terhadap turnover intention menunjukkan hasil yang signifikan sedangkan pada pengujian variabel dengan mediasi memberikan kesimpulan bahwa pengaruh work-family conflict terhadap turnover intention adalah tidak signifikan.
----	--	--	--	--

10	Ahmad Aulia Ihsan, dkk (2018)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Cabang Banjarmasin)	Variabel Independen : Stres Kerja (X1) Beban Kerja (X2) Variabel Dependen : Turnover Intention (Y)	1. Stres Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan 2. Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan
----	-------------------------------	--	--	--

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan.⁴⁶ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja di definisikan sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Menpan, 1997). Beban kerja memiliki hubungan yang searah dengan *turnover intention*. Ahsani, dkk (2019) berpendapat bahwa karena adanya beban kerja, menimbulkan suatu intensi untuk meninggalkan perusahaan, setiap orang menginginkan kenyamanan dalam pekerjaannya, apabila seseorang merasa tidak nyaman dengan suatu pekerjaannya, maka seseorang tersebut pasti akan ingin mencari pekerjaan yang lebih baik daripada sebelumnya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, dkk (2018) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi *Turnover Intention* (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 51.

(Persero), Tbk Wilayah Semarang)” menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Dan di perkuat oleh hasil penelitian Nur, dkk (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Job Insecurity, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention di PT. Agro Prima Sejahtera Lampung”, yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas, maka hipotesis yang diuji adalah :

H₁ : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

2. Pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover Intention*

Stress merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampau banyak, (Robbins dan Coulter, 2010). Handoko (2001) mengungkapkan stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Sehingga stress kerja dapat meningkatkan keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Vita (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*” menyatakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh secara parsial positif signifikan terhadap *turnover intention*. Dan di perkuat oleh hasil penelitian Windu (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Job Insecurity, Job Stress dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention CV. Batik Indah Rara Djonggrang”, yang menunjukkan bahwa job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas, maka hipotesis yang diuji adalah :

H₂ : Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

3. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*

Turnover intention mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam perilaku (Nasution, 2017). *Work family conflict* sendiri menunjukkan bahwa konflik dapat terjadi dikarenakan adanya usaha dalam menyeimbangkan tuntutan peran pekerjaan dengan peran dalam keluarga. Jika individu terus menerus menghadapi bentrokan yang sedang berlangsung dan yang belum terselesaikan antara pekerjaan dan perannya dalam keluarga, seseorang akan memutuskan untuk mencari pekerjaan lain. Dengan demikian dapat memaksimalkan niat mereka untuk meninggalkan organisasi (Ahsani, dkk, 2019).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewa (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh *Work - Family Conflict* dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention*” menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dan di perkuat oleh hasil penelitian Windu (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Job Insecurity, Job Stress dan Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention CV. Batik Indah Rara Djonggrang”, yang menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas, maka hipotesis yang diuji adalah :

H₃ : *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

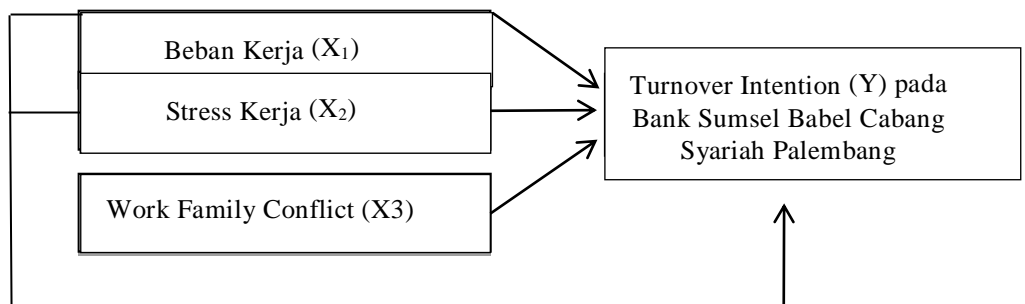
4. Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, dan *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil hipotesis diatas menunjukkan bahwa Beban Kerja (X₁), Stress Kerja (X₂) dan *Work Family Conflict* (X₃) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y). Namun, terdapat pula bahwa Beban Kerja (X₁), Stress Kerja (X₂) dan *Work Family Conflict* (X₃) tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y), sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Beban Kerja, Stress Kerja, dan *Work Family Conflict* Secara Simultan Berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.

D. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu diatas, maka dapat disusun kerangka penelitiannya sebagai berikut :



Gambar 2.1 (Kerangka Berpikir)