

**ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY
CONFLICT* DAN *FAMILY WORK CONFLICT*
TERHADAP *INTENTION TO QUIT* DENGAN
BURNOUT SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah
Semarang Wilayah Semarang)**



USULAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

HESTI WULANSARI

NIM. 12010113140185

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hesti Wulansari

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140185

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen

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

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan, SE.,M.Si

Semarang, 1 Agustus 2017

Dosen Pembimbing

Dr. Ahyar Yuniawan, SE.,M.Si

NIP. 197006171998021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Hesti Wulansari

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140185

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen

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

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 8 Agustus 2017

Tim penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan, SE.,M.Si (.....)
2. Dr. Retno Hidayati, MM (.....)
3. Dr. Edy Rahardja, SE., M.Si (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Hesti Wulansari, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* terhadap *Intention to Quit* dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 1 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

Hesti Wulansari

NIM 12010113140185

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا . إِنَّ سِرَّ الْعُسْرِ يُسْرٌ

“For indeed, with hardship (will be) ease. Indeed, with hardship (will be) ease.”

(QS Al Inshirah 5-6)

Positive Mind ◦ Positive Vibes ◦ Positive Life ◦ Stay Positive!

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua tercinta dan tersegalanya, Eko Triwidoyo dan Sumarti
2. Satu-satunya adik perempuanku tersayang, Dessy Pamungkas

ABSTRACT

The aim of this study is to describe and analyze the influence of work family conflict and family work conflict on intention to quit with burnout as an intervening variable. This research was conducted by distributing questionnaires to all female employees of PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang which amounted to 46 employees. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. Mechanical testing data used this study include the path analysis and Sobel test to test the effect of mediation.

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

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

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis lebih jauh mengenai pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* dengan *burnout* sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan wanita PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang yang berjumlah sebanyak 46 karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji analisis jalur dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *burnout* dan *intention to quit*, *family work conflict* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *burnout* dan *intention to quit*, dan *burnout* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to quit*. Selain itu, *burnout* terbukti memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit*.

Kata kunci: *Work Family Conflict, Family Work Conflict, Burnout, Intention to Quit*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin Allahummaamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* terhadap *Intention to Quit* dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang)**” guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa banyak orang yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, saran serta dukungan dari berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Eko Triwidoyo dan Sumarti, atas limpahan doa, kasih sayang dan *support* sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Dr. Suharnomo, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Dr. Harjum Muharam, SE, ME selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
5. Rizal Hari Magnadi, SE, MM selaku dosen wali atas segala arahan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh keluarga besar baik jauh maupun dekat yang selalu memberikan doa dan *support* supaya penulis lancar dalam mengerjakan skripsi ini.
7. *My the one and only, ARW, thankyou so much many! I wish we're both happy in our own way.*

8. Bapak Joko Mulyono selaku Asman HR Development dan Ibu Emy Andayani selaku Off 2 HR Capability Development PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang yang telah memberikan arahan dan membantu dalam proses penelitian.
9. Seluruh karyawan wanita PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
10. Kalian yang selalu memberikan *support*: Norma, Datik, Biuty, Lyonita, Cindy, Aisyah, Amarila, Tya, Cintia, Ambar, Shafira, Auriga, Nadin, Ica, Titin, Devy (tentor SPSS), dan Meza. “*Knowledge cannot replace friendship, I’d rather be an idiot than lose you as my bestfriend – Patrick Star.*”
11. Teman-teman Manajemen 2013 dan teman-teman konsentrasi SDM yang telah memberikan banyak cerita dan kenangan kepada penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
12. Teman-teman panitia SOPHOMORE 2014&2015, MANEV 2014, ENFUTION 2014, PADATARA 2015, dan C3 (Childhood Cancer Care).

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Aamiin.

Semarang, 1 Agustus 2017
Penulis,

Hesti Wulansari
12010113140185

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN TEORI.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Intention to Quit</i>	13
2.1.1.1 Pengertian <i>Intention to Quit</i>	13
2.1.1.2 Faktor Penyebab <i>Intention to Quit</i>	14
2.1.1.3 Indikator <i>Intention to Quit</i>	15
2.1.2 <i>Work Family Conflict</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Work Family Conflict</i>	16
2.1.2.2 Dimensi <i>Work Family Conflict</i>	19
2.1.2.3 Faktor Penyebab <i>Work Family Conflict</i>	21
2.1.2.4 Indikator <i>Work Family Conflict</i>	21
2.1.3 <i>Family Work Conflict</i>	22
2.1.3.1 Pengertian <i>Family Work Conflict</i>	22
2.1.3.2 Faktor Penyebab <i>Family Work Conflict</i>	23
2.1.3.3 Indikator <i>Family Work Conflict</i>	24
2.1.4 <i>Burnout</i>	26
2.1.4.1 Pengertian <i>Burnout</i>	26
2.1.4.2 Dimensi <i>Burnout</i>	28
2.1.4.3 Faktor Penyebab <i>Burnout</i>	30
2.1.4.4 Indikator <i>Burnout</i>	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Hubungan Antar Variabel	41
2.3.1 Hubungan <i>Work Family Conflict</i> dengan <i>Burnout</i>	41
2.3.2 Hubungan <i>Family Work Conflict</i> dengan <i>Burnout</i>	43
2.3.3 Hubungan <i>Burnout</i> dengan <i>Intention to Quit</i>	45

2.3.4 Hubungan <i>Work Family Conflict</i> dengan <i>Intention to Quit</i>	46
2.3.5 Hubungan <i>Family Work Conflict</i> dengan <i>Intention to Quit</i>	48
2.4 Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	52
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	52
3.2.1 Variabel Penelitian.....	52
3.2.2 Definisi Operasional.....	54
3.2.2.1 <i>Intention to Quit</i> (Y_2).....	54
3.2.2.2 <i>Work Family Conflict</i> (X_1).....	55
3.2.2.3 <i>Family Work Conflict</i> (X_2).....	56
3.2.2.4 <i>Burnout</i> (Y_1).....	57
3.3 Populasi dan Sampel	58
3.4 Jenis dan Sumber Data	59
3.4.1 Data Primer	59
3.4.2 Data Sekunder	59
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	60
3.6 Metode Analisis dan Alat Analisis Data	61
3.6.1 Metode Analisis	61
3.6.2 Alat Analisis Data	61
3.6.2.1 Uji Kualitas Data.....	61
3.6.2.1.1 Uji Reliabilitas.....	61
3.6.2.1.2 Uji Validitas.....	62
3.6.2.2 Uji Normalitas.....	62
3.6.2.3 Uji Linearitas.....	63
3.6.2.4 Uji Multikolonieritas.....	63
3.6.2.5 Uji Model	63
3.6.2.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3.6.2.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	64
3.6.2.5.3 Koefisien Determinasi (R^2_m).....	64
3.6.2.5.4 Uji F.....	65
3.6.2.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	66
3.6.2.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	66
3.6.2.8 Uji Sobel	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	70
4.1.1 Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	70
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. ..	73
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	75
4.1.1.2.1 Visi	75
4.1.1.2.2 Misi	75
4.1.1.3 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	75
4.1.1.4 Alamat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang.....	77

4.1.1.5 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang	78
4.1.2 Gambaran Umum Responden	78
4.1.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Anak, Usia, dan Masa Kerja	79
4.1.2.2 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Anak, Usia, dan Tingkat Pendidikan.....	79
4.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	80
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel <i>Work Family Conflict</i>	81
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel <i>Family Work Conflict</i>	82
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel <i>Burnout</i>	83
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel <i>Intention to Quit</i>	84
4.3 Analisis Data	85
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	85
4.3.1.1 Uji Reliabilitas	85
4.3.1.2 Uji Validitas	86
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	87
4.3.2.2 Uji Linearitas.....	91
4.3.2.3 Uji Multikolinieritas.....	94
4.3.3 Uji Model	96
4.3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	96
4.3.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.3.3.3 Koefisien Determinasi Total (R^2m)	99
4.3.3.4 Uji F	100
4.3.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	101
4.3.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	104
4.3.6 Uji Sobel	107
4.4 Pembahasan	109
4.4.1 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i>	109
4.4.2 Pengaruh <i>Family Work Conflict</i> terhadap <i>Burnout</i>	113
4.4.3 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap <i>Intention to Quit</i>	115
4.4.4 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i> .	117
4.4.5 Pengaruh <i>Family Work Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i> .	119
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Implikasi Penelitian.....	124
5.2.1 Implikasi Manajerial	124
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	127
5.4 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Turnover Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang.....	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Contoh Tabel Kuesioner dan Skala Likert.....	61
Tabel 4.1 Crosstable Data Responden Berdasarkan Jumlah Anak, Usia, dan Masa Kerja.....	79
Tabel 4.2 Crosstable Data Responden Berdasarkan Jumlah Anak, Usia, dan Tingkat Pendidikan.....	80
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Work Family Conflict</i>	81
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Family Work Conflict</i>	82
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Burnout</i>	83
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Intention to Quit</i>	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk	91
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas.....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas X_1 terhadap Y_1	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas X_2 terhadap Y_1	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Y_1 terhadap Y_2	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas X_1 terhadap Y_2	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas X_2 terhadap Y_2	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan I	95
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan II	95
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan I	96
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan II.....	97
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan I.....	98
Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan II	99
Tabel 4.22 Hasil Uji F Persamaan I	100
Tabel 4.23 Hasil Uji F Persamaan II.....	101
Tabel 4.24 Hasil Uji t Persamaan I	102
Tabel 4.25 Hasil Uji t Persamaan II	103
Tabel 4.26 Hasil Uji Mediasi <i>Burnout</i> pada <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i>	107
Tabel 4.27 Hasil Uji Mediasi <i>Burnout</i> pada <i>Family Work Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i>	108

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	50
Gambar 3.1 Analisis Jalur Variabel <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Family Work Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i> dimediasi oleh <i>Burnout</i>	67
Gambar 4.1 Transformasi Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	75
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang.....	78
Gambar 4.3 Grafik Histogram Regresi Persamaan I.....	88
Gambar 4.4 Grafik Histogram Regresi Persamaan II	88
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan I	89
Gambar 4.6 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan II.....	90
Gambar 4.7 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era global sekarang ini, peran wanita menjadi semakin meningkat. Wanita tidak hanya mempunyai status sebagai seorang istri atau ibu rumah tangga semata, banyak diantaranya yang memilih untuk bekerja dan menjadi wanita karir. Pada tahun 2006 presentase angkatan tenaga kerja wanita yang bekerja hanya sebesar 41,7%. Tahun 2009 presentase tersebut meningkat menjadi 46,7% dan terus meningkat sampai pada tahun 2014 menjadi sebesar 50,5% (BPS Sakernas, 2014). Hal tersebut disebabkan karena kebutuhan hidup dan gaya hidup yang ikut berubah bersamaan dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi. Dengan didukung dengan munculnya emansipasi wanita, banyak diantaranya kini telah berperan serta dalam setiap segi kehidupan masyarakat seperti bekerja dalam dunia pendidikan, kesehatan, politik, ekonomi, hukum, teknologi, komunikasi, dan sebagainya.

Menurut Mangkuprawira dan Vitalaya (2007) wanita bekerja dilatarbelakangi bukan hanya dikarenakan alasan ekonomi, tetapi juga adanya ketrampilan pengetahuan dan aktualisasi diri maupun untuk memperoleh kepuasan batin, yang disebabkan adanya anggapan umum yang menyatakan bahwa dunia pekerjaan merupakan dunia pria sehingga muncul perasaan puas diri karena wanita telah mampu duduk sejajar dengan kaum pria dengan cara bekerja, meskipun demikian wanita tidak lepas dari kodratnya.

Wanita yang sudah menikah mempunyai tugas utama untuk mengurus rumah tangga, merawat dan membesarkan anak serta melayani suaminya. Sehingga bagi wanita bekerja yang sudah menikah, mereka harus mampu melakukan dua pekerjaan sekaligus yaitu urusan dalam bekerja dan urusan dalam rumah tangga. Peran ganda tersebut akan menyebabkan konflik yang mana jika konflik terus berlangsung maka akan memicu kelelahan fisik dan emosional (*burnout*) yang berakibat pada rendahnya komitmen terhadap organisasi atau perusahaan sehingga karyawan mempunyai kecenderungan untuk berhenti dari pekerjaannya (*intention to quit*).

Mubassyr dan Herachwati (2014) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa wanita bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir dan ibu rumah tangga. Konflik peran yang terjadi di dalam perusahaan, khususnya bagi mereka yang sudah menikah atau berkeluarga akan berdampak negatif terhadap kinerja di perusahaan atau terhadap para pekerja itu sendiri.

Permasalahan mengenai pekerjaan dan keluarga sekarang ini menjadi semakin penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan. Karena permasalahan tersebut dalam berpengaruh terhadap kondisi kerja karyawan, dimana peran ganda atau yang dikenal sebagai *work family conflict* merupakan suatu *inter-role conflict* yang terjadi karena adanya perbedaan peran satu dengan yang lainnya yaitu tekanan peran keluarga dan pekerjaan. Dengan adanya peran ganda tersebut maka akan terjadi ketidakseimbangan yang menyebabkan tidak terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan dari masing-masing peran. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) peran ganda ini memiliki sifat *bi-directional*, yaitu *work family conflict* atau

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

Work family conflict terjadi ketika aktivitas pekerjaan mulai mengganggu tanggung jawab rumah tangga misalnya seorang wanita yang bekerja membawa pulang pekerjaan untuk diselesaikan dirumah hingga mengorbankan waktu keluarga demi tuntutan pekerjaannya. Dengan demikian maka tuntutan keluarga tidak terpenuhi secara maksimal. Efek stres dari pekerjaan juga dapat menyebabkan seorang wanita yang bekerja tidak fokus dalam menyelesaikan tuntutan perannya di keluarga seperti memasak, mengurus anaknya, melayani suami dan sebagainya. Sedangkan *family work conflict* terjadi ketika peran dan tanggung jawab dalam keluarga mengganggu aktivitas pekerjaan misalnya seorang wanita yang bekerja membatalkan rapat penting karena anaknya sedang sakit. Seorang wanita yang bekerja rentan memicu terjadinya konflik karena pada dasarnya peran dari seorang wanita yang sudah menikah adalah mengurus rumah tangga dan mengasuh anak sehingga ketika wanita yang sudah menikah bekerja akan menyebabkan konflik keluarga dalam pekerjaan.

Bagger dan Andre (2012) menyebutkan baik *work family conflict* maupun *family work conflict* mempunyai konsekuensi terhadap karyawan. Akan tetapi penelitian terdahulu lebih banyak membahas mengenai pengaruh *work family conflict* daripada *family work conflict*. Hal tersebut dikarenakan *work family conflict* dinilai lebih berdampak serius terhadap karyawan dibandingkan dengan *family work conflict*.

Seorang wanita yang bekerja mempunyai tuntutan pekerjaan yang dibebankan dengan target yang tinggi dan harus bekerja secara optimal sedangkan wanita tersebut juga harus memenuhi tuntutan peran dalam keluarganya, ketidakseimbangan kedua tuntutan tersebut dapat menyebabkan timbulnya *work family conflict* dan *family work conflict*. Pada penelitian ini responden yang diteliti adalah karyawan wanita saja. Beberapa studi melaporkan bahwa *work family conflict* dapat terjadi baik pada pria maupun wanita, tetapi dari studi tersebut diketahui bahwa wanita mengalami tingkat *work family conflict* yang lebih tinggi dibandingkan pria. Perbedaan level pada *work family conflict* antara pria dan wanita dapat dikarenakan wanita memandang keluarga sebagai kewajiban utama mereka sehingga mereka lebih menekankan pada peran orangtua daripada peran pekerjaan mereka (Apperson et al, 2002).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hakim, et al (2015) disebutkan bahwa wanita seringkali merasakan kesukaran untuk dapat mengkombinasikan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Misalnya, ketika ada rapat bisnis di luar kota atau rapat malam hari dapat menimbulkan konflik karena bersamaan dengan jadwal makan malam keluarga atau pertemuan orangtua murid dan guru yang mana tidak mungkin berada dalam dua tempat yang sama dalam waktu yang bersamaan. Tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang mulai tidak seimbang akan menjadi beban yang terlalu berat atau berlebih (*overload*) bagi wanita yang bekerja sehingga mampu memicu kelelahan baik fisik maupun emosional (*burnout*).

Ketidakseimbangan antara peran keluarga dan pekerjaan itu akan memicu suatu kelelahan emosional atau *emotional exhaustion* yang merupakan salah satu identifikasi dari gejala *burnout*. *Burnout* didefinisikan sebagai perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja sangat kuat. Peran yang berlebihan juga ikut memberi kontribusi dengan bertambahnya stres dan *burnout*. Konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Brown dan Roloff (2011) menunjukkan bahwa sebanyak 57% pekerja *white collar* melaporkan konflik pekerjaan-keluarga yang terjadi dalam diri mereka dikarenakan waktu kerja yang panjang. Pekerja *white collar* terutama wanita, mempunyai tanggung jawab yang lebih besar daripada pekerja *non white collar*. Selain bekerja pada waktu jam kerja, mereka harus menyiapkan *extra* waktu untuk keperluan diluar jam kerja seperti *meeting*, perjalanan dinas keluar kota, dan mereka juga harus menyisihkan waktu untuk keluarga. Keterbatasan waktu dan beban kerja yang berlebih menimbulkan *burnout* yang dapat berupa kelelahan fisik dan emosional.

Burnout berbeda dengan stres. Seseorang yang mengalami stres ditandai dengan emosi yang sangat berlebihan sehingga menghasilkan kondisi yang mendesak dan tindakan yang berlebihan, kehilangan energi, menyebabkan gangguan kecemasan dan menimbulkan kerusakan utama pada fisik. Sedangkan *burnout* ditandai dengan emosi yang tumpul yang disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan dan keputusasaan sehingga orang yang mengalami *burnout* akan

kehilangan motivasi, cita-cita, harapan serta perilakunya akan mengarah kepada *paranoid*, sikap acuh tak acuh dan depresi. Dampak utama dari *burnout* berupa ketidakstabilan secara emosional. Stres yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh stres.

Burnout merupakan kelelahan fisik dan emosional. Seseorang yang mengalami *burnout* dalam bentuk kelelahan fisik akan merasa energinya menurun dan sangat lelah sehingga rentan mengalami masalah kesehatan dan gangguan fisik seperti kurang tidur, sakit kepala, flu, perubahan pola makan, dsb. Dalam bentuk kelelahan emosional, seseorang yang mengalami *burnout* akan merasa depresi, emosi negatif seperti mudah marah, murung, frustrasi, merasa terjebak dalam pekerjaannya, dsb.

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

Penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang. Seperti yang kita ketahui bahwa PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT Telekomunikasi

Indonesia mempunyai 25,011 karyawan yang terdiri dari 17.881 karyawan Telkom dan 7.130 karyawan di entitas anak perusahaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bapak Joko Mulyono Asman HR Development PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Semarang, diketahui bahwa satu tahun terakhir PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Semarang mempunyai tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi. Berikut data disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Data Turnover Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang

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

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

Data tersebut menunjukkan karyawan yang keluar (*intention to quit*) cukup banyak, adanya permasalahan *intention to quit* pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang diduga disebabkan oleh *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout*.

Pekerjaan layanan jasa merupakan pekerjaan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Pada jenis pekerjaan ini biasanya *work family conflict* sering terjadi kepada wanita yang bekerja. Pekerja cenderung mempunyai

ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga sehingga memicu adanya *burnout* yang menyebabkan pekerja menjadi sinis dalam melayani konsumen, acuh tak acuh, dan tidak bekerja sesuai SOP. Motivasi kerja pekerja menurun akibat stres yang berkepanjangan dan pada akhirnya pekerja akan memiliki kecenderungan untuk keluar atau *intention to quit* karena jenuh terhadap pekerjaan mereka. Terdapat banyak penelitian yang mengangkat permasalahan ini, berikut beberapa penelitian yang akan disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1.2
Research Gap

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Signifikan			
1.	Muhammad Ghayyur dan Waseef Jamal (2012)	<i>"Work Family Conflict: A Case of Employees Turnover Intention"</i>	<i>Work family conflict dan family work conflict positif dan signifikan berkorelasi dengan intention to quit.</i>
2.	Putu Irma Yunita dan Gugup Kismono (2014)	<i>"Influence of Work Family Conflict and Family Work Conflict on Employees's Turnover Intentions with Gender, Social Support and Individual Value as Moderating Effects"</i>	<i>Work family conflict berpengaruh signifikan dan positif terhadap turnover intention, sedangkan family work conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.</i>
3.	Syarifah Farradinna dan Fatimah W.H. (2016)	<i>"The Consequences of Work Family Conflict, Burnout and Organizational Commitment among Women in Indonesia"</i>	<i>Work family conflict mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap burnout dan komitmen organisasi.</i>
Non Signifikan			
4.	Triantoro Safaria et al (2011)	<i>"Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job"</i>	<i>Work family conflict secara positif</i>

		<i>Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis</i>	berpengaruh dengan <i>intention to quit</i> tetapi tidak menunjukkan signifikan.
5.	Tavakol Sharafi dan Zohreh D. Shahrokh (2012)	<i>“The Relationship between Family Work Conflict of Employee and Co-workers Turnover Intention”</i>	<i>Family work conflict</i> mempunyai pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .
6.	I.M. Jawahar, Jennifer L. Kisamore, Thomas H. Stone dan Douglas L. Rahn (2012)	<i>“ Differential Effect of Inter-Role Conflict on Proactive Individual’s Experience of Burnout”</i>	<i>Family work conflict</i> tidak berpengaruh terhadap <i>burnout</i> , tetapi <i>work family conflict</i> menjelaskan 30% dari <i>unique variance</i> di dalam <i>emotional exhaustion</i> dan 9% di dalam depersonalisasi yang keduanya merupakan dimensi <i>burnout</i> .

(Sumber: Jurnal dan penelitian terdahulu, 2011-2016)

1.2 Rumusan Masalah

Mubassyir dan Herachwati (2014) dalam penelitiannya menyebutkan wanita yang bekerja, khususnya yang sudah menikah, cenderung mengalami permasalahan peran ganda dimana di satu sisi wanita bekerja harus memenuhi tanggung jawab pekerjaannya sedangkan di sisi lainnya wanita yang bekerja harus mengatur urusan rumah tangganya dengan baik. Untuk menyeimbangkan kedua tuntutan tersebut maka wanita yang bekerja memiliki tugas yang lebih berat daripada laki-laki yang bekerja. Kedua tuntutan tersebut dapat memicu adanya *work family conflict* atau konflik pekerjaan keluarga dan *family work conflict* atau konflik keluarga pekerjaan.

Salah satu konsekuensi yang muncul dari pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* adalah meningkatnya *intention to quit* (Alsam, 2013).

Intention to quit dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti situasi kerja yang dihadapi saat ini tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (seperti karyawan yang mengalami *burnout*) atau terdapat alternatif pekerjaan yang lebih baik di tempat lain. *Burnout* yang dialami karyawan dapat berupa kelelahan fisik dan emosional. Menurut Ashfaq (2013) wanita yang bekerja pada perusahaan bidang pelayanan jasa biasanya terindikasi mengalami *burnout* yang tinggi dibanding dengan pria karena wanita yang bekerja diharuskan membagi waktunya untuk keluarga dan pekerjaannya.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat perbedaan hasil dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* dan *burnout*. Peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* yang dipengaruhi adanya *burnout* sebagai variabel *intervening* yang dialami wanita yang bekerja, apakah dengan kondisi tersebut wanita yang bekerja dapat bertahan dengan pekerjaannya atau memilih untuk meninggalkan pekerjaannya (*intention to quit*). Dengan melihat tingginya tingkat *turnover* yang terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang satu tahun terakhir, peneliti mengajukan perumusan masalah bagaimana menurunkan *intention to quit* di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang dengan mempertimbangkan fakta yang memengaruhi *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout*.

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dapat dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian antara lain:

1. Apakah pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*?
2. Apakah pengaruh *family work conflict* terhadap *burnout*?
3. Apakah pengaruh *burnout* terhadap *intention to quit*?
4. Apakah pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*?
5. Apakah pengaruh *family work conflict* terhadap *intention to quit*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *family work conflict* terhadap *burnout*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *intention to quit*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *family work conflict* terhadap *intention to quit*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan rekan-rekan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai pengaruh *work*

family conflict dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* dengan *burnout* sebagai variabel intervening pada karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian mengenai pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *intention to quit* dengan *burnout* sebagai variabel intervening pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga menghasilkan *output* yang maksimal.