

PENGARUH *JOB INSECURITY*, *JOB STRESS*, *WORK FAMILY CONFLICT*, DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA *TELLER* DAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK BPD DIY CABANG SENOPATI

Berliandika Muhammad Edvian Putra^{1*}, Sigit Wibowo D N², Tohir³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSOED, berliandikaputra@gmail.com, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSOED, Indonesia

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSOED, Indonesia

*corresponding author

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh *job insecurity*, *job stress*, *work-family conflict* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada teller dan customer service di Bank BPD DIY. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data penelitian ini dikumpulkan dari 53 karyawan teller dan customer service Bank BPD DIY Senopati. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif menggunakan alat analisis SPSS Statistic 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *job stress* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *work-family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*, *job satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Variabel *job satisfaction* merupakan variable yang memiliki pengaruh yang paling dominan dalam mempengaruhi *turnover intention*. Implikasinya dari kesimpulan diatas yaitu dalam menurunkan *turnover* pada customer service dan teller di Bank BPD DIY, sebaiknya memperhatikan *job satisfaction* karyawannya karena karyawan yang merasa tidak puas akan menurunkan tingkat loyalitas dan meningkatkan *job insecurity*. Adapun upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan ganjaran yang sepadan bagi karyawan.

Keywords: *Job insecurity; Job Stress; Work Family Conflict; Job Satisfaction; Turnover Intention*

1. Pendahuluan

Perubahan teknologi yang makin pesat membuat perusahaan terus bergerak melakukan perubahan demi mempertahankan keunggulan kompetitif yang dimiliki. Demi mencapai keunggulan dalam bidang yang sama perusahaan memerlukan sumber daya yang khusus untuk menggerakkan perusahaannya. Karyawan merupakan sumber daya juga aset yang dimiliki perusahaan untuk menjangkau beberapa tuntutan yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Tingginya kinerja karyawan diperoleh melalui pengorganisasian sumber daya manusia yang tepat. Karyawan dituntut untuk dapat menggunakan teknologi yang ada pada perusahaan dengan sebaik-baiknya sebagai penggerak dalam operasional perusahaan sehari-hari.

Terciptanya karyawan yang berkualitas dan berkompoten membutuhkan perhatian khusus oleh manajemen. Manajer harus melakukan perencanaan dengan menggunakan metode-metode yang

sesuai bagi perusahaan Pengelolaan yang baik dan tepat akan memicu karyawan untuk bekerja lebih keras lagi serta tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan, misalnya yang terjadi pada perusahaan milik daerah yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Setelah meraih penghargaan di ajang Infobank award 2021, Bank BPD DIY kembali meraih penghargaan TOP BUMD Awards2021 (KRJogja.com). Penghargaan yang diterima menandakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) Bank BPD DIY sangat baik sehingga hasil yang dicapai yaitu kinerja karyawan mengalami peningkatan. Disisi lain jika karyawan tidak mendapatkan perhatian yang khusus dapat memunculkan keinginan untuk berpindah (Turnover Intention). Namun bukan berarti bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang layak tidak mampu memicu munculnya *turnover intention*. Walaupun kemampuan kerja meningkat, beban kerja semakin bertambah dan faktor-faktor lain dapat memunculkan keinginan untuk pergi.

Tabel 1 Data Turnover Karyawan Bank BPD DIY Cabang Senopati

Jumlah Karyawan	Tahun		
	2019	2020	2021
Awal	172	168	193
Akhir	168	193	189
Keluar	26	12	34
Masuk	22	37	30
LTO	15,29%	6,64%	17,8%

Gillies (1989) dalam Yuda & Ardana (2017) mengatakan bahwa *labor turnover* di sebuah perusahaan dikatakan tinggi apabila persentase LTO mencapai lebih dari 10% dalam setahun. Berdasarkan data turnover tiga tahun terakhir diatas, *labor turnover* pada Bank BPD Cabang Senopati menunjukkan persentase yang tinggi. Persentase pada tahun 2019 melebihi 10% dimana pada tahun 2021 persentase LTO mencapai 17,8%.

Turnover intention dapat terjadi akibat munculnya variabel seperti stres kerja. Stres kerja atau *job stress* dapat mempengaruhi turnover intention. Stres kerja adalah gangguan emosional yang muncul akibat adanya faktor luar seperti tidak sepadannya tanggung jawab kerja dengan kemampuan seseorang untuk mengalahkannya stress kerja yang dialaminya (Vanchapo, 2020). Faktor lain yaitu Job insecurity atau ketidakamanan kerja juga mampu mempengaruhi turnover intention. Ini dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Negara dan Dewi (2017) yang menyatakan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Work family conflict menjadi salah satu faktor lain yang dapat menyebabkan turnover. Work family conflict diartikan wujud pertentangan dimana antara pekerjaan dan keluarga tidak bisa sepadan dalam sebagian persoalan. Hal ini biasanya terjadi ketika seseorang berusaha memenuhi standar peran di tempat kerja dan dipengaruhi oleh keahlian orang tersebut untuk mencukupi tuntutan keluarga, atau kebalikannya. Hal ini dipengaruhi oleh keahlian individu dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya. Hasil studi Finthariasari et al (2017) menunjukkan bahwa work family conflict berpengaruh terhadap turnover intention. Job satisfaction atau kepuasan kerja juga sering dikaitkan dengan turnover intention. Penelitian Susanti & Halilah (2019) menerangkan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention. Lain hasil didapatkan oleh Bramantara & Dewi (2015) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap turnover intention. Job satisfaction adalah sikap yang dimiliki pegawai mengenai pekerjaan mereka atau persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja yang dirasakan pekerja seimbang dengan peningkatan kinerja perusahaan. Dampak yang ditimbulkan pun beragam seperti penurunan kinerja, berkurangnya loyalitas, dan berujung pada turnover.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job insecurity*, *job stress*, *work family conflict*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan teller dan

customer service di Bank Pembangunan Daerah DIY. Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan pandangan dan pengetahuan berkenaan dengan ilmu manajemen sumberdaya manusia khususnya *job insecurity*, *job stress*, *work family conflict*, dan *job satisfaction* efeknya terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen Bank BPD DIY untuk dapat menurunkan *turnover* yang terjadi.

2. Tinjauan Literatur

2.1. Teori Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat (West dan Turner, 2008 :218). Teori pertukaran sosial memiliki karakteristik yang kuat yaitu *cost* dan *reward*. Manusia selalu mempertimbangkan biaya/*cost* yang dikeluarkan dengan *reward* yang diperoleh pada saat berinteraksi. Prinsip pada teori pertukaran ialah “*distributive justice*” yang dapat diartikan bahwa imbalan yang diterima harus seimbang atau sama dengan yang diberikan. Ungkapan terkenal yang terkait dengan prinsip tersebut adalah: “Dalam pertukaran, individu mengharapkan imbalan yang mereka terima dari masing-masing pihak sebanding dengan pengorbanan yang mereka lakukan. Semakin tinggi pengorbanan, semakin tinggi imbalan dan manfaat yang diterima masing-masing pihak harus sebanding dengan yang diberikan. Semakin tinggi pemberian, semakin tinggi keuntungannya.” (Homans dalam Mighfar, 2015).

2.2 Job Insecurity

Menurut Kang et al (2012) ketidakamanan kerja mencerminkan suatu bentuk kekhawatiran atau ketakutan yang dialami oleh karyawan terkait dengan kelanjutan pekerjaannya saat ini. Ashford et al (1989) mengembangkan lima indikator *job insecurity* yang dikemukakan oleh Greenhalg dan RossenBlatt sebagai berikut :

- Pentingnya pekerjaan bagi diri sendiri. Seberapa penting pekerjaan bagi seseorang akan berpengaruh terhadap tingkat *insecure* dalam bekerja. Seberapa penting pekerja beranggapan bahwa aspek pekerjaan meliputi kompensasi, kenaikan jabatan, dan area kerja bisa mempengaruhi tingkat *insecure* dan kenyamanan pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.
- Tingkat ancaman yang dirasakan karyawan terkait dengan aspek-aspek pekerjaan. Ancaman ini dapat berupa mempertahankan tingkat kompensasi saat ini, memperoleh kenaikan upah, atau kemungkinan untuk mencapai jabatan tinggi dari perusahaan. Seseorang yang merasa terancam akan mengalami kecemasan.
- Munculnya kejadian-kejadian yang mempengaruhi keseluruhan kerja seseorang secara negatif, misalnya dimutasi ke cabang lain atau bahkan dipecat.
- Tingkat kepentingan-kepentingan yang dirasakan individu mengenai potensi setiap kejadian. Tingkat kekhawatiran individu tentang tidak menerima promosi atau tetap bekerja di perusahaan. Seberapa besar kemungkinan perubahan negatif dalam pekerjaan yang dirasakan karyawan sebagai ancaman akan benar-benar terjadi.
- Ancaman terhadap jabatan pada periode berikutnya. Seberapa besar tingkat ancaman yang dirasakan karyawan terhadap kepastian pekerjaannya di periode yang akan datang.

2.3 Job Stress

Job Stress adalah suatu kondisi yang dialami secara fisik dan mental oleh karyawan suatu organisasi. Anggota organisasi yang stres dalam lingkungan organisasi biasanya mengalami ketidakseimbangan kondisi fisik dan psikologis yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan

kesejahteraan karyawan dalam organisasi (Novitasari, 2020). stres merupakan kondisi yang biasa dialami oleh individu yang diakibatkan oleh adanya tekanan atau ancaman. Tekanan atau ancaman ini dapat berasal dari eksternal atau internal organisasi. Perubahan zaman dan teknologi yang pesat mengharuskan setiap perusahaan bekerja dengan performa yang tinggi. Hal ini membuat para karyawan sering kali kewalahan terhadap pekerjaannya sehingga memicu munculnya *job stress*. Rivai (2008:516 dalam Audina dan Kusmayadi, 2018) mengutarakan lima indikator *job stress* adalah sebagai berikut :

- **Beban kerja yang berlebihan**
 Beban kerja yang dimiliki oleh karyawan yang melebihi kapasitas kemampuan dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.
- **Tekanan atau desakan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan**
 Waktu yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk dapat diselesaikan secara terbatas.
- **Umpan balik tentang pelaksanaan pekerjaan yang tidak memadai**
 Respon langsung oleh atasan mengenai pekerjaan yang merupakan tanggung jawab karyawan.
- **Kurangnya wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab**
 Keterbatasan wewenang yang dimiliki karyawan dalam menjalankan kewajibannya dalam organisasi.
- **Berbagai bentuk perubahan dalam organisasi.**
 Bentuk-bentuk perubahan yang ada pada organisasi pada masa-masa tertentu.

2.4 Work Family Conflict

Work family conflict ialah bentrokan yang tumbuh akibat tuntutan peran dari pekerjaan maupun keluarga pada saat yang bersamaan, tidak dapat disejajarkan, di satu tempat karyawan dituntut menjadi bagian dari keluarga namun di sisi lain dituntut memenuhi tugas sebagai karyawan (Dhakirah et al., 2021). Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Darmawati (2019) mengidentifikasi tiga indikator work-family conflict, yaitu:

- *Time-based conflict*
 Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu peran (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan peran lain (pekerjaan atau keluarga).
- *Strain-based conflict*
 Terjadi ketika tekanan dari peran yang satu dengan lainnya saling mempengaruhi.
- *Behavior-based conflict*
 Berkaitan dengan kesenjangan antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua peran.

2.5 Job Satisfaction

Mawadati & Saputra (2020) mengartikan *job satisfaction* sebagai persepsi individu baik yang positif ataupun negatif tentang pekerjaannya. Dalam Gusrianto et al., (2014) *job satisfaction* diartikan sebagai respon yang dirasakannya setelah melakukan pekerjaan sesuai dengan aspek dan ketertarikannya secara maksimal. Menurut Alshitri (2013) dalam Nugrahena (2016) indikator yang digunakan untuk mengukur *job satisfaction* sebagai berikut:

- **Kepuasan terhadap upah**
 Upah adalah uang yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang nilainya sebanding dengan usaha yang dilakukannya dalam perusahaan.
- **Kepuasan terhadap promosi**

Keinginan untuk berada pada jenjang yang lebih tinggi mencakup keinginan untuk memperoleh gaji yang tinggi, status sosial, perkembangan psikologis, dan keinginan untuk setara.

- Kepuasan terhadap rekan kerja
 Komunikasi dengan rekan kerja dibutuhkan untuk mencukupi hubungan sosial yang dinamis antarperseorangan dan kelompok. Oleh sebab itu, memiliki teman yang baik dan dapat dipercaya serta menyenangkan akan menyebabkan kepuasan kerja..
- Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
 Pekerjaan yang menyediakan tantangan untuk berkembang seperti tantangan untuk memecahkan pekerjaan yang sulit dapat memberikan kepuasan bagi karyawan.
- Kepuasan terhadap atasan
 Pemimpin yang berkomunikasi baik dengan bawahan dan mampu memahami apa yang bawahan inginkan serta mampu memberikan kontribusi kepuasan karyawan, ataupun memberikan kesempatan bawahan berpartisipasi dalam dalam memutuskan suatu keputusan yang memberi efek positif terhadap kepuasan kerja.

2.6 Turnover Intention

Turnover intention merupakan situasi ketika seorang pegawai berniat untuk mencari pekerjaan di tempat lain sebagai alternatif dan turnover adalah pendorong yang menyebabkan seorang karyawan meninggalkan tempat kerja (Septiari dan Ardana, 2016). Terdapat beberapa indikator turnover intention yang diungkapkan oleh Jehanzeb et al (2013) dalam Audina dan Kusmayadi (2017) :

- Niat untuk keluar.
 Situasi yang kurang menyenangkan di dalam perusahaan membuat karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan tempat dia bekerja.
- Dorongan untuk mencari lowongan pekerjaan lain.
 Karyawan ingin mencari lowongan lain karena perusahaan tidak dapat mencukupi kebutuhan karyawan tersebut..
- Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi masa mendatang.
 Hasrat pegawai untuk mencari pekerjaan lain pada masa depan dianggap lebih baik dari sebelumnya.

2.7 Pengembangan Hipotesis

- *Job Insecurity* merupakan bentuk kekhawatiran yang dialami oleh karyawan karena kepastian pekerjaannya dimasa depan. Kondisi ini membuat dampak bagi karyawan dan organisasi seperti dismotivasi kerja, ketidakepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Selain itu dampak yang paling merugikan bagi organisasi yaitu timbulnya keinginan keluar dari pekerjaan. Penelitian Negara dan Dewi (2017) menghasilkan kesimpulan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Audina dan Kusmayadi (2018) menyatakan *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Memperkuat bukti bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* penelitian oleh Saputri et al., (2020) juga menunjukkan pengaruh positif *job insecurity* terhadap *turnover intention*. Maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi *job insecurity* yang dialami maka semakin tinggi juga *turnover intention*.
 H1: *Job Insecurity* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*
- *Turnover Intention* merupakan masalah yang sering dihadapi oleh organisasi. Salah satu faktor utama penyebab munculnya keinginan berpindah ini adalah timbulnya stress. Karyawan yang merasa stress sering kali merasakan kehilangan keinginan untuk bekerja.

Perusahaan yang tidak dapat mengendalikan stress kerja karyawan akan mengalami penurunan kinerja dan peningkatan turnover serta berdampak pada meningkatnya biaya perekrutan.

Penelitian Hidayati dan Trisnawati (2016) menyatakan hasil bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Apriantini et al., (2021) juga menemukan pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* dimana *job stress* berpengaruh positif dan signifikan.

H2: *Job Stress* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

- *Work Family Conflict* timbul ketika seorang karyawan tidak bisa melakukan peran dalam keluarga sekaligus peran dalam pekerjaan secara setara. Permasalahan pekerjaan dapat menimbulkan pada masalah keluarga, sebaliknya juga permasalahan keluarga dapat memicu pada pekerjaan Sedigh et al., (2017) dalam Junianingrum dan Mas’ud (2021). Permasalahan yang timbul dapat mengakibatkan stress kerja pada karyawan sehingga akan mempengaruhi kinerja. Penelitian Alfatah dan Endratno (2021) mengungkapkan hasil pengaruh work family conflict pada perusahaan mempengaruhi keinginan berpindah secara signifikan. Artinya semakin tinggi *work family conflict* yang dirasakan, maka keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan semakin besar. Sejalan dengan penelitian Junianingrum dan Mas’ud (2021) juga menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

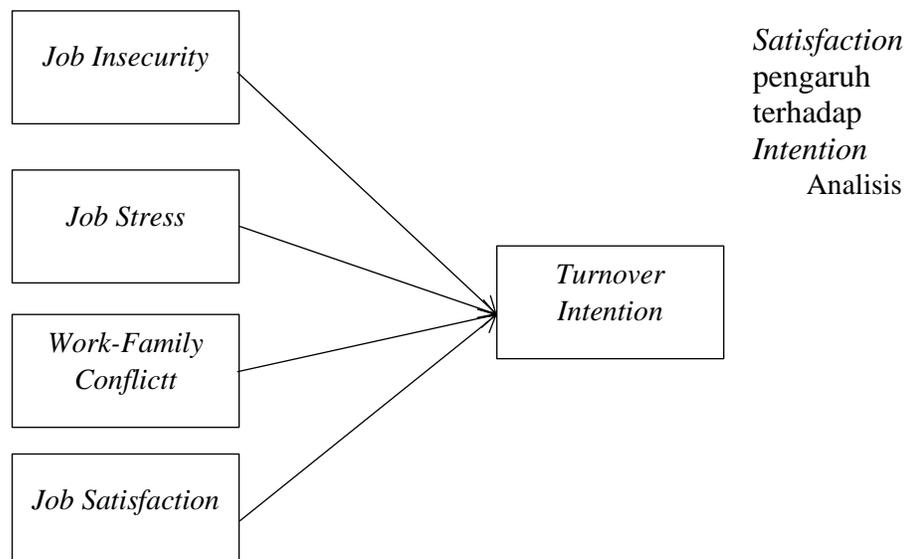
H3: *Work Family Conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

- *Job satisfaction* berhubungan dengan seseorang dan menyangkut suatu kejadian yang telah lalu. Individu yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka niatan untuk berpindah akan rendah, sedangkan kepuasan kerja yang rendah seseorang akan memiliki keraguan untuk melanjutkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain yang dapat memenuhi keinginannya. Novliadi (2007) dalam Purna (2013) berasumsi bahwa dengan program yang tepat dalam meningkatkan pengalaman kerja, pelatihan, dan sistem kompensasi membuat karyawan lebih serius bekerja di perusahaan sehingga akan menekan *turnover intention*.

Hasil penelitian Purna (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Artinya karyawan yang tidak memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi cenderung kepuasannya baik. Bramntara & Dewi (2015) juga memperkuat bukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

H4: *Job* memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover*

Gambar 1 Kerangka



3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:8), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei yang akan dilakukan pada karyawan Teller dan Customer Service BPD DIY Cabang Senopati

3.2 Lokasi Penelitian

Bank BPD DIY Cabang Senopati terletak di Jalan Panembahan Senopati Nomor 5-7, Kecamatan Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *Teller* dan *Customer Service* Bank BPD DIY Cabang Senopati berjumlah 53 karyawan. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh yaitu menggunakan semua anggota populasi yang ada sebagai sampel, sehingga sampel yang diambil keseluruhan 53 sampel.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh dengan mengedarkan kuesioner kepada karyawan teller dan customer service Bank BPD Cabang Senopati untuk menerima informasi terkait variabel-variabel penelitian yang sudah ditetapkan.

4. Hasil

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *Job Insecurity*, *Job Stress*, *Work Family Conflict* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada teller dan customer service di Bank Pembangunan Daerah DIY. Semua proses pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi SPSS Statistic 24.

4.1 Hasil Uji Instrumen

- Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Instrumen	R Tabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Job Insecurity</i>	X1.1	-.229	.186	Tidak Valid
	X1.2	.755	.000	Valid
	X1.3	.827	.000	Valid
	X1.4	.364	.031	Valid
	X1.5	.604	.000	Valid
<i>Job Stress</i>	X2.1	.829	.001	Valid
	X2.2	.889	.000	Valid
	X2.3	.842	.000	Valid
	X2.4	.726	.000	Valid
	X2.5	.484	.003	Valid
<i>Work Family Conflict</i>	X3.1	.804	.000	Valid

	X3.2	.721	.000	Valid
	X3.3	.867	.000	Valid
	X3.4	.796	.000	Valid
	X3.5	.657	.000	Valid
<i>Job Satisfaction</i>	X4.1	.694	.000	Valid
	X4.2	.648	.000	Valid
	X4.3	.556	.001	Valid
	X4.4	.643	.000	Valid
	X4.5	.848	.000	Valid
<i>Turnover Intention</i>	Y1.1	.664	.000	Valid
	Y1.2	.783	.000	Valid
	Y1.3	.816	.000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari kelima variabel dengan jumlah 23 item terdapat 1 instrumen yaitu X1.1 yang dinyatakan tidak valid. Dengan demikian instrument X1.1 tidak digunakan pada saat penyebaran kuesioner kepada responden.

- Uji Reliabilitas

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Job Insecurity</i>	.627	0.60	Reliabel
<i>Job Stress</i>	.820	0.60	Reliabel
<i>Work Family Conflict</i>	.823	0.60	Reliabel
<i>Job Satisfaction</i>	.705	0.60	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	.626	0.60	Reliabel

Bersumber pada tabel 3 diatas, terlihat nilai reliabilitas yang dihasilkan menggunakan uji Cronbach's Alpha dengan kelima variabel menunjukkan nilai > 0,6. Dengan demikian pernyataan yang berjumlah 22 pertanyaan variabel memenuhi syarat reliabilitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2 Statistik Deskriptif Variabel

Data yang telah diperoleh selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui deskriptif pada tiap variabel. Penilaian responden berdasarkan kriteria:

Skor tertinggi : 5

Skor terendah : 1

Interval = $((5-1))/5 = 0.80$

Sehingga dapat dibentuk kategori penilaian terhadap masing-masing variabel sebagai berikut:

1.00 – 1.80 = Sangat Rendah

1.81 – 2.60 = Rendah

2.61 – 3.40 = Sedang

3.41 – 4.20 = Tinggi

4.21 – 5.00 = Tinggi

Tabel 4 Analisis Deskriptif *Job Insecurity*

Variabel	Indikator	Butir	Mean	Sum	Keterangan
<i>Job Insecurity</i>	Tingkat ancaman yang dirasakan karyawan terkait dengan aspek-aspek pekerjaan	X1.2	2.64	140	Sedang

Tingkat kemungkinan terjadinya ancaman yang mungkin mempengaruhi keseluruhan kerja individu.	X1.3	2.91	154	Sedang
Tingkat kepentingan yang dirasakan individu mengenai setiap peristiwa	X1.4	2.96	157	Sedang
Ancaman terhadap pekerjaan pada tahun berikutnya	X1.5	2.60	138	Rendah

Pada tabel 4 diatas terlihat nilai mean tertinggi terdapat pada item X1.4 dengan nilai 2.96 pada kategori sedang. Indikator “tingkat kepentingan yang dirasakan individu mengenai setiap peristiwa” memiliki jumlah jawaban responden terbanyak dengan nilai total 157. Sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item X1.5 yaitu indikator “ancaman terhadap pekerjaan pada tahun berikutnya” dengan nilai 2.60 pada kategori rendah dan jumlah jawaban responden sebanyak 138.

Tabel 5 Analisis Deskriptif *Job Stress*

Variabel	Indikator	Butir	Mean	Sum	Keterangan
<i>Job Stress</i>	Beban kerja yang berlebihan	X2.1	3.09	140	Sedang
	Tekanan dalam menyelesaikan tugas	X2.2	2.92	155	Sedang
	Umpan balik terhadap tugas yang tidak memadai	X2.3	3.00	159	Sedang
	Wewenang yang terbatas dalam menjalankan pekerjaan	X2.4	2.75	146	Sedang
	Berbagai bentuk perubahan dalam organisasi	X2.5	2.25	119	Rendah

Pada tabel 5 diatas terlihat nilai mean tertinggi terdapat pada item X2.1 dengan nilai 3.09 pada kategori sedang. Indikator “beban kerja yang berlebihan” memiliki jumlah jawaban responden terbanyak dengan nilai total 140. Sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item X2.5 yaitu indikator “Berbagai bentuk perubahan dalam organisasi” dengan nilai 2.25 pada kategori rendah dan jumlah jawaban responden sebanyak 119.

Tabel 6 Analisis Deskriptif *Work Family Conflict*

Variabel	Indikator	Butir	Mean	Sum	Keterangan
<i>Work-Family Conflict</i>	<i>Time-Based Conflict</i>	X3.1	3.32	176	Sedang
		X3.2	2.26	173	Sedang
	<i>Strain-Based Conflict</i>	X3.3	2.98	158	Sedang
		X3.4	2.87	152	Sedang
	<i>Behavior-Based Conflict</i>	X3.5	2.66	141	Sedang

Pada tabel 6, terlihat nilai mean tertinggi terdapat pada item X3.1 dengan nilai 3.32 pada kategori sedang. Indikator “Time-based conflict” memiliki jumlah jawaban responden terbanyak dengan nilai total 349. Sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item X3.5 yaitu indikator “Behavior-based conflict” dengan nilai 2.66 pada kategori sedang dan jumlah jawaban responden sebanyak 141.

Tabel 6 Analisis Deskriptif *Job Satisfaction*

Variabel	Indikator	Butir	Mean	Sum	Keterangan
Job Satisfaction	Kepuasan terhadap Gaji	X4.1	3.32	176	Sedang
	Kepuasan terhadap promosi	X4.2	2.30	175	Rendah
	Kepuasan terhadap rekan kerja	X4.3	3.75	199	Tinggi
	Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri	X4.4	3.25	173	Sedang
	Kepuasan terhadap atasan	X4.5	3.35	178	Sedang

Pada tabel 6, nilai mean tertinggi terdapat pada item X4.3 dengan nilai 3.75 pada kategori tinggi. Indikator “Kepuasan terhadap rekan kerja” memiliki jumlah jawaban responden terbanyak dengan nilai total 199. Sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item X4.5 yaitu indikator “Kepuasan terhadap atasan” dengan nilai 2.30 pada kategori rendah dan jumlah jawaban responden sebanyak 175.

Tabel 7 Analisis Deskriptif *Job Satisfaction*

Variabel	Indikator	Butir	Mean	Sum	Keterangan
Turnover Intention	Pikiran untuk keluar	Y1.1	2.47	131	Rendah
	Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain	Y1.2	2.91	154	Sedang
	Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi di masa mendatang	Y1.3	2.45	130	Rendah

Pada tabel 7, nilai mean tertinggi terdapat pada item Y1.2 dengan nilai 2.91 pada kategori sedang. Indikator “Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain” memiliki jumlah jawaban responden terbanyak dengan nilai total 154. Sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item Y1.3 yaitu indikator “Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi di masa mendatang” dengan nilai 2.45 dan jumlah jawaban responden sebanyak 130.

4.3 Uji Hipotesis

Tabel 8 Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.982	2.114		2.829	.007

Job Insecurity	.208	.079	.234	2.612	.012
Job Stress	.166	.078	.259	2.126	.039
Work Family Conflict	.141	.063	.226	2.250	.029
Job Satisfaction	-.289	.080	-.319	-3.613	.001

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada tabel 8, didapatkan angka hasil konstanta sebesar 5.982, koefisien regresi job insecurity sebesar 0.208, koefisien job stress sebesar 0.166, koefisien work-family conflict sebesar 0.141, dan koefisien job satisfaction sebesar -0.289. Dengan demikian model persamaan regresi yang terbentuk yaitu :

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 5.982 + 0.208x_1 + 0.166x_2 + 0.141x_3 - 0.289x_4 + e$$

- Konstanta sebesar 5.982 yakni menunjukkan jika job insecurity (X1), job stress (X2), work-family conflict (X3), dan job satisfaction (X4) nilainya adalah 0, maka turnover intention (Y) nilainya adalah 5.982.
- Koefisien regresi variabel job insecurity (X1) sebesar 0.208; artinya job insecurity mengalami peningkatan satu satuan dan variabel lain tetap, maka turnover intention (Y) akan mengalami pertumbuhan sebesar 0.208.
- Koefisien regresi variabel job stress (X2) sebesar 0.166; artinya jika job stress mengalami kenaikan satu satuan dan variabel lain tetap, maka turnover intention (Y) akan mengalami pertumbuhan sebesar 0.166
- Koefisien regresi variabel work-family conflict (X3) sebesar 0.141; artinya work-family conflict mengalami peningkatan satu satuan dan variabel lain tetap, turnover intention (Y) akan mengalami pertumbuhan sebesar 0.141
- Koefisien regresi variabel job satisfaction (X4) sebesar -0.289; ketika job satisfaction mengalami peningkatan satu satuan maka turnover intention (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0.289

5. Pembahasan

5.1 Pengaruh Job Insecurity terhadap Turnover Intention

Hasil kajian menunjukkan *job insecurity* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dijelaskan dengan uji t yang mengungkapkan hasil nilai t-hitung di angka positif sebesar 2.612, koefisien regresi 0,208, *standardized coefficient* sebesar 0.234 dengan signifikansi = $0.012 \leq 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi *job insecurity* yang dialami karyawan maka akan makin meningkatkan *turnover intention* pada diri karyawan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Negara & Dewi (2017), Kusmayadi (2018), dan Saputri et al (2020), dimana *job insecurity* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.

5.2 Pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention

Hasil analisis data ini menunjukkan *job stress* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dijelaskan dengan uji t yang mengungkapkan hasil nilai t-hitung di angka positif sebesar 2.126, koefisien regresi 0.166, *standardized coefficient* sebesar 0.259 dengan signifikansi sebesar $0.039 \leq 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi *job stress* yang dialami karyawan maka akan makin meningkatkan *turnover intention* pada diri karyawan tersebut. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan oleh Hidayati dan Trisnawati (2016) dan Apriantini et al.,

(2021) yang menyatakan bahwa *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

5.3 Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention*

Hasil analisis data ini menunjukkan *work family conflict* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dijelaskan dengan uji t yang mengungkapkan hasil nilai t-hitung di angka positif sebesar 2.250, koefisien regresi 0.141, *standardized coefficient* sebesar 0.226 dengan signifikansi $0.029 \leq 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka akan makin meningkatkan *turnover intention* pada diri karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Alfatah & Endratno (2021) dan Junianingrum & Mas’ud (2021), dimana permasalahan yang timbul pada lingkungan keluarga dapat menimbulkan stress sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dan meningkatkan rasa keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

5.4 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Hasil analisis data ini menunjukkan *job satisfaction* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini dijelaskan dengan uji t yang mengungkapkan hasil nilai t-hitung di angka negatif sebesar -3.613, koefisien regresi -0,289, *standardized coefficient* sebesar -0.319 dengan signifikansi $= 0.001 \leq 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi *job satisfaction* yang dialami karyawan maka *turnover intention* akan semakin menurun pada diri karyawan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purna (2013), dimana *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bramntara & Dewi (2015), dimana *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

5.5 Pengaruh *Standardized Coefficient* Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Hasil analisis menunjukkan nilai nilai *standardized coefficient* variabel *job insecurity* sebesar 0.234 atau sebesar 23.4% pengaruh parsial terhadap *turnover intention*, *job stress* sebesar 0.259 atau 25.9% pengaruhnya terhadap *turnover intention*, *work family conflict* sebesar 0.226 atau 22.6% terhadap *turnover intention*, dan *job satisfaction* sebesar -0.319 atau sebesar 31.9% pengaruhnya secara parsial terhadap *turnover intention*. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengaruh parsial terbesar ketika alat pengukuran sudah terstandarisasi yaitu *job satisfaction* dengan pengaruh sebesar 31.9% terhadap *turnover intention*.

6. Kesimpulan

6.1 Simpulan

Pada penelitian ini yang menjadi tujuan utama adalah untuk mengetahui pengaruh Job Insecurity, Job Stress, Work-Family Conflict, dan Job Satisfaction terhadap Turnover Intention pada karyawan Bank Pembangunan Daerah DIY. Karena itu berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel independen *job insecurity*, *job stress*, dan *work-family conflict* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi karyawan merasakan *job insecurity*, *job stress*, dan *work family conflict*, maka semakin tinggi juga *turnover intention*.
- Variabel *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang dimiliki oleh karyawan teller dan customer service di Bank BPD DIY, maka semakin rendah *turnover intention*.

- Hasil uji Standardized Coefficient Beta pada regresi berganda menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh paling kuat atau dominan terhadap variabel turnover adalah variabel job satisfaction. Dengan demikian turnover intention pada teller dan customer service di Bank BP DIY Cabang Senopati sangat dipengaruhi oleh variabel job satisfaction

6.2 Implikasi

- **Implikasi Teoritis**

Pada penelitian ini masalah job insecurity, job stress, work family conflict, dan job satisfaction tentu bukan masalah yang mudah untuk dihadapi oleh manajemen. Isu masalah kesehatan ini memberikan dampak yang signifikan jika dibiarkan terus menerus.

- **Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini menekankan kepada perusahaan untuk lebih memperhatikan job satisfaction karyawan karena job satisfaction merupakan variabel yang paling kuat dalam mempengaruhi turnover intention pada teller dan customer service di Bank BPD DIY Cabang Senopati. Cara yang patut digunakan untuk meningkatkan job satisfaction yaitu dengan memberikan ganjaran yang tepat seperti gaji yang memenuhi kebutuhan karyawan, meningkatkan kondisi kantor untuk kenyamanan kerja supaya mendukung kelangsungan pekerjaan, interaksi dengan rekan kerja dan atasan yang baik sehingga semakin puas karyawan akan pekerjaannya maka akan memicu karyawan untuk bekerja lebih keras lagi serta tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian peneliti masih memiliki keterbatasan sehingga peneliti dapat memberi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak selanjutnya sebagai berikut:

- Ruang Lingkup yang tempat dilakukan penelitian hanya berfokus pada teller dan customer service di Bank BPD DIY Cabang Senopati. Oleh karena itu bagi pihak selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan menambah responden penelitian
- Pada penelitian ini hanya menggunakan lima faktor yaitu *job insecurity*, *job stress*, *work family conflict*, *job satisfaction*, dan *turnover intention*, sehingga diharapkan dapat menggunakan variabel diluar kelima variabel yang sudah digunakan untuk menunjukkan komponen lain yang bisa mempengaruhi *turnover intention*.

Daftar Pustaka

- Alfatah, I dan Endratno, H. (2021). Pengaruh Work Family Conflict, Beban Kerja, dan Kompensasi Non Finansial terhadap Turnover Intention Karyawan Bagian Produksi Unit Pre Proses pada PT. Royal Korindah di Purbalingga. Master : Jurnal Manajemen dan Bisnis Teapan. 1. 63-80.
- Apriantini, S.A.M., Imbayani, I.G.A., Ribek, P.K. (2021). Pengaruh Job Stress, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Kamandalu Ubud. Jurnal EMAS. 2. 71-81.
- Ashford, S., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test. *Academy of Management Journal*. 32. 803-829.
- Audina, V dan Kusmayadi, T. (2018). Pengaruh Job Insecurity dan Job Stress terhadap Turnover Intention. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*. 10.85-101.

- Bramantara, G.N.B. & Dewi, A.A.S.K. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali III. *E-Jurnal Manajemen*. 4. 1. 1-20
- Darmawati. (2019). *Work Family Conflict (Konflik Peran Pekerjaan dan Keluarga)*. Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press.
- Dhakirah, S., Hidayatinnisa, N., Setiawati, R.A. (2021). Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Kelelahan Kerja. *JRE : Jurnal Riset Entrepreneurship*. 4. 1-9.
- Finthariasari, M., Ekowati, S., Ranidiah, F., Yuniarti, R., Muchlis. (2020). Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasi. *Ekuitas : Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. 4.421-438
- Gusrianto, C., Rasuli M., dan Diyanto V. (2014). Analisis Pengaruh Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Kepuasan Tingkat Kompensasi, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Terhadap Turnover Intentions Staff Auditor Di Kantor Akuntan Publik (Studi Pada KAP Di Pekanbaru Dan Batam). *Jurnal Online Mahasiswa*.1. 2. 1-15
- Hidayati, N dan Trisnawati, D. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Bag. Marketing PT. Wahana Sahabat Utama. *EKSIS*. 11. 22-37.
- Junianingrum, S dan Mas’ud, F. (2021). Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja terhadap Intention to Quit dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 28. 72-83.
- Kang, D., Jeef Gold., and Daewon Kim. (2012). Reponses to Job Insecurity the Impact on Discretionary Extra-Role and Impression Management Behaviours and the Moderating Role of Employability. *Journal Carrer Development International*. 17. 314-332.
- Mawadati, D dan Saputra ,A.P.S . (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. 22. 18-26
- Mighfar, S. (2015). *Social Exchange Theory : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial*. *Jurnal Lisan Al-Hal*. 9 (2):261-286.
- Negara, K.A.S dan Dewi, I.G.A.M. (2017). Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Sense Sunset Hotel Seminyak. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 6. 39334-3961. <https://media.neliti.com/media/publications/247349-pengaruh-ketidakamanan-kerja-dan-stres-k-8401006d.pdf>.
- Novitasari, D. (2020). Job Stress and Turnover Intention: Understanding the Role of Leadership and Organizational Commitment. *International Journal of Science and Management Studies*. 3. 1-14.
- Nugrahena N.P (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Perawat Di Rumah Sakit Emanuel Klampok. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Purna, I. W. (2013). Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Pengaruhnya Terhadap Intensi Keluar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2. 12. 829-848.
- Saputri, P., Hidayati, T., Lestari, D. (2020). Pengaruh Job Insecurity terhadap Stres Kerja, Kinerja, dan Turnover Intention Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 16. 235-259.
- Septiari dan Ardana. (2016). Pengaruh Job Insecurity dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan pada Hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5. 6429-6456. <https://media.neliti.com/media/publications/251048-pengaruh-job-insecurity-dan-stres-kerja-83b8d956.pdf>.
- Sujatmiko, T. (2021, 13 September). Bank BPD DIY Raih Penghargaan BUMD Award 2021. Tulisan pada <https://www.krjogja.com/ekonomi/keuangan/bank-bpd-diy-raih-penghargaan-bumd-award-2021/>
- Susanti,D & Halilah, I. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Pada CV Rabbani Asysa). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*. 19. 1036-1045. <https://doi.org/10.35313/irwns.v10i1.1461>

- Yuda, I. B. D. P dan Ardana, I. K. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. E- Jurnal Manajemen Unud. 6. 5319-5347.
- Vanchapo, A. R. (2020). Beban Kerja Dan Stres Kerja (Edisi pertama). Pasuruan : CV. Penerbit Qiara media.
- West, R & Turner, L.H. (2008). Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika.