

Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya) di Pekanbaru

Roi Martin Aritonang¹, Kiki Joesyiana², Sri Mulyana³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda, Pekanbaru.

*Correspondent email: kiki_joesyiana1983@yahoo.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of work conflict and work stress on turnover intention at PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya) in Pekanbaru. The place of this research was carried out at PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya). The population in this study was 52 respondents, so that the sample was taken using a saturated sampling technique, namely all employees at PT Suriatama Mahkota Kencana. The sample selection used a purposive sampling technique because the population size was relatively small. This research method is quantitative with data collection techniques using a questionnaire and the data is analyzed by multiple linear regression analysis. Based on the results of this study, work conflict affects employee turnover intention at PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya). Job Stress affects Employee Turnover Intention at PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya). Work Conflict and Work Stress jointly affect Employee Turnover Intention at PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya). The variable contribution of Work Conflict and Work Stress to Turnover Intention is 54.3%.*

Keywords: *Work Conflict, Work Stress, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Manusia merupakan faktor penting dalam organisasi karena manusia mampu menggerakkan seluruh komponen yang ada dalam organisasi. PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya) merupakan jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia, terutama di Sumatera Utara, Aceh, Sumatera Barat dan Riau. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari. Setelah melakukan penelitian di peroleh fenomena bahwa meningkatnya turnover intention karyawan disebabkan karena konflik kerja, dengan adanya keterbatasan sumber daya yang dimana karyawan lebih lama memiliki pekerjaan dan tanggung jawab yang lebih dari sebelumnya. Konflik kerja yang sering terjadi memberikan peningkatan terhadap sanksi yang dikeluarkan oleh perusahaan terhadap karyawan, kemudian sering terjadinya tikung-menikung untuk menjual produk yang bukan merupakan brand pada pekerjaan karyawan tersebut dan juga terdapat karyawan yang menjelek-jelekkan produk pada brand lain kepada konsumen, sehingga membuat konsumen karyawan di brand tersebut memilih untuk membeli produk mereka karena merasa lebih baik dari pada produk di brand lainnya. Karyawan juga diberikan target penjualan yang tinggi dan juga diberikan target member kepada konsumen, jika member belum memenuhi target maka karyawan akan disuruh lembur bekerja sampai harus mendapatkan konsumen yang mau menjadi member pada perusahaan ini.

Tugas yang tidak sesuai dengan job deskripsinya, dimana posisi apapun karyawan tersebut sering diberikan perintah untuk mendisplay barang seperti menyesuaikan setelan pakaian kepada patung, sementara bagian posisi tersebut sudah ada bagian-bagiannya sendiri. Selanjutnya karyawan tidak diberikan ketentuan untuk mendapatkan promosi jabatan, sehingga karyawan tidak memiliki tujuan apa yang harus mereka capai untuk mendapatkan promosi jabatan, dampak yang terjadi yaitu karyawan bekerja sesuai dengan posisinya dan kualitas serta kuantitas kerja yang mereka lakukan tidak pernah meningkat. Tidak diberikan wewenang untuk mengambil keputusan terhadap masalah yang terjadi, seperti target yang diberikan kepada karyawan tidak dirundingkan terdahulu. Hal ini sering terjadi kepada karyawan ketika memasuki bulan baru tanpa adanya briefing ataupun meeting, atasan memberikan keputusan bahwa target bulan itu telah dinaikkan, sehingga karyawan tidak memiliki kesiapan dan tidak dapat berkomentar terhadap masalah apa yang akan mereka hadapi di bulan tersebut yang tidak memungkinkan target akan tercapai.

Turn Over Intention

Menurut Hartono dalam (Affandi et all, 2021:163) turnover intention adalah kadar atau intensitas dari keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya niat karyawan untuk keluar dari perusahaan yaitu untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Sedangkan menurut (Wahyuni et all, 2021:18) turnover intention adalah prediktor utama dari tunover, dengan keinginan atau niat untuk berhenti bekerja dari pekerjaan atas dasar pilihan sendiri. Indikator dari variabel Turnover Intention menurut Mobley dalam (Wahyuni et all, 2021:18) adalah: 1. Adanya pikiran untuk keluar dari organisasi, 2. Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan ditempat lain, 3. Mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak ditempat lain, 4. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Konflik Kerja

Menurut (Rusdiana 2015:69), konflik organisasi merupakan interaksi antara dua pihak atau pihak yang satu sama yang lain berhubungan dan saling bergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan. Sedangkan menurut Stoner dan Wankel, 1986 dalam (Dalimunthe, S.,F., 2003:3) Konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi kegiatan-kegiatan kerja karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Menurut (Nyoto, 2019:111) konflik kerja merupakan terjadinya perbedaan pendapat dalam tujuan organisasi yang dibangun, perbedaan pendapat serta adanya sebuah perbedaan fungsi dalam organisasi. Namun keseluruhan faktor tersebut muncul sebagai akibat tingginya peran manusia dalam melakukan interaksi sosial dalam tubuh organisasi atau perusahaan. Menurut (Nyoto, 2019:113) indikator konflik kerja terbagi menjadi 3 bagian: 1. Adanya rasa ketidakadilan dalam perlakuan, Keadilan di tempat kerja diperlukan agar tidak ada diskriminasi antar sesama pekerja. Adil mencakup pembagian gaji yang sama, tidak adanya diskriminasi gender, mendapat sarana pelatihan pengembangan kemampuan yang sama, dll. 2. Muncul rasa dendam, dengan mengumbar banyaknya prestasi yang sudah diraih oleh karyawan kepada rekan kerja, menyebabkan rekan kerja merasa iri atas pencapaian karyawan tersebut. 3. Sakit hati hingga permusuhan secara emosional, sering tidak sadar jika sedang dalam keadaan emosi yang membuat mulut bisa berkata kasar dan menyakiti hati orang lain sehingga memberikan dampak yang menjadikan rekan kerja tersebut sebagai musuh karyawan tersebut.

Stress Kerja

Menurut Ivanko dalam (Hamali, 2018:241) “Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan”. Menurut (Mangkunegara, 2017:157) “Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari Simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan”. Sedangkan menurut (Affandi et all, 2021:175) stres kerja merupakan keadaan dimana karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang dapat berpengaruh terhadap kinerjanya di dalam perusahaan dan membuat ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya. Indikator stres kerja menurut Salleh dalam (Affandi et all, 2021:182) terbagi atas lima skala penilaian yaitu: 1. Faktor intrinsik pekerjaan yang terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena deadline pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan terlalu banyak. 2. Peran dalam organisasi yang terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan. 3. Hubungan ditempat kerja yang terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja. 4. Pengembangan karir yang terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi. 5. Struktur dan iklim organisasi yaitu kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan penulis adalah secara kuantitatif, yaitu seluruh karyawan pada PT Suriatama Mahkota Kencana yang berjumlah 52 orang pada tahun 2022 Sampel Populasi. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel yaitu teknik sampling jenuh, yang dimana menurut (Sugiyono, 2014:11885) teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan populasi pada penelitian ini tidak melebihi dari 100 responden maka responden yang diambil adalah seluruh dari populasi penelitian sebanyak 52 responden. Jenis dan Sumber Data yang di gunakan

yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Teknik Analisa Data yang di gunakan antara lain data yang diperoleh melalui angket, diolah menggunakan program SPSS 20. Teknik pengolahan data yang digunakan terdiri dari uji validitas menggunakan corrected item total correlation, dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Uji reliabilitas menggunakan nilai acuan Cronbach’s Alpha yaitu nilai reliabilitas yang diperoleh lebih dari 0,6. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji heterokedasitas. Persamaan regresi linier berganda, yang merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu dengan menambah jumlah variabel bebas. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang digunakan dalam angket bersifat valid atau tidak. Dalam penelitian metode yang digunakan yaitu corrected item total correlation. Untuk menentukan apakah data yang didapat bersifat valid atau tidak maka harus dibandingkan dengan r tabel. Untuk menentukan r tabel digunakan persamaan $r=N-2$. Hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut. Dari hasil uji validitas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua total item pernyataan variabel Konflik Kerja, Stres Kerja dan *Turnover Intention* semuanya di katakan valid, karena r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) dari semua pernyataan memiliki nilai diatas kriteria r tabel sebesar 0,2732 sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas variabel penelitian yaitu Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2) dan *Turnover Intention* (Y). Pada uji reliabilitas, apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel dan jika hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach’s Alpha	Signifikansi	Reliabel
1.	Konflik Kerja	0,903	0,60	Reliabel
2.	Stres Kerja	0,852	0,60	Reliabel
3.	<i>Turnover Intention</i>	0,871	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Dari Tabel 5.21 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dari uji reliabilitas dihasilkan nilai *Cronbach’s Alpha* untuk indikator masing-masing variabel penelitian yaitu Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2) dan *Turnover Intention* (Y) lebih besar dari 0,60 yang memberikan hasil bahwa variabel yang diteliti memenuhi syarat untuk konsistensi. Jadi item-item pernyataan untuk variabel tersebut dapat dipakai sebagai alat ukur dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa ada terdapat pengaruh antara Persepsi Harga dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan penganalisaan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 20 seperti yang dikemukakan pada Tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.369	7.337		1.277	.208
1 Konflik Kerja	.454	.134	.426	3.381	.001
Stres Kerja	.453	.146	.391	3.102	.003

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber : Hasil Olah Data 2023

$$Y = 9,369 + 0,454X_1 + 0,453X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 9,369. Artinya adalah apabila semua variabel independen (Konflik Kerja dan Stres Kerja) diasumsikan rendah sekali, maka *Turnover Intention* adalah sebesar 9,265.
- Nilai koefisien regresi variabel Konflik Kerja sebesar 0,454. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Konflik Kerja sebesar satuan maka akan meningkatkan *Turnover Intention* sebesar 0,454 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel Stres Kerja sebesar 0,453 menyatakan bahwa jika mengalami peningkatan 1 satuan dengan asumsi konflik kerja konstan (tetap), maka *turnover intention* karyawan meningkat sebesar 0,453.

Uji t

Uji t dilakukan untuk memeriksa lebih lanjut manakah diantara kedua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan atau tidak terhadap *Turnover Intention* yang dikemukakan pada Tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.369	7.337		1.277	.208
1 Konflik Kerja	.454	.134	.426	3.381	.001
Stres Kerja	.453	.146	.391	3.102	.003

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Dari Tabel 6. untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji hipotesis secara parsial (t). Untuk mencari t tabel yaitu (df: n - k - 1) = (df: 52 - 2 - 1) maka df : 49 hasil dari t tabel adalah 2,0095.

- Nilai thitung untuk variabel Konflik Kerja sebesar 3,381 > ttabel 2,0095 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 maka dapat diambil kesimpulan **H1 diterima**, berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Konflik Kerja (X1) terhadap *Turnover Intention* (Y) pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).
- Nilai thitung untuk variabel Stres Kerja sebesar 3,102 < ttabel 2,0095 dan nilai signifikansi 0,003 < 0,05 dapat diambil kesimpulan **H2 diterima**, berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Stres Kerja (X2) terhadap *Turnover Intention* (Y) pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari product(X1), price(Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen dari *Turnover Intention* (Y) pada PT Suriatama Mahkota Kencana yang sedang diteliti dan dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 7
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1951.732	2	975.866	30.189	.000 ^b
1 Residual	1583.960	49	32.326		
Total	3535.692	51			

a. Dependent Variable: Turnover Intention

b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Konflik Kerja

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan dari hasil pengujian pada Tabel 7. dapat dilihat dengan menggunakan rumus Ftabel = (k : n-k) dimana Ftabel = (2 : 50) hasil Ftabel adalah 3,18, maka nilai Fhitung sebesar 30,189 > Ftabel 3,18 dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan tingkat α (Alfa) = 0,05 atau 5% maka H3 **diterima**. Penerimaan H3 dibuktikan dengan hasil perhitungan bahwa nilai Sig. (0,000) < 0,05 sehingga dapat

disimpulkan Konflik Kerja dan Stres Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y) pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar dari 0-1. Nilai koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai adjusted R square. Adapun nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.534	5.686

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Konflik Kerja

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa koefisiensi determinasi yang disesuaikan atau (adjusted R²) sebesar 0,697. Hal ini hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian terdapat bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,534 artinya adalah besarnya kontribusi Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* adalah sebesar 53,4%. Sedangkan sisanya 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).
2. Secara parsial Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).
3. Secara simultan Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya).
4. Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Suriatama Mahkota Kencana (Suzuya) memiliki hubungan sebesar 53,4%.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar A. A., Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Afandi, P et all. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Riau: Zanafa Publishing.

Affandi et all. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumatra Barat: CV. Insan Cendekia Mandiri.

Andriani dan Achmad Jaelani. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Purwokerto: CV Pena Persada.

Andriani, Rian et all. 2021. Conditional Process Pada Manajemen SDM. Ponorogo: Gracias Logis Kreatif.

Ardana. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Dede Solihin dan Ayu Kusuma Wardani. 2022. Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Bagian Indirect PT Mitsuba Indonesia di Tangerang. Vol. 5, No. 5.

Fahmi, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: ALFABETA

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas.

- Hamali, A. Y. 2018. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku.
- Joesyiana, K., Basriani, A., & Susanti, D. (2022). The Influence Of Workload, Work Conflict And Work Stress on the Performance Of Sprinter Employees at PT Garuda Express Nusantara in Pekanbaru. *ECo-Buss*, 5(2), 672–684. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.604>
- Kesuma Dewi, R. V., Pujiati, H., Affandi, A., Sunarsi, D., & Asrini. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pengantar*. (Musnaini & H. Wijoyo, Ed.) (Pertama). Sumatera Barat: Sumatera Barat: INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Nyoto. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Putriani, Arin Dewi. 2014. Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Pusat Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 12. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/518>
- Rusdiana, A. 2015. *Manajemen Pendidikan & Pelatihan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunarti & Selly Rahmawati. 2014. *Penilaian dalam Kurikulum 2013*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Surajiyo, Nasrudin, Paleni, dan Herman. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia (Pengertian, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Wahyuni, P., Kusumawati, D., & Widyatmojo, P. (2022). *Perilaku Organisasional: Teori dan Aplikasi Penelitian*. Sleman: Deepublish.
- Wahyuni, A. T., & Hariasih, M. (2021). The Effect of Job Stress, Compensation and Job Satisfaction on Turnover Intention through Organizational Commitment as an Intervening Variable for Employees. *Academia Open*, 5, <https://doi.org/10.21070/acopen.5.2021.2504>