

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. *Work family conflict*

Work family conflict didefinisikan sebagai konflik yang berasal dari pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab dalam keluarga (Bagger & Li, 2012). Menurut Achour dan Boerhannoeddin (2011) tuntutan pekerjaan yang tinggi dan ketidakseimbangan seorang karyawan dalam mengelola tugas atau tanggung jawab dalam keluarga, akan berdampak pada munculnya konflik pekerjaan-keluarga. *Work family conflict* terjadi akibat jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki seorang karyawan terlalu padat, terlebih pada industri perhotelan yang karyawannya dituntut untuk lebih banyak berada ditempat kerja. Akibatnya, perhatian dan pikiran terlalu tercurahkan pada satu peran saja. Pada dasarnya *work family conflict* dapat terjadi pada pria maupun wanita, namun beberapa penelitian terdahulu mengenai *work family conflict* menunjukkan bahwa wanita memiliki intensitas yang lebih besar terjadi (Apperson et al., 2002). Tingkat konflik ini akan semakin buruk ketika wanita bekerja secara formal karena mereka akan terikat oleh aturan organisasi yang meliputi jam kerja, penugasan, serta target dalam menyelesaikan tugas. Namun beberapa penelitian terdahulu

menyebutkan, pria maupun wanita yang bekerja di industri perhotelan memiliki potensi untuk mengalami *work family conflict*.

2. *Turnover intention*

Turnover intention diindikasikan sebagai sikap individu yang mengacu pada hasil evaluasi mengenai kelangsungan hubungannya dengan organisasi dimana dirinya bekerja dan belum terwujud dalam bentuk tindakan pasti (Suwandi & Nur, n.d.). Tinggi rendahnya *turnover intention* pada suatu organisasi mengakibatkan tinggi rendahnya biaya perekrutan seleksi karyawan dan pelatihan yang harus ditanggung organisasi (Mercer, 1988). Hal ini dapat mengganggu efisiensi operasional suatu organisasi, terlebih karyawan yang pindah tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang baik. *Turnover intention* dapat membawa dampak positif apabila muncul kesempatan untuk menggantikan individu yang berkinerja tidak optimal dengan individu yang memiliki keterampilan, motivasi dan loyalitas yang tinggi (Dalton et al., 1982). Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk mencari alternatif pekerjaan yang lain dan meninggalkan organisasi. Menurut Meyer dan Tett (1993) *turnover intention* merupakan keinginan individu yang dilakukan secara sadar serta disengaja untuk keluar dari perusahaan dimana tempat karyawan tersebut bekerja. *Turnover intention* adalah keputusan akhir yang

dipilih jika karyawan merasa tidak nyaman pada pekerjaan dan lingkungannya.

3. *Core self-evaluation*

Core self-evaluation merupakan penilaian mendasar karyawan terhadap diri sendiri mengenai kelayakan, kompetensi, dan kemampuan (Judge et al., 2005). Apabila karyawan memiliki penilaian yang positif pada dirinya maka karyawan tersebut akan mampu mengatasi berbagai situasi baik dalam domain kerja maupun keluarga. Baral dan Bhargava (2011) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki *core self-evaluation* memiliki motivasi untuk memaksimalkan dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam menjalankan berbagai peran. Dengan demikian, karyawan akan mengembangkan keterampilan baru, suasana hati yang baik dan positif, kepercayaan diri yang tinggi, serta mendapatkan lebih banyak keuntungan yang dapat digunakan untuk menjalankan tanggung jawab pada peran lain.

4. *Managerial Support*

Managerial support merupakan bentuk dukungan dari atasan kepada bawahannya. Dukungan atasan dapat membantu karyawan dalam menjembatani batas antara pekerjaan dan keluarga ketika karyawan berusaha mengintegrasikan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga (Wenzel, 2008). Dukungan yang diberikan atasan dapat berupa dukungan emosional dan dukungan instrumental.

Dukungan emosional seperti mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap karyawan ketika menghadapi tantangan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Dukungan instrumental dapat diberikan dengan memberikan fleksibilitas dalam penjadwalkan jam kerja karyawan dan memberikan izin untuk karyawan yang tidak masuk kerja ketika sedang ada tanggung jawab keluarga yang mendadak (Baral & Bhargava, 2011). Tersedianya dukungan yang diberikan atasan kepada karyawan menunjukkan adanya kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan individu karyawan dan memberikan bantuan untuk memastikan efektivitas karyawan dalam bekerja (Hoshino et al., 1979). Dukungan atasan dapat mengurangi kecenderungan untuk mengundurkan diri dari perusahaan bahkan dapat memicu karyawan untuk terlibat penuh dalam pekerjaan. Adanya dukungan dari atasan dapat menciptakan situasi kerja yang kondusif sehingga karyawan merasa lebih nyaman untuk mendiskusikan tantangan pekerjaan dan keluarga dengan atasannya (Hoshino et al., 1979).

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
 Penelitian Terdahulu Terkait Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* dimoderasi oleh *Core Self-Evaluation* dan *Managerial Support*

No	Judul	Penulis	Konteks	Negara	Tahun	Hasil Kesimpulan
1	<i>Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry</i>	Blomme, Van Rheede, and Tromp	Industri Perhotelan	Belanda	2010	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
2	<i>The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees</i>	Karatepe and Sokmen	Industri Perhotelan	Turki	2006	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
3	<i>Work-Family Conflict and Facilitation in the Hotel Industry</i>	Karatepe and Magaji	Industri Perhotelan	Nigeria	2008	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
4	<i>Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict</i>	Yavas, Babakus, and Karatepe	Industri Perhotelan	Turki	2008	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
5	<i>Relationships of supervisor support and conflicts in the work family interface with the selected job outcomes of frontline employees</i>	Karatepe and Kilic	Industri Perhotelan	Turki	2007	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
6	Pengaruh <i>work family conflict</i> terhadap <i>turnover intention</i> melalui mediasi kepuasan kerja pada Hotel Grand Inna Kuta	Wulandari dan adnyani	Industri Perhotelan	Indonesia	2016	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

7	Pengaruh <i>work family conflict</i> dan stress kerja terhadap kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i> karyawan wanita	Yani dkk	Industri Perbankan	Indonesia	2016	<i>Work family conflict</i> tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
8	Pengaruh <i>work family conflict</i> terhadap <i>turnover intention</i> melalui komitmen organisasi	Meilaty Finthariasari dkk	Industri Perbankan	Indonesia	2020	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
9	Analisis pengaruh <i>work family conflict</i> dan <i>family work conflict</i> terhadap <i>turnover intention</i> dengan <i>job stress</i> sebagai mediasi (studi pada CV. Tiga Mutiara)	Sulis Riptiono	Industri Jasa Konstruksi	Indonesia	2017	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
10	<i>The influence of work family conflict on turnover intentions with job satisfaction as an intervening variable on public accountant firms in Indonesia</i>	Lathifah dan Rohman	Public Accountant Firms	Indonesia	2008	<i>Work family conflict</i> positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
11	<i>The Effects of Work–Family Conflict and Facilitation on Turnover Intentions: The Moderating Role of Core Self-Evaluations</i>	Karatepe and Azar	Industri Perhotelan	Turki	2014	<i>Core self-evaluation</i> tidak memiliki peran moderasi
12	<i>The moderating effect of core self-evaluations between the relationships of work-family conflict and voluntary turnover, job promotions, and physical health symptoms</i>	Peltokorpi and Michel	Research Company	Jepang dan USA	2020	<i>Core self-evaluation</i> memiliki peran moderasi
13	<i>Managerial support, work–family conflict and employee outcomes: an Australian study</i>	Phuong Anh Tran et al	Industri Manufaktur	Australia	2020	<i>Managerial support</i> memiliki peran moderasi

B. Perumusan Hipotesis

1) Pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

Work family conflict merupakan konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda baik dalam pekerjaan maupun keluarga. *Work family conflict* sering timbul ketika salah satu dari peran dalam pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian daripada peran dalam keluarga, tentu hal ini menimbulkan adanya konflik pada peran keluarga. Akibatnya, seseorang yang tidak bisa menyeimbangkan kedua peran tersebut akan mengarah pada *turnover intention* pada suatu organisasi.

Lathifah dan Rohman (2014) berpendapat bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan sisi *work family conflict*, seseorang yang memiliki jam kerja yang lama akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan atas pekerjaan dan keluarga sehingga timbul adanya tekanan atau stres dalam dirinya yang berdampak pada keinginan untuk keluar atau pindah dari organisasi tersebut.

Berbeda dengan penelitian Yani et al. (2016) yang mengemukakan bahwa *work family conflict* tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Adanya ketidak konsistenan terkait hasil *work family conflict* terhadap *turnover intention*, maka menarik untuk dikaji kembali pada konteks yang berbeda serta untuk menangkap fenomena pada konteks yang

berbeda pula. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2) Peran moderasi *core self-evaluation* dalam hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention*.

Core self-evaluation didefinisikan sebagai suatu dasar yang dipegang individu mengenai diri mereka sendiri dan manfaat keberadaan mereka di dunia. Menurut Judge et al. (2002) dan Zacher (2014) seseorang dengan *core self-evaluation* tinggi lebih mungkin untuk percaya bahwa mereka mampu memecahkan masalah, layak dihargai dan dihormati, mengendalikan dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi pada mereka, dan cenderung optimis, bebas dari keraguan serta kekhawatiran.

Studi empiris yang menunjukkan bahwa *core self-evaluation* memoderasi efek terjadinya *work family conflict* terhadap *turnover intention* Witt dan Carlson (2006) dan efektifitas positif mengurangi dampak *work family conflict* terhadap *turnover intention* (Karatepe et al., 2010). Temuan tersebut sesuai dengan teori *conservation of resources* (COR), sumber daya pribadi dapat mengurangi efek stresor pada hasil kerja karyawan (Hobfoll, 1989; Witt & Carlson, 2006). Karena kehati-hatian dan efektifitas positif merupakan salah

satu sumber daya pribadi yang mampu mengurangi efek *turnover intention*. Sebagai sumber daya pribadi, *core self-evaluation* juga dapat mengurangi efek positif dari *work family conflict* terhadap *turnover intention*. Karyawan dengan *core self-evaluation* yang tinggi memiliki keterampilan yang lebih baik dalam mengatasi konflik keluarga-pekerjaan daripada menunjukkan niat untuk meninggalkan organisasi.

Menurut literatur terdahulu terkait efek langsung *work family conflict* terhadap *turnover intention*, hasil penelitian belum konsisten (Lathifah & Rohman, 2014; Yani et al., 2016). Hasil penelitian Yani et al. (2016) menunjukkan tidak signifikan antara *work family conflict* terhadap *turnover intention*. Sedangkan menurut hasil penelitian Lathifah dan Rohman (2014) menemukan adanya pengaruh langsung *work family conflict* terhadap *turnover intention*. Sehingga relevan menghadirkan variabel pemoderasi pada pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *core self-evaluation* memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

3) Peran moderasi *managerial support* dalam hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention*.

Selain internal, faktor eksternal juga diduga dapat berperan mengurangi pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* yaitu *managerial support*. *Managerial support* merupakan bentuk dukungan dari atasan kepada bawahannya. Menurut Wenzel (2008) dukungan atasan dapat membantu karyawan dalam menjembatani batas antara pekerjaan dan keluarga ketika karyawan berusaha mengintegrasikan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga.

Perlu adanya peran moderasi karena literatur terdahulu terkait efek langsung *work family conflict* terhadap *turnover intention* belum konsisten (Lathifah & Rohman, 2014; Yani et al., 2016), sehingga relevan dengan adanya faktor-faktor yang bisa memperkuat atau memperlemah efek langsung *work family conflict* terhadap *turnover intention*.

Penelitian oleh O'Driscoll et al. (2004) tentang hubungan antara dukungan manajemen yang dirasakan, *work family conflict*, dan ketegangan psikologis, menunjukkan bahwa karyawan yang melaporkan tingkat dukungan manajemen yang lebih tinggi memiliki konflik keluarga-pekerjaan yang lebih sedikit. Studi oleh Ng dan Sorensen (2008) menemukan bahwa jika dukungan supervisor kuat, karyawan akan lebih puas dengan pekerjaan mereka, berkomitmen pada organisasi mereka, dan mengurangi

turnover intention. Berdasarkan penelitian terbaru mengungkapkan peran signifikan dari dukungan manajerial dalam mempromosikan keseimbangan kehidupan kerja (yaitu penurunan *work family conflict*), yang kemudian mempengaruhi sikap karyawan, termasuk niat berpindah karyawan (Talukder, 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: managerial support memoderasi pengaruh positif *work family conflict* terhadap *turnover intention*

C. Kerangka Penelitian

Kerangka konsep pada penelitian ini yaitu:

