

**PENGARUH *JOB STRESS, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORK FAMILY CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION* PADA PT XYZ**

**Sri Anggi Mulyaningsih**

Universitas Trisakti Jakarta

e-mail: [Sri022002004001@std.trisakti.ac.id](mailto:Sri022002004001@std.trisakti.ac.id)

**Justine Tanuwijaya\***

Universitas Trisakti Jakarta

e-mail: [justine@trisakti.ac.id](mailto:justine@trisakti.ac.id)

<b>Abstrak</b>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh job stress, perceived organizational support, work family conflict terhadap turnover intention karyawan PT XYZ. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah responden 136 karyawan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Hasil menunjukkan bahwa job stress berpengaruh positif terhadap turnover intention, perceived organizational support tidak berpengaruh negatif secara signifikan terhadap turnover intention, dan work family conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention. Implikasi manajerial dalam penelitian ini manajemen perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kesejahteraan dan kebahagiaan karyawan di dalam maupun di luar perusahaan, melakukan pembagian tugas dan jam kerja karyawan yang adil dengan cara menyesuaikan tugas dan beban kerja sesuai dengan jabatan dan usia karyawan, memberikan pelatihan khusus dengan cara memberikan studi kasus atau masalah yang menuntut kerja sama tim, serta lebih melibatkan karyawan seperti mendengar pendapat dan masukan dari para karyawan yang bertujuan untuk kemajuan perusahaan.</p>
<b>Kata Kunci</b>	<p>Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict, Turnover Intention</p>

**1. PENDAHULUAN**

Di negara berkembang seperti Indonesia, industri asuransi memiliki peran yang cukup signifikan. Menurut Rohman (2022), berdasarkan hasil studi Bank Dunia, tercatat bahwa aktivitas industri asuransi pada 56 negara dalam kurun periode tahun 1976 dapat mengoptimalkan pengelolaan berbagai risiko dengan cara yang lebih efisien dan terus berkembang hingga saat ini. Studi tersebut menampilkan relasi kausalitas positif antara pencapaian industri asuransi dengan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Salah satu bentuk penembusan asuransi tersebut terlihat dari tingkat rasio jumlah dana di industri asuransi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, sehingga instruksi tersebut dapat dinilai dari dua sisi, yakni peluang industri asuransi untuk tumbuh masih cukup besar, tetapi di sisi lain kontribusi industri asuransi terhadap perekonomian Indonesia pun masih cukup rendah (Wibi, 2020). Suatu fokus yang harus diperhatikan di industri asuransi Indonesia yakni asuransi jiwa yang bersumbangsih paling tidak sejumlah 40% dari keseluruhan aset industri asuransi nasional (Ibrahim & Rosi, 2022). Eksistensi perusahaan dalam industri asuransi pun tidak terlepas dari peranan karyawan. Terkait ini, peran karyawan turut mendorong eksistensi perusahaan asuransi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu, seberapa jauh industri mampu bertahan dan mengeksistensikan diri, bukanlah ditetapkan dari pemimpin perusahaan, tapi seluruh itu berhubungan dengan perananan karayawan dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.

Turnover intention mengarah pada niat karyawan yang didasari dari keinginan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini dan meninggalkan organisasi (Le et al., 2022). Sehingga turnover karyawan terus menjadi masalah dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) dan khususnya dalam praktek

berorganisasi di perusahaan. Selain itu, hilangnya karyawan yang berpengalaman dapat berdampak buruk pada moral karyawan yang tetap berada di organisasi perusahaan serta merupakan dilema berkelanjutan bagi manajer layanan yang selanjutnya dapat secara signifikan mengurangi produktivitas perusahaan dan menurunkan minat untuk lebih unggul dalam berkompetisi di organisasi perusahaan (Van Jaarsveld et al., 2019). Sedangkan perusahaan yang kompeten dapat mencegah maupun menangani permasalahan yang ada karena adanya kontribusi seperti mengusulkan cara-cara bekerja yang lebih efisien dan inovasi lainnya. Manajemen sumber daya manusia memiliki peluang untuk memungkinkan organisasi bertahan dalam bersaing, tumbuh, kompetitif, dan menguntungkan (Mansaray, 2019).

Ketika karyawan memiliki dorongan yang rendah untuk mengatasi tuntutan, dan cenderung bertindak tanpa memikirkan konsekuensi, maka keseimbangan terganggu, dan stres kerja dapat terjadi (Siddiqui et al., 2021). Isu-isu yang menyebabkan stres kerja termasuk kegagalan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan, kegagalan untuk memenuhi persyaratan peran, kegagalan untuk mencapai kemajuan yang diperlukan dalam profesi dan hambatan komunikasi (Liu et al., 2021). Stres kerja kronis menyebabkan ketidakhadiran, penurunan produktivitas dan semua merugikan perusahaan per tahun dalam hal asuransi, biaya hukum dan pengobatan per karyawan (Schwepker et al., 2021). Seorang karyawan biasanya memiliki peningkatan kecemasan ketika berada di bawah tekanan pekerjaan. Hal ini terkait dengan penurunan premi yang didapat dalam industri asuransi yang menimbulkan tekanan pada perusahaan-perusahaan asuransi. Selain itu, persaingan dirasa semakin ketat di antara perusahaan-perusahaan yang ada. Agar mampu bersaing dengan bisnis-bisnis yang sudah lama maupun yang baru, maka setiap perusahaan perlu memperhatikan aspek kualitas sumber daya manusia pada perusahaannya. Tingkat turnover yang tinggi dikaitkan dengan tingkat stress kerja yang tinggi karena memiliki lingkungan kerja dengan tekanan yang tinggi namun dukungan perusahaan rendah (Chen et al., 2022). Karyawan yang mengalami tekanan seperti itu dalam pekerjaan biasanya menunjukkan sikap tidak bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap turnover intention.

Perusahaan harus memberikan dukungan agar dapat mempertahankan karyawannya, sehingga karyawan loyal pada perusahaan. Dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan, dalam hal ini dikenal dengan *perceived organizational support*, dipandang sebagai salah satu cara untuk menjelaskan bagaimana karyawan memiliki pandangan terhadap suatu sikap organisasi yang suportif pada kinerja karyawan (Rubel et al., 2020). Persepsi ini dapat mempengaruhi pekerjaan setiap karyawan seperti niat kerja, sikap dan kinerjanya pada suatu perusahaan. Hal ini pun membuktikan adanya salah satu norma timbal balik yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *perceived organizational support* mendapatkan sosio-emosional dari organisasi yang membuat karyawan mempercayai dan menghargai organisasi (Rubel et al., 2020). Dengan demikian, di satu sisi *perceived organizational support* menggabungkan unsur kepercayaan dan apresiasi dalam suatu organisasi, sehingga karyawan dapat berkontribusi dan loyal pada organisasi dengan timbal balik apresiasi yang layak (Afsar dan Badir, 2017). Karyawan biasanya bekerja secara tim maupun menunjukkan sikap sebaliknya seperti sikap kerja yang tidak efisien sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap turnover intention.

Konflik kerja-keluarga (*work family conflict*) mengacu pada kurangnya kualitas dalam kehidupan karyawan, pernikahan karyawan, hubungan keluarga, kepuasan atas pekerjaan serta kinerja dan komitmen pada organisasi, bahkan meningkatkan keinginan untuk tidak hadir dan niat pindah ke perusahaan lain (Yucel, 2021). Ada banyak bukti empiris yang menghubungkan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) dengan hasil buruk yang melibatkan kesehatan mental dan fisik yang buruk, komitmen organisasi yang lebih rendah, ketidakpuasan kerja, kebahagiaan perkawinan yang lebih rendah dan kualitas kehidupan keluarga (Higgins et al., 2014). Suatu perusahaan bisa saja memfokuskan pada pentingnya visi misi perusahaan itu sendiri dibandingkan dengan keadaan karyawan. Sehingga, konflik pekerjaan dan keluarga ini bisa terjadi ketika tidak adanya toleransi yang diterapkan. Hal ini semakin memperbesar potensi konflik, dikarenakan beban individu yang diemban oleh karyawan yang harus menjalani berbagai peran dalam kehidupan sosial maupun pribadinya. Masing-masing individu menjalani sebagian besar harinya untuk melakukan berbagai peran, yaitu sebagai pasangan, karyawan, dan/atau orang tua (Higgins et al., 2014). Masing-masing peran

menuntut untuk difungsikan sebaik mungkin, termasuk organisasi yang menuntut karyawan untuk dapat berkontribusi pada nilai perusahaan dengan baik (Dhir dan Dutta, 2020). Namun realita yang terjadi dapat berbeda akibat adanya ketidakseimbangan peran dan fungsi antara pekerjaan dengan peran sebagai pasangan dan/atau orang tua.

Pada beberapa provinsi di China telah dilakukan penelitian terkait dengan job stress, perceived organizational support dan turnover intention karyawan di sektor UKM (Lai et al., 2022). Penelitian lainnya dari Yucel et al., (2022) pun telah turut membahas hal serupa terkait work family conflict dan turnover intention pada tenaga profesional di rumah sakit Kementerian Kesehatan di provinsi Erzincan. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, pada penelitian ini telah dilakukan modifikasi serta proses pengambilan sampel yang dilakukan terhadap karyawan perusahaan asuransi di PT XYZ. Penelitian ini dilakukan karena, dalam perusahaan ini setiap kegiatan terkait tanggung jawab pekerjaan masing-masing tim dituntut lebih berinovasi secara cepat disetiap aktivitasnya karena sebagian besar pekerjaan masih menggunakan cara-cara manual yang dapat terjadinya human error yang akan menimbulkan case baru sehingga karyawan dapat merasakan kelelahan berujung stres atas beban kerja yang berlebihan dan work family-conflict karena tidak adanya keseimbangan antara waktu pribadi dan waktu kerja yang dimana akan berakibat pada turnover intention. Karena hal itu, sesuai dengan paparan di atas, maka judul dari penelitian ini ialah “Pengaruh Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict terhadap Turnover Intention karyawan PT XYZ”

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### *Job stress*

*Job stress* adalah keadaan psikologis yang dirasakan seorang karyawan, yang merasa berada dalam kondisi mental yang tidak normal, merasa cemas, dan/atau terkadang mengalami *burnout* (Kahn, 2022). Stres kerja adalah jenis stres berbahaya yang menyebabkan konsekuensi fisik, psikologis, perilaku dan sosial yang tidak diinginkan pada karyawan, termasuk kecemasan dan depresi (Pearsall et al., 2022). Maka dapat diambil simpulan bahwa *job stress* merupakan suatu kondisi yang menunjukkan tidak stabilnya perasaan akibat adanya tekanan yang dialami seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

### *Perceived Organizational Support*

*Perceived organizational support* diartikan sebagai keyakinan staf suatu organisasi bahwa organisasi telah menghargai usahanya dan mengutamakan kemakmurannya (Eisenberger et al., 2016). *Perceived organizational support* memberi sinyal kepada karyawan bahwa organisasi menyambut dan menerima karyawan sebagai anggota organisasi dan memenuhi kebutuhan afiliasi dengan menunjukkan rasa hormat dan pengakuan yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi (Caesens et al., 2017). *Perceived organizational support* sebagai suatu tingkatan di mana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan para karyawannya (Robbins & Judge, 2017).

### *Work Family Conflict*

*Work family-conflict* sebagai konflik antara pekerjaan serta keluarga yang tidak ada keseimbangan akibat seorang individu mempunyai dua kedudukan bersamaan serta menghadapi tiap-tiap tekanan dari kedua tuntutan kedudukan itu (Nabila et al., 2019). *Work family-conflict* merupakan bentuk kendala dari lingkungan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi karyawan, ketika individu memilih bekerja berarti akan berpotensi menghadapi hambatan ataupun kendala untuk memenuhi kewajiban keluarganya (Pramana, 2020). *Work family-conflict* ialah konflik dua arah, di mana profesi atau pekerjaan bisa menimbulkan konflik di rumah atau pun juga sebaliknya, permasalahan di rumah bisa menimbulkan konflik di tempat kerja (Lambert, 2016).

### *Turnover Intention*

*Turnover intention* adalah suatu keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan yang sekarang ditempati atau keinginan pindah ke perusahaan yang lain dengan pilihannya sendiri yang sudah ditentukan (Novrandy & Tanuwijaya, 2022), Turnover intention adalah keinginan karyawan

untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela atau pindah ke perusahaan lain dengan alasan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Novrandy & Tanuwijaya, 2022).

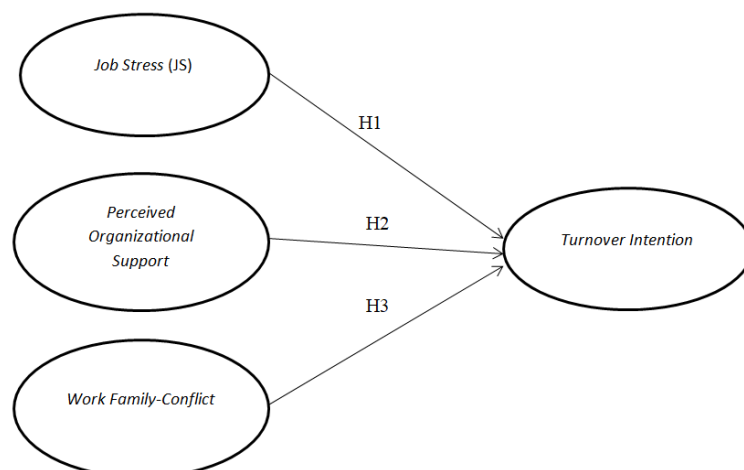
Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hongshan Lai (2022) membahas variabel yang berfokus pada dampak sikap kerja dan stres pada TI (*turnover intention*) karyawan. Sejumlah penelitian menemukan bahwa JS (*job stress*) dapat menyebabkan masalah yang signifikan, seperti ketidakpuasan kerja, kelelahan, dan lainnya yang pada akhirnya menghasilkan tingkat *turnover* yang lebih tinggi. Di sisi lain, He et al. (2020) menemukan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan kemampuan beradaptasi dan keterlibatan kerja karyawan, sehingga mengurangi TI (*turnover intention*) karyawan. Dalam konteks ini, konflik pekerjaan-keluarga (*work family-conflict*) lebih mempengaruhi niat berpindah karyawan daripada konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) (Yucel, 2021). Maka variabel yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah *job stress*, *perceived organizational support*, *work family-conflict*.

**Rerangka Konseptual**

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Lai et al. (2022) di sektor UKM di China yang membahas variabel yang berfokus pada dampak sikap kerja dan stres karyawan akibat adanya pandemi Covid-19 pada TI (*turnover intention*) karyawan. Sejumlah penelitian menemukan bahwa JS (*job stress*) dapat menyebabkan masalah yang signifikan, seperti ketidakpuasan kerja, kelelahan, dan lainnya yang pada akhirnya menghasilkan tingkat *turnover* yang lebih tinggi. Di sisi lain, He et al. (2020) menemukan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan kemampuan beradaptasi dan keterlibatan kerja karyawan, sehingga mengurangi TI (*turnover intention*) karyawan. Dalam konteks ini, konflik pekerjaan-keluarga (*work family-conflict*) lebih mempengaruhi niat berpindah karyawan daripada konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) (Yucel, 2021). Maka variabel yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah *job stress*, *perceived organizational support*, *work family-conflict*.

**Gambar 1.** Rerangka Konseptual

Pengaruh Job Stress, Perceived Organizational Support, Work Family Conflict terhadap Turnover Intention



Sumber : Lai et al., (2022) & Yucel et al., (2021)

**Pengembangan Hipotesis**

**Job Stress dan Turnover Intention**

*Turnover intention* dipengaruhi oleh stres kerja dan kepuasan kerja (Dewi et al., 2019). *Job stress* dalam hal ini dapat dilihat dari situasi COVID-19 saat ini contohnya telah sangat mempengaruhi UKM Tiongkok melalui penurunan pangkat, gaji, dan kecemasan terkait pekerjaan yang pada akhirnya menyebabkan karyawan secara sukarela mengundurkan diri dari pekerjaan (Wang, 2020). Karyawan Kesehatan Saudi mengalami stres kerja tinggi yang disebabkan oleh wabah COVID-19 dan memiliki

niat yang tinggi untuk mengubah pekerjaannya dalam beberapa bulan ke depan (Lai *et al.*, 2022). Jadi, ketika karyawan berada pada kondisi stres artinya setiap tindakan dan situasi lingkungan akan menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebih pada karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

### ***Perceived Organizational Support dan Turnover Intention***

Dalam penelitian yang dilakukan di ATC (*Air Traffic Control*) karyawan Generasi Y dukungan organisasi dapat meningkatkan kemampuan beradaptasi pekerjaan dan keterlibatan kerja karyawan, sehingga mengurangi *turnover intention* (Putranti, 2021). Pada studi lain yang dilakukan di Hotel Sahid Surabaya, POS (*Perceived organizational support*) yang dirasakan oleh karyawan mempengaruhi niat *turnover* karyawan secara negatif (Sugiarto, 2018). Dikarenakan saat karyawan sudah merasa *perceived organizational support* yang bagus, karyawan yakin bahwasanya organisasi atau perusahaan peduli tentang kesejahteraan karyawannya yang sudah berkontribusi penuh serta mempunyai rasa kepercayaan yang lebih besar di dalamnya dikarenakan adanya dukungan atau penghargaan yang telah diberikan perusahaan. Studi lain dilakukan di lima perusahaan multinasional sektor jasa di Cina menghasilkan *perceived organizational support* mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. (Putra, 2021).

Karyawan merasakan dukungan organisasi ketika organisasi menghargai sumbangsih dan kepedulian kepada kemakmuran karyawan secara keseluruhan, sehingga ada hubungan negatif antara *perceived organizational support* dan niat berpindah (Susila Putra *et al.*, 2019). Dapat disimpulkan bahwa dukungan yang baik dari perusahaan bisa membuat para karyawan mempunyai kebesarhatian kepada organisasinya, di mana hal perihal ini meningkatkan loyalitas karyawan, sehingga karyawan tidak terdapat niat meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan studi-studi tersebut diajukan hipotesis berikut:

H2 : *Perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

### ***Work Family-Conflict dan Turnover Intention***

*Turnover intention* mengacu pada proses awal terbentuknya perilaku menarik diri (*withdrawal*) di mana seorang karyawan sudah mulai berpikir untuk meninggalkan pekerjaan (Pepple, 2021). Ketika individu bekerja di lingkungan yang tidak mendukung, atau urusan keluarga masuk ke dalam lingkup pekerjaan dapat menimbulkan tekad atau keinginan berpindah ke perusahaan lain. Urusan keluarga mencampurkan pekerjaan serta urusan pekerjaan mencampurkan keluarga merupakan hal yang bisa berdampak kepada tingkat *turnover intention* yang tinggi.

Tingginya *work-family conflict* (WFC) melalui konflik kerja-keluarga dan konflik keluarga-kerja (FWC) yang dirasakan oleh karyawan akan dapat mengakibatkan tekanan pikiran kerja atau stres kerja, kelelahan, serta keinginan untuk meninggalkan (*turnover intention*) yang bisa berakhir pada *turnover* karyawan (Mansour dan Tremblay, 2018). Studi lain yang dilakukan di rumah sakit pelatihan dan penelitian Kementerian Kesehatan di provinsi Erzincan menyatakan semakin sering terjadinya konflik pekerjaan-keluarga yang dialami karyawan menyebabkan karyawan lebih sering memikirkan *turnover* (Yucel, 2021). Serta pada studi lain yang dilakukan pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang menyatakan terjadinya *work family conflict* menyebabkan karyawan lebih memiliki keinginan untuk pindah organisasi (Kurniawati *et al.*, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

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

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan didalam penelitian ini ialah *hypothesis testing* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian di mana pengambilan data hanya sekali pada satu waktu. Peneliti mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada karyawan dari salah satu perusahaan asuransi di Indonesia. Menurut pendapat Hair *et al.* (2018) besarnya jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara jumlah item pernyataan x (5

sampai 10). Jumlah item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini adalah 17 item. Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian menggunakan sampel antara 85 – 170 responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel = 136 responden, jumlah yang didapat tersebut sebanyak jumlah kuesioner yang dikembalikan setelah disebar. Pengukuran item pernyataan menggunakan skala likert. Pernyataan untuk *job stress* menggunakan 5 (lima) item pernyataan dan variabel *perceived organizational support* menggunakan 4 (empat) item pernyataan yang diadopsi dari Lai *et al* (2022). Variabel *work family-conflict* menggunakan 5 (lima) item pernyataan yang diadopsi dari Yucel *et al* (2021) dan *turnover intention* menggunakan 3 (tiga) item pernyataan yang diadopsi dari (Lai *et al.*, 2022).

**Metode Analisis Data**

1. Untuk menganalisis *job stress*, *perceived organizational support*, *work family-conflict*, dan *turnover intention* karyawan PT XYZ menggunakan statistik dekriptif yakni dengan menghitung rata-rata (*mean*) jawaban responden.
2. Untuk melaksanakan analisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan PT XYZ menggunakan analisis regresi berganda dengan *software* SPSS versi 25.
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* karyawan PT XYZ menggunakan analisis regresi berganda dengan *software* SPSS versi 25.
4. Untuk menganalisis pengaruh *work family-conflict* terhadap *turnover intention* karyawan PT XYZ menggunakan analisis regresi berganda dengan perangkat lunak SPSS versi 25.

**HASIL Uji Validitas**

**Hasil Uji Validitas Variabel Job Stress**

No	Pernyataan	Factor Loading	Keputusan
1	Beban kerja saya meningkat dan sering bekerja lembur	0,846	Valid
2	Saya dibebani dengan tanggung jawab yang lebih banyak	0,783	Valid
3	Saya sulit untuk berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan, membuat hubungan menjadi tegang, sehingga sering kali tanpa dukungan atau simpati dari mereka	0,715	Valid
4	Kesempatan pelatihan dan pembelajaran dari perusahaan untuk tim menjadi berkurang dan saya merasa semakin sedikit kesempatan untuk berkembang	0,668	Valid
5	Saya sering khawatir dengan performa kerja	0,778	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, lima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *job stress* mempunyai *factor loading* sebesar > 0,50, maka kelima pernyataan yang digunakan dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk tahap selanjutnya.

**Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Organizational Support**

No	Pernyataan	Factor Loading	Keputusan
1	Organisasi tidak mengurangi gaji saya	0,659	Valid
2	Organisasi peduli pada karyawan	0,759	Valid
3	Organisasi tidak memberhentikan karyawan	0,742	Valid
4	Saya merasa puas dengan dukungan yang diberikan organisasi	0,754	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Mengamati hasil pengujian, empat pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *perceived organizational support* mempunyai *factor loading* sebesar  $> 0,50$ , maka keempat pernyataan yang digunakan dinyatakan valid, sehingga semua pernyataan dapat dilanjutkan untuk penelitian ini.

**Hasil Uji Validitas Variabel *Work Family-Conflict***

No	Pernyataan	<i>Factor Loading</i>	Keputusan
1	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah tangga dan keluarga	0,873	Valid
2	Banyaknya waktu pekerjaan membuat saya sulit untuk memenuhi tanggung jawab pada keluarga	0,934	Valid
3	Hal-hal yang ingin saya lakukan di rumah tidak dapat diselesaikan karena tuntutan pekerjaan yang diberikan	0,914	Valid
4	Pekerjaan menimbulkan ketegangan yang membuat saya sulit untuk memenuhi kewajiban kepada keluarga	0,936	Valid
5	Karena tanggung jawab pekerjaan, saya harus mengubah rencana untuk kegiatan keluarga	0,857	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Mengamati hasil pengujian pada tabel tersebut, lima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *work family-conflict* mempunyai *factor loading* sebesar  $> 0,50$ , maka kelima pernyataan yang digunakan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

**Hasil Uji Validitas Variabel *Turnover Intention***

No	Pernyataan	<i>Factor Loading</i>	Keputusan
1	Karena stres, saya lelah dengan pekerjaan saat ini dan ingin menggantinya jika ada kesempatan yang lebih baik	0,926	Valid
2	Saya berharap untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	0,857	Valid
3	Dalam enam bulan ke depan, saya berharap untuk mengundurkan diri dari pekerjaan	0,817	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, tiga pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *turnover intention* mempunyai *factor loading* sebesar  $> 0,50$ , maka ketiga pernyataan yang digunakan dinyatakan valid, sehingga dapat dilanjutkan untuk proses selanjutnya.

Tabel 1, 2, 3, dan 4 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *factor loading* lebih dari 0,45 artinya setiap item pernyataan tersebut valid.

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
<i>Job stress</i>	5	0,816	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	4	0,707	Reliabel
<i>Work Family Conflict</i>	5	0,943	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	3	0,832	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan penjelasan tersebut diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari ketentuan yang ada yaitu  $\geq 0,60$  maka kuesioner pada variabel tersebut dinyatakan layak digunakan atau *reliable*.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Gender**

Jender	Frekuensi	Presentase (%)
Pria	68	50,0
Wanita	68	50,0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Karakteristik responden berdasarkan gender dalam penelitian ini memiliki persentase seimbang yaitu 50% pria dan 50% wanita dari total sampel 136 orang karyawan. Berdasarkan data tersebut, PT XYZ memperkerjakan karyawan dengan seimbang karena pekerjaan pada PT XYZ dapat dilakukan oleh pria maupun wanita.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
20-30 Tahun	87	64
31-40 Tahun	35	25,7
41-50 Tahun	11	8,1
>50 Tahun	3	2,2
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 20-30 tahun mempunyai frekuensi terbanyak yaitu 87 orang dengan persentase 64% dari total sampel 136 karyawan. Berdasarkan data tersebut, PT XYZ mempekerjakan karyawan dengan usia 20-30 tahun dengan alasan karyawan dengan usia tersebut mempunyai tingkat produktivitas yang baik, kemampuan fisik yang masih sangat baik, sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai target bisnisnya dengan berbagai inovasi.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SMA/Sederajat	2	1,5
D3	16	11,8
S1	99	72,8
S2	19	14,0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Sumber: pengolahan data SPSS versi 25

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir S1 mempunyai frekuensi terbanyak yaitu 99 orang dengan persentase 72,8% dari total sampel 136 karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah lulusan Sarjana. Dalam hal ini dikarenakan lulusan Sarjana (S1) memiliki kualifikasi yang dibutuhkan dan ditentukan oleh perusahaan untuk menjalankan tugasnya sebagai karyawan operasional perusahaan dan dapat mendorong efektivitas dan efisiensi yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Serta dalam hal ini ada lulusan SMA/Sederajat dan D3 sebanyak 18 orang artinya memiliki kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk melayani nasabah perusahaan secara langsung atau sebagai bagian customer service.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
≤ 1 Tahun	11	8,1
1 - 5 Tahun	68	50,0
> 5 Tahun	57	41,9
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masa kerja 1-5 tahun mempunyai frekuensi terbanyak yaitu 68 orang dengan persentase 50,0% dari total sampel 136 karyawan, karyawan bekerja ≤ 1 tahun sebanyak 8,1% dan karyawan > 5 tahun sebanyak 41,9%. Hal tersebut mengindikasikan presentase tertinggi masa bekerja karyawan adalah karyawan dengan masa kerja 1-5 tahun dalam hal ini paling banyak menduduki posisi staf. Masa kerja ≤ 1 tahun menduduki posisi front desk serta masa kerja > 5 tahun menduduki jabatan supervisor maupun manajerial.

**Statistik Deskriptif Job Stress**

No	Item Pernyataan	Rata-rata
1	Beban kerja saya meningkat dan sering bekerja lembur	3,5809
2	Saya dibebani dengan tanggung jawab yang lebih banyak	3,8162
3	Saya sulit untuk berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan saya, membuat hubungan menjadi tegang, sehingga sering kali tanpa dukungan atau simpati dari mereka	3,1250
4	Kesempatan pelatihan dan pembelajaran dari perusahaan untuk tim menjadi berkurang dan saya merasa semakin sedikit kesempatan untuk berkembang	3,2279
5	Saya sering khawatir dengan performa kerja	3,7279
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,4956</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas, statistik deskriptif variabel *job stress* mempunyai total rata-rata 3,4956. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasakan *job stress*. Sedangkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,8162 artinya bahwa karyawan cenderung dibebani dengan tanggung jawab yang lebih banyak. Selain itu nilai rata-rata terendah sebesar 3,1250 yang berarti karyawan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja maupun dengan atasan tidak menimbulkan *job stress*.

**Statistik Deskriptif Perceived Organizational Support**

No	Item Pernyataan	Rata-rata
1	Organisasi tidak mengurangi gaji saya	3,9632
2	Organisasi peduli pada karyawan	3,4779
3	Organisasi tidak memberhentikan karyawan	3,7059
4	Saya merasa puas dengan dukungan yang diberikan organisasi	3,3971
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,6360</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas, statistik deskriptif variabel *perceived organizational support* mempunyai total rata-rata 3,6360. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki *perceived organizational support*, hal ini karena karyawan dapat merasakan keseimbangan hidup sehat dengan

mengikuti kegiatan olahraga bersama dengan tersedianya fasilitas untuk berolahraga dari perusahaan. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,9632 yang artinya perusahaan memberikan dukungan kepada para karyawan terutama dalam hal kompensasi/gaji. Selain itu nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,3971 yang artinya karyawan merasa puas dengan dukungan yang diberikan organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan merasakan adanya dukungan organisasi yang cukup tinggi.

**Statistik Deskriptif *Work Family-Conflict***

No	Item Pernyataan	Rata-rata
1	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah tangga dan keluarga	3,0735
2	Banyaknya waktu pekerjaan membuat saya sulit untuk memenuhi tanggung jawab pada keluarga	3,2132
3	Hal-hal yang ingin saya lakukan di rumah tidak dapat diselesaikan karena tuntutan pekerjaan yang diberikan	3,2279
4	Pekerjaan menimbulkan ketegangan yang membuat saya sulit untuk memenuhi kewajiban kepada keluarga	3,1838
5	Karena tanggung jawab pekerjaan, saya harus mengubah rencana untuk kegiatan keluarga	3,2574
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,1912</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas, statistik deskriptif variabel *work family-conflict* mempunyai total rata-rata 3,1912. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mengalami *work family-conflict* karena karyawan seringkali mengalami permasalahan pekerjaan yang mengganggu keluarga. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,2574 dalam hal ini karyawan sering melakukan perubahan rencana untuk kegiatan bersama keluarga. Selain itu nilai rata-rata terendah sebesar 3,0735 yang artinya tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan mengganggu kehidupan rumah tangga dan keluarga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan cukup merasakan adanya *work family-conflict*.

**Statistik Deskriptif *Turnover Intention***

No	Item Pernyataan	Rata-rata
1	Karena stres, saya lelah dengan pekerjaan saat ini dan ingin menggantinya jika ada kesempatan yang lebih baik	3,6397
2	Saya berharap untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	3,9412
3	Dalam enam bulan ke depan, saya berharap untuk mengundurkan diri dari pekerjaan	3,2574
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,6128</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel di atas, statistik deskriptif variabel *turnover intention* mempunyai total rata-rata 3,6128. Hal ini menandakan karyawan perusahaan cukup memiliki *turnover intention* karena banyaknya tuntutan pekerjaan dan sering lembur, membuat karyawan merasa tidak antusias terhadap pekerjaannya dan merasa ingin berpindah ke tempat yang lebih baik. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,9412 artinya bahwa karyawan ingin keluar dari pekerjaan dikarenakan ingin mendapat pekerjaan yang lebih baik. Selain itu nilai rata-rata terendah sebesar 3,2574 artinya bahwa dalam enam bulan kedepan karyawan berharap mengundurkan diri dari pekerjaannya.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Hasil Uji Hipotesis 1**

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keterangan
<i>Job stress</i> → <i>turnover intention</i>	0,416	0,000	H <sub>a1</sub> Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

**Hasil Uji Hipotesis 2**

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keterangan
<i>perceived organizational support</i> → <i>turnover intention</i>	-0,128	0,0915	H <sub>a1</sub> tidak didukung

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

**Hasil Uji Hipotesis 3**

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keterangan
<i>work family-conflict</i> → <i>turnover intention</i>	0,481	0,000	H1 Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 25

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 yang dilakukan, ditemukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya H<sub>01</sub> tidak didukung dan H<sub>a1</sub> didukung dengan nilai estimasi (β) sebesar 0,416. Artinya job stress berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lai et al (2022) yang menemukan bahwa job stress yang dialami karyawan dapat meningkatkan turnover intention. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Dewi et al. 2019 menemukan turnover intention dipengaruhi oleh stres kerja. Serta mendukung penelitian yang dilakukan Wang et al (2020) yang menemukan bahwa job stress dilihat dari situasi COVID-19 saat ini telah sangat mempengaruhi karyawan yang menyebabkan karyawan secara sukarela mengundurkan diri dari pekerjaan. Hasil penelitian lain pun yang dilakukan oleh Sa'adah et al. (2018) menemukan stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap turnover intention. Berdasarkan pengamatan dan penelitian yang dilakukan hal tersebut terjadi karena tuntutan dan beban kerja karyawan terlalu berlebihan, sehingga karyawan seringkali tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya secara tepat waktu. Perusahaan turut memperhatikan kondisi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk terus berkembang dan berprestasi. Dalam mewujudkan komitmen tersebut perusahaan memperhatikan kondisi terbaik para karyawan misalnya adanya program kegiatan olahraga lari bersama agar karyawan sehat secara fisik dan juga memiliki energi terbaik untuk bekerja, club tari tradisional sebagai salah satu aktivitas yang menyenangkan diluar pekerjaan dengan tujuan karyawan tidak merasakan stres kerja, dan club rythem sebagai satu wadah bagi karyawan yang memiliki hobi bernyanyi maupun bermain musik bersama. Dengan demikian karyawan merasa nyaman dan tidak memiliki keinginan pindah dari tempat kerja saat ini.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 yang dilakukan, ditemukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,0915 > 0,05$  artinya H<sub>01</sub> didukung dan H<sub>a1</sub> tidak didukung dengan nilai estimasi (β) sebesar -0,128. Artinya perceived organizational support berpengaruh negatif terhadap turnover intention, meskipun tidak signifikan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tambun et al. (2019) yang menemukan bahwa perceived organizational support tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wong et al. (2017) bahwa persepsi dukungan

organisasi tidak berhubungan secara signifikan dengan turnover intention. Berdasarkan pengamatan dan penelitian yang dilakukan hal ini karena sebagian besar karyawan masih dapat merasakan dukungan organisasi dalam beberapa hal sebagai bentuk imbal balik atas kontribusi karyawan. Perusahaan sangat mengapresiasi para karyawan yang telah ikut serta berkontribusi mewujudkan visi dan misi perusahaan. Perusahaan sering memberikan voucher bagi karyawan untuk mengikuti kelas olahraga di luar kantor pada salah satu club fitness di Indonesia, dan ketika laba perusahaan naik perusahaan memberikan bonus kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja karyawan, selain itu perusahaan sering memberikan award berupa perjalanan untuk berlibur ke luar negeri bagi karyawan yang sudah bekerja selama 30 tahun di perusahaan. Sehingga hal ini dapat mewujudkan persepsi bahwa terdapat dukungan organisasi yang baik kepada karyawan, dalam hal ini semakin berkurang keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 yang dilakukan, ditemukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  tidak didukung dan  $H_1$  didukung dengan nilai estimasi ( $\beta$ ) sebesar 0,481. Artinya, work family-conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yucel et al. (2021) yang menemukan bahwa work family-conflict yang dialami karyawan dapat meningkatkan turnover intention. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniawati et al. (2018) bahwa work family-conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention. Serta memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Gahayyur dan Jamal (2018) yang menyimpulkan bahwa work family-conflict dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Serta hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Mansour dan Tremblay (2018) menemukan bahwa work-family conflict (WFC) mengakibatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Berdasarkan pengamatan dan penelitian yang dilakukan hal tersebut terjadi karena dalam hal support pekerjaan kurang diperhatikan seperti pembagian tanggung jawab pekerjaan kepada karyawan tergolong masih kurang menyesuaikan sehingga hal ini dapat berdampak pada terganggunya kehidupan keluarga. Perusahaan tentu memperhatikan kondisi karyawan, salah satu bentuk komitmen perusahaan agar seluruh karyawan tetap sejahtera yaitu adanya Sun Gathering yang memperbolehkan keluarga dari masing-masing karyawan perusahaan untuk bergabung/mengikuti gathering. Sehingga karyawan merasa antusias untuk mengikuti gathering sebagai wadah untuk mengikat hubungan sesama rekan kerja. Hal ini dapat menimbulkan partisipasi karyawan terhadap keluarga tetap terjaga dan merasa tidak ingin meninggalkan organisasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari sebanyak 136 responden dan dari 3 (tiga) hipotesa dengan 1 (satu) hipotesa tidak didukung yakni hipotesa ke 2, perceived organizational support tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karena sebagian karyawan merasakan dukungan dari perusahaan secara nyata dengan support perusahaan untuk karyawan dalam bentuk disediakannya club olahraga untuk karyawan agar karyawan tetap terjaga kesehatannya dan fit dan juga dukungan perusahaan yang dirasakan yakni disediakannya fasilitas untuk mengikuti sertifikasi manajemen asuransi, maka kesimpulan yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan PT XYZ mengalami job stress cukup tinggi. Selain itu karyawan pun turut mengalami work family conflict karena adanya ketidakseimbangan antara peran/tanggung jawab dalam pekerjaan dengan peran/tanggung jawab dalam keluarga. Sehingga hal-hal tersebut berimbas pada peningkatan turnover intention, yang turut disebabkan juga oleh beban kerja yang berlebihan yang membuat karyawan memiliki niat mengakhiri hubungan kerja dan berpindah ke perusahaan lain. Adapun karyawan tidak merasakan dampak negatif maupun positif yang signifikan atas dukungan organisasi yang diberikan perusahaan, sehingga perceived organizational support yang meningkat tidak memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap turnover intention.

2. Dari hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa job stress berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa stres terhadap pekerjaan dalam beberapa waktu terakhir, sehingga tingkat turnover intention karyawan tinggi.
3. Dari hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa pengaruh negatif tidak signifikan perceived organizational support terhadap turnover intention. Artinya, ketika karyawan merasakan perceived organizational support namun hal tersebut tidak berdampak pada tingkat turnover intention. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh negatif perceived organizational support terhadap turnover intention.
4. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga, ditemukan bahwa work family-conflict berpengaruh positif terhadap turnover intention. Hal ini mengindikasikan bahwa para karyawan tidak dapat mengelola dan mengatur keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab pada keluarga, sehingga karyawan memiliki keinginan untuk pindah ke perusahaan lain.

## Saran

Melihat dari beberapa hasil statistik yang telah diteliti, peneliti menyarankan bagi manajemen perusahaan asuransi yang sedang menurunkan skala turnover dan meningkatkan performa karyawan saat ini dapat meningkatkan peran strategis melalui *supervisor support* serta dapat menyediakan fasilitas yang dapat membantu karyawan yang memiliki masalah keluarga untuk mencari jalan keluar tanpa perlu pindah ke perusahaan lain. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti perlu menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi turnover intention dengan mediasi *work engagement*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, B. and Badir, Y. (2017), "Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 29 No. 2, pp. 95-109.
- Caesens, G., Marique, G., Stinglhamber, F., (2015). The relationship between perceived organizational support and proactive behaviour directed towards the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, DOI: 10.1080/1359432X.2015.1092960.
- Chen H., Qi R., (2022). Restaurant frontline employees' turnover intentions: three-way interactions between job stress, fear of COVID-19, and resilience. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 34 No. 7, 2022 pp. 2535-2558, Emerald Publishing Limited 0959-6119 DOI 10.1108/IJCHM-08-2021-1016
- Dewi P.S.A., Anak Agung (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 6, 2019 :3646-3673. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p13>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisi Pengetahuan, Sikap dan Perilaku. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 73-79.
- Dodanwala T. C., Santoso D. S., (2022), The mediating role of job stress on the relationship between job satisfaction facets and turnover intention of the construction professionals, *Engineering, Construction and Architectural Management*, Vol. 29 No. 4, pp. 1777-1796. <https://doi.org/10.1108/ECAM-12-2020-1048> .
- Fauzan M. L., Alice Salendu (2021). Hubungan workplace Incivility dengan Turnover Intention pada Karyawan, Serta Peran Grit Sebagai Moderator. *Proyeksi*, Vol. 16 (2), 143-152
- Finansial.bisnis.com. (2020, 10 September). Penetrasi Asuransi Jiwa Digerogoti Corona, Turun jadi 1,1 persen. Diakses pada 17 September 2022, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20200910/215/1290000/intrusi-asuransi-jiwa-digerogoti-corona-turun-jadi-11-persen>
- Hayati, U., Maslihah, S., and Musthofa. M. A. (2020), "Stres Kerja Pada Polisi". *Jurnal Sains Psikologi*, 9 (2), 96-103. <http://dx.doi.org/10.17977/um023v9i22020p96-103>.
- He, H.; Huang, Y. The influence of organizational socialization tactics on millennial newcomers' proactive behavior and work adjustment: Based on a mediated moderation model. *Rev. Econ. Manag.* 2016, 32, 37–44. (In Chinese) [CrossRef]

- Ifgprogress.id. (2022, 26 Maret). Bisnis Asuransi di Tengah Pandemi. Diakses pada 18 September 2022, dari <https://ifgprogress.id/bisnis-asuransi-di-tengah-pandemi/>.
- Kurniawati, I. N., Werdani R. E., Pinem R. J., (2018). Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 7, Nomor 2, September 2018, pp. 95-102 P-ISSN: 2252-3294 E-ISSN: 2548-4923.
- Lai H., Md Altab Hossin, Jieyun Li, Ruping Wang, Md Sajjad Hosain (2022). Examining the Relationship between COVID-19 Related Job Stress and Employees' Turnover Intention with the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from SMEs in China. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 3719. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063719>.
- Le, H., Lee, J., Nielsen, I., and Nguyen, T.L.A. (2022) Turnover intentions: The roles of job satisfaction and family support. *Personnel Review* DOI: <https://doi.org/10.1108/PR-08-2021-0582>
- Lister, K. (2018), "The dollars and sense of well-being", *Work Design Magazine*, available at: <https://workdesign.com/2018/01/the-dollars-and-sense-of-well-being/> (accessed 9 January, 2019).
- Lussier, B., Hartmann, N.N. and Bolander, W. (2021), "Curbing the undesirable effects of emotional exhaustion on ethical behaviors and performance: a salesperson–manager dyadic approach", *Journal of Business Ethics*, Vol. 169 No. 4, pp. 747-766, available at: <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04271-z>.
- Liu, C., Wang, C., Wang, H. and Xu, D. (2021), "How does Daily family-supportive supervisor behavior relieve subordinates' job stress? The effect of ethical leadership and positive emotions", *Baltic Journal of Management*, Vol. 16 No. 3, pp. 465-478, doi: 10.1108/BJM-05-2020-0162.
- Liu, C., Wang, C., Wang, H. and Xu, D. (2021), How does Daily family-supportive supervisor behavior relieve subordinates' job stress? The effect of ethical leadership and positive emotions, *Baltic Journal of Management*, Vol. 16 No. 3, pp. 465-478, doi: 10.1108/BJM-05-2020-0162.
- Mansaray H. E., (2019). The Consequence of Human Resource Planning on Organizational Performance: An Ephemeral Review. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal* ISSN: 2685-3868 (Online), 2685-1989 (Print) Vol. 1, No. 2, October 2019, Page: 50-61
- Mansour S., Tremblay D. G., (2018), Work–family conflict/family–work conflict, job stress, burnout and intention to leave in the hotel industry in Quebec (Canada): moderating role of need for family friendly practices as "resource passageways", *The International Journal of Human Resource Management*.
- Mardikaningsih R., Ella A. S., Eli R., Didit D., Arif R. P., Samsul A., Louise E. R., Fayola I., Rafadi K. K., (2022). Dampak Stres, Lingkungan Kejadian Masa Kerjaterhadap Produktivitas Pekerja Konstruksi. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik (JUPRIT)*. Vol.1, No.4 November 2022, e-ISSN:2963-7813; p-ISSN:2963-8178, Hal38-52.
- Marsuki S., (2021). *Pengaruh Beban Kerja Dan Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Selama Pandemi Covid-19 Pada Pt. Pelayaran Tonasa Lines Kabupaten Pangkep*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Novrandy, R. A., Tanuwijaya, J., (2022). Pengaruh Work-Family Conflict Dan Work Engagement Terhadap Task Performance Dan Turnover Intention Dengan Mediasi Supervisor Support. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi* Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat), VOL. 9 NO. 1 JANUARI-APRIL 2022, Hal. 414-430, ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-233.
- Pearsall, M. J., Ellis, A. P. J., & Stein, J. H. (2009). Coping with challenge and hindrance stressors in teams: Behavioral, cognitive, and affective outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 18–28. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.02.002>.
- Pepple D. G., Peter Akinsowon, Michael Oyelere (2021). Employee Commitment and Turnover Intention: Perspectives from the Nigerian Public Sector. *Public Organization Review* <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00577-7>
- Pratiwi A. R., Muzakki (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan

- Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* Vol. 22 No. 1, 2021, 111-120, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>
- Purwatiningsih, Iwan, (2022). Aspek Yang Memengaruhi Turnover Intention Di Pt Nusapala Group, *Jurnal Manajemen Program Studi Manajemen STIE SULTAN AGUNG*, Volume 8 – Nomor 1.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i1.2814>
- Putra I. D., (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Milenial. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang
- Putranti H. R. D., (2021). Analisis Perceived Organizational Support, Quality Culture, dan Kepuasan Kerja sebagai Second-Order Factor terhadap Turnover Intention Karyawan Generasi Y di ATC (Air Traffic Control). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*.
- Putri V. W. H., Meily K. L., (2022). Gambaran Faktor Psikososial dan Gejala Stres Kerja pada Karyawan Kantor Proyek Pembangunan X. *Journal.fkm.ui.ac.id*.
- Ramadhan, V. A., & Sahrah, A. (2021). Pengaruh Self-Leadership Dan Usia Terhadap Work Engagement Pada Karyawan Milenial. *Proyeksi*, 16(2), 166. <https://doi.org/10.30659/jp.16.2.166-173>
- Robiansyah, Syaharuddin, Alexander S., (2017). Kinerja Agen Sebagai Pemediasi dalam Hubungan antara Dayatarik Program Insentif dan Keinginan Bepindah Agen Asuransi Jiwa di Samarinda. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, ISSN: 2579-8715 232.
- Roflin, E., & Riana, F. (2022). *Statistika Dasar*. Penerbit NEM.
- Rubel M. R. B., Kee Hung D. M., Rimi N. N., (2020). High-performance work practices and medical professionals' work outcomes: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Advances in Management Research* Vol. 18 No. 3, 2021 pp. 368-391, Emerald Publishing Limited 0972-7981 DOI 10.1108/JAMR-05-2020-0076
- Sa'adah S., Prasetio A. P., (2018), Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt Internusa Jaya Sejahtera Merauke. *JRMB*, Volume 13, No. 1, Juni.
- Saputri, D. F., Ariani, N. M., Suarka, F. M., Pariwisata, D. I. V, Pariwisata, F., Udayana, U., Goris, J. R., & Denpasar, N. (2017). Faktor-faktor penyebab turnover intention di love f hotel by fashion tv kuta-bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(2), 53–73.
- Schwepker Jr C. H., C. Good M. (2021). Salesperson grit: reducing unethical behavior and job stress. *Journal of Business & Industrial Marketing* 37/9 (2022) 1887–1902 Emerald Publishing Limited [ISSN 0885-8624] [DOI 10.1108/JBIM-04-2021-0211]
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). "Research Methods for Business: A Skill Building Approach Seventh Edition". *Wiley PLUS Learning Space Card. Internation Labour Office*.
- Siddiqui, A., Jia, H., He, Y., Li, Y., Zhen, S., Chiang, S., ... Zhang, X. (2021). Correlation of Job stress and self-control through various dimensions in Beijing Hospital staff. *Journal of Affective Disorders*, 294, 916–923. doi:10.1016/j.jad.2021.07.094
- Sidhu A. K., Singh H., Virdi S. S., Kumar R., (2019). Job stress and its impact on health of employees: a study among officers and supervisors. *Journal of Management Development* Vol. 39 No. 2, 2020 pp. 125-144, Emerald Publishing Limited 0262-1711, DOI 10.1108/JMD-01-2019-0004
- Sugiarto C., (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intentions Pada Karyawan Hotel Sahidsurabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 6 Nomor 4 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Sukoco, I. (2018). "Analisis Manajemen Stress Pada Perusahaan Pers (Studi Pada PJTV). *AdBispreneur*, 2 (3), 263. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i3.16494>.
- Supartha, Wayan G., Sintaasih, Desak K. 2017. Pengantar Perilaku Organisasi. Denpasar: CV. Setia Bakti.
- Susila Putra I. P. D. S., Surya I. B. K., (2019). The Effect Of Perceived Organizational Support On Work Engagement And Turnover Intention. *International Journal of Education and Social Science Research* ISSN 2581-5148, Vol. 2, No. 04; 2019

- Syarifah, D., Febrianti, N. R., (2022). Pengaruh Workplace Incivility Dan Regulasi Emosi Terhadap Job Stress Pada Perawat. *Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Diri*, ISSN (p): 2797-1805| ISSN (e): 2797-1082.
- Tambun S., Laura N., Lukiyana, Prakashita V., (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi, *Jurnal Online Internasional & Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, Media Manajemen Jasa ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Vol.7 No.2, Juli – Desember 2019
- Van Jaarsveld D. D., David D. Walker, Simon Lloyd D. Restubog, Daniel Skarlicki, Yueyang Chen, Pascale H. Fricke (2019). Unpacking the Relationship Between Customer (In) Justice and Employee Turnover Outcomes: Can Fair Supervisor Treatment Reduce Employees' Emotional Turmoil?. *Journal of Service Research*, 109467051988394. doi:10.1177/1094670519883949.
- Vinayak, R., Bhatnagar, J. and Agarwal, M.N. (2021), "When and how does perceived overqualification lead to turnover intention? A moderated mediation model", *Evidence-based HRM*, Vol. 9 No. 4, pp. 374-390. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-09-2020-0123>
- Wang, J.X., Chen, M.Q., Ying, X.P., Gao, W.J., Tan, X.Y., Liu, X.L., Wu, J., (2020) Evolution of Social Mentality within 18 Days in the Epidemic. Available online: [https://www.sohu.com/a/374146125\\_186085](https://www.sohu.com/a/374146125_186085)
- Wong, Y.-W. and Wong, Y.-t. (2017), "The effects of perceived organisational support and affective commitment on turnover intention: A test of two competing models", *Journal of Chinese Human Resource Management*, Vol. 8 No. 1, pp. 2-21. <https://doi.org/10.1108/JCHRM-01-2017-0001>
- Wong, Y.-W., & Wong, Y. (2017). The effects of perceived organisational support and affective commitment on turnover intention. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 8(1), 2–21. <https://doi.org/10.1108/JCHRM-01-2017-0001>.
- Wulansari, E. G. (2020), "Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran". *Jurnal Psikologi Perseptual*, 5 (1), <https://doi.org/10.24176/perseptual.v5i1.5002>.
- Xhalo, D. (2017), The Moderating Effect of Perceived organizational Support (Pos) in the impact of Workload and Work-Family Conflict on organizational Commitment a research in Hospital nurse Staffing, *Master's Thesis*, Hacettepe University, Institute of Social Sciences, Ankara, Turkey.
- Yucel I., Sirin M. S., Bas M., (2021). The mediating effect of work engagement on the relationship between work–family conflict and turnover intention and moderated mediating role of supervisor support during global pandemic. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Emerald Publishing Limited 1741-0401 DOI 10.1108/IJPPM-07-2020-0361