

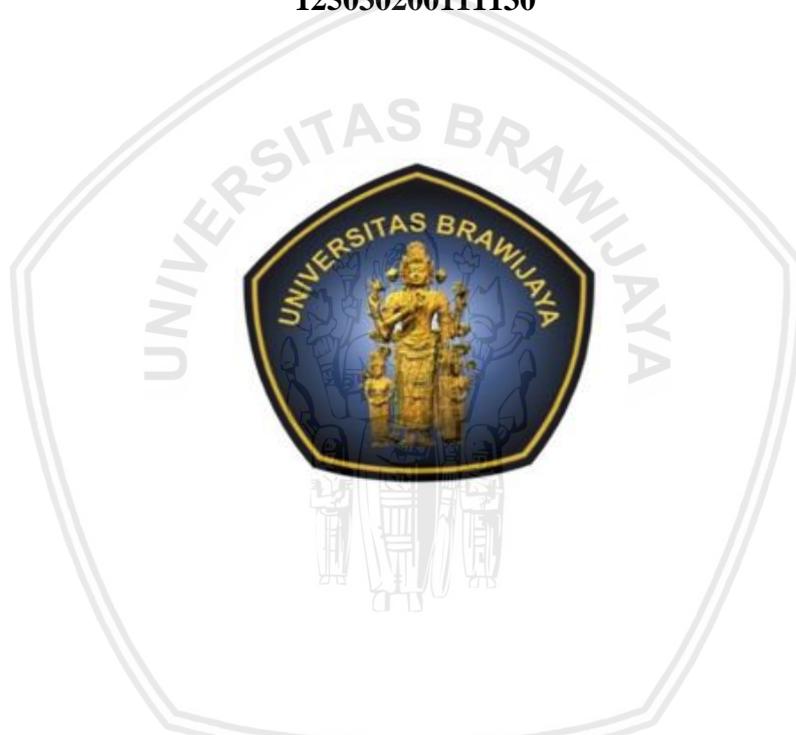
**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *INTENTION TO LEAVE***

(Studi pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

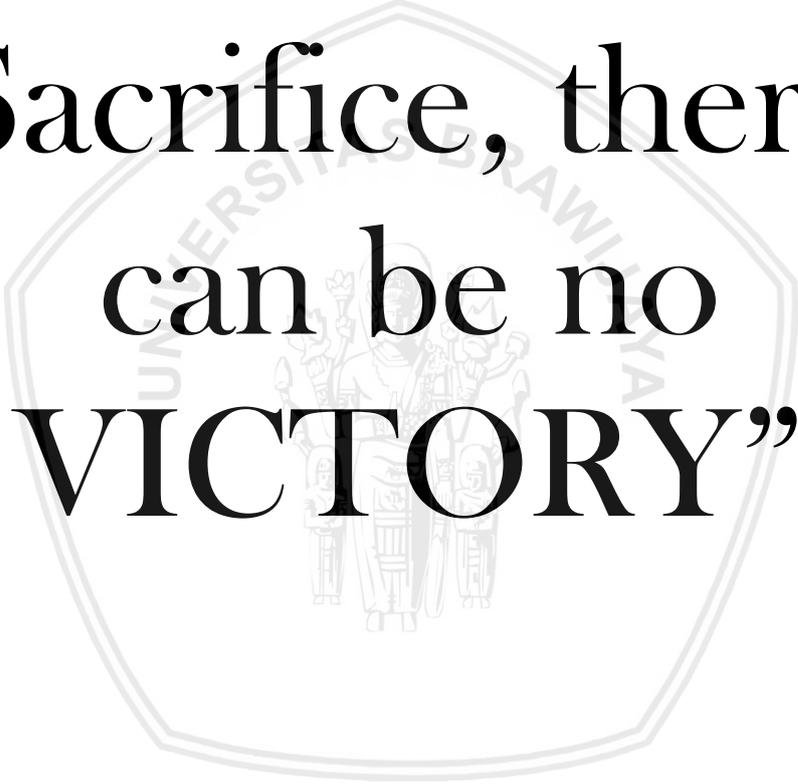
**MUSTOFA AJI
125030200111130**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2018**

MOTTO

“Without
Sacrifice, there
can be no
VICTORY”



- Mustofa Aji -

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Intention to Leave* (Studi pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang)

Disusunoleh : Mustofa Aji

NIM : 125030200111130

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, Desember 2018

Komisi Pembimbing
Ketua Anggota



Prof. Dr Bambang Swasto Sunuharyo, ME
NIP. 19450408 197302 1 00 1

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 21 Desember 2018
Jam : 08.00
Skripsi atas nama : Mustofa Aji
Judul : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Intention to Leave* (Studi pada PT. Telkomsel Branch Malang)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr Bambang Swasto Sunuharyo, ME
NIP. 19450408 197302 1 00 1

Anggota,



Heru Susilo, Drs, MA
NIP. 19591210 198601 1 001

Anggota



Edlyn Khurotul Aini, SAB, MAB, MBA
NIP. 2013048705312001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Desember 2018
Mahasiswa



Mustofa Aji
NIM. 125030200111130

RINGKASAN

Mustofa Aji, 2018, **Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Intention to Leave* (Studi pada karyawan PT. Telkomsel Branch Malang).** Bambang Swasto Sunuharyo, Prof., Dr., ME.

Konflik kerja merupakan suatu pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi diantara satu individu dengan individu lain, atasan dengan bawahan atau bahkan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya karena adanya perbedaan paham, penafsiran, kesalahpahaman komunikasi, masalah hubungan pribadi dalam suatu proses mencapai suatu tujuan organisasi. Stres merupakan hasil dari interaksi antara tugas pekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerjaan itu. Sedangkan *Intention to Leave* yaitu keinginan karyawan untuk meninggalkan suatu organisasi karena suatu alasan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner pada 49 responden yaitu karyawan Telkomsel Cabang Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) adanya pengaruh secara bersama-sama dari variabel Konflik Kerja dan variabel Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*, (2) adanya pengaruh secara parsial dari variabel Konflik Kerja terhadap *Intention to Leave* sebesar 0,330, signifikan dengan probabilitas sebesar 0,008 ($p < 0,05$) (3) adanya pengaruh secara parsial dari variabel Stres Kerja terhadap *Intention to Leave* sebesar 0,270, signifikan dengan probabilitas sebesar 0,007 ($p < 0,05$)

Kata kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja, *Intention to Leave*.

SUMMARY

Mustofa Aji, 2018 *The Influence of Work Conflict and Job Stress on Intention to Leave (Study on employee of Telkomsel Branch Malang)*. Bambang Swasto Sunuharyo, Prof., Dr., ME..

Work conflict is a contradiction or incompatibility that occurs between one individual with another individual or superiors with subordinate or even between one group with other group because of differences in understanding, misinterpretation of communication, problem personal relation in a process achieved an organizational goals. Stress is the result of interaction between job tasks with individuals who carry out the work whereas, Intention to leave is the desire of employees to leave an organization for a reason.

This research uses explanatory research. Methods of data collection conducted by distributing questionnaires to 49 responder that is employees of Telkomsel Branch Malang. The sampling technique used was saturated sample. Analysis of the data used is descriptive analysis and regression analysis..

The results of the study show that: (1) there is a joint effect of the Work Conflict variable and the Job Stress variable on Intention to Leave, (2) the partial effect of the Work Conflict variable on Intention to Leave is 0.330, significant with a probability of 0.008 ($p < 0.05$) (3) there is a partial effect of the Job Stress variable on Intention to Leave of 0.270, significant with a probability of 0.007 ($p < 0.05$)

Keywords: Work Conflict, Job Stress, Intention to Leave

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Intention to Leave* (Studi Pada PT. Telkomsel Branch Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Mohammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Ari Darmawan, Dr., S.AB., M.Ab selaku Sekretaris Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

6. Bapak Prof. Dr Bambang Swasto Sunuharyo, ME yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
7. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Manager PT. Telkomsel *Branch* Malang yang telah memberikan izin kepada saya untuk menjadikan sebagai objek lokasi penelitian pada skripsi ini.
9. Seluruh karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang yang bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden pada penelitian ini.
10. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada Orang Tua saya, bapak Suwardi dan ibu Siti yang selalu mendoakan, mendorong dan selalu mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini, dan adik saya Maida serta Shovi orang spesial yang selalu menemani dalam proses pengerjaan dan yang selalu memberi semangat untuk meraih gelar sarjana.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan JOLODONK FC (Nuri Luluk Khusnaeni S.AB, Windyda Nurlela S.AB, Anggita Putri S.AB, Ardana Riswari, Arga Dwi Kusuma S.AB, Niswahun Qonita S.AB, Rico Nugroho S.AB, Mohammad Nizar Al Qofiqi S.AB, Rositha Dini Permatasari S.AB, Muhamad Rosidhan S.AB, Kuncoro Aprilia Hikmawati S.AB, Bergkamp Yoga, Bagus Adi Prayoga, Dimas Januar) dan teman-teman administrasi bisnis angkatan 2012 lainnya yang tidak

bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, membantu dan memotivasi saya dalam menyusun skripsi ini.

12. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini saya buat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

Malang, Desember 2018



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Empiris	10
B. Tinjauan Teoritis	16
1. Konflik Kerja	16
2. Stres Kerja.....	25
3. <i>Intention to Leave</i>	31
C. Hubungan Antar Variabel	33
1. Hubungan Konflik Kerja dengan <i>Intention to Leave</i>	33
2. Hubungan Stres Kerja dengan <i>Intention to Leave</i>	34
D. Model Konsep dan Hipotesis	35
1. Model Konsep	35
2. Model Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
D. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	39
1. Variabel	39
2. Definisi Operasional	39
3. Skala Pengukuran.....	43
E. Sumber Data.....	43
1. Data Primer	43
2. Data Sekunder	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44



1. Kuisisioner	44
2. Dokumentasi	44
G. Uji Validitas dan Reabilitas	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reabilitas.....	45
3. Hasil Uji Validitas.....	46
4. Hasil Uji Reliabilitas	47
H. Teknik Analisis Data.....	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Multikolinieritas	49
c. Uji Heterokedastisitas	50
3. Analisis Regresi	50
I. Pengujian Hipotesis.....	51
1. Uji Simultan (Uji F)	51
2. Uji Parsial (Uji t).....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Penyajian Data	54
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
2. Struktur Organisasi Perusahaan	55
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4. Gambaran Umum Responden	59
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	63
1. Variabel Konflik Kerja.....	64
2. Variabel Stres Kerja	67
3. Variabel <i>Intention to Leave</i>	70
C. Analisis Regresi Linier Berganda	73
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	73
2. Analisis Regresi Linier Berganda	77
3. Pengujian Hipotesis.....	79
4. Koefisien Determinasi.....	80
5. Koefisien Korelasi.....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Analisis Deskriptif	82
2. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja secara bersama sama terhadap <i>Intention to Leave</i>	83
3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap <i>Intention to Leave</i>	84
4. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Intention to Leave</i>	85
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2	Pandangan Lama dan Pandangan Baru	18
Tabel 3	Jumlah Karyawan Tetap PT Telkomsel Cabang Malang.....	38
Tabel 4	Konsep, Variabel, Indikator, dan <i>Items</i> dalam Penelitian.....	42
Tabel 5	Skala Pengukuran.....	43
Tabel 6	Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 8	Interval dan Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi	51
Tabel 9	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 10	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 11	Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	61
Tabel 12	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	62
Tabel 13	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 14	Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden	65
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Variabel Konflik Kerja.....	66
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja	68
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Intention to Leave</i>	71
Tabel 18	Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 20	Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda	78
Tabel 21	Tabel Hasil Uji F Anova	79
Tabel 22	Koefisien Determinasi (R^2).....	81
Tabel 23	Interpretasi Koefisien Korelasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konsep 35
 Gambar 2 Model Hipotesis 35
 Gambar 3 Diagram Jalur Berdasarkan Persamaan Strukturalnya 51
 Gambar 4 Struktur Organisasi Telkomsel Cabang Malang 56
 Gambar 5 Grafik Normal Probability Plot 75
 Gambar 6 Hasil Uji Heterokedastisitas 77



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	91
Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	93
Lampiran 3 Surat Riset.....	113
Lampiran 4 Curriculum Vitae	114



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakekatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan aset terpenting dalam pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia. Manusia berperan aktif sebagai perencana, pelaku, serta penentu terwujudnya dalam menentukan keefektifan berjalannya suatu perusahaan. Karena itu kemudian muncullah istilah baru, yaitu *Human Capital*.

Human capital, adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Human capital mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu sudah seharusnya suatu organisasi atau perusahaan mempunyai manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berguna untuk mengelola sumber daya manusia secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan tuntutan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia dimaksudkan untuk mengembangkan kemampuan (*skill*), pengetahuan, pemenuhan kebutuhan, dan pencapaian target perusahaan.

Manusia yang berperan sebagai tenaga kerja atau karyawan pada perusahaan sering diabaikan sebagai aset yang kurang berharga. Pandangan bahwa tenaga kerja atau karyawan sebagai beban yang harus ditekan untuk mengurangi biaya dalam produksi itu merupakan hal yang kurang tepat. Karyawan merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan oleh manusia lain karena pada hakekatnya setiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Oleh karena itu, tenaga kerja atau karyawan harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga dapat memberikan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara karyawan dan perusahaan.

Timbulnya konflik dalam bekerja dapat menurunkan kinerja yang juga mendorong karyawan meninggalkan pekerjaan (*intention to leave*). Menurut Rivai, dkk (2013:279) “Konflik adalah pertentangan dalam hubungan kemanusiaan (intrapersonal atau interpersonal) antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan, yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi dan nilai”. Konflik yang terjadi ditempat kerja dinilai dapat merugikan perusahaan karena adanya konflik akan berdampak banyak terhadap diri sendiri, rekan kerja, dan bagi organisasi. Hubungan dengan rekan kerja menjadi renggang, mudah curiga, dan muncul ketidakpercayaan. Jika ini terjadi maka komunikasi dengan rekan kerja akan menjadi sulit dan banyak hambatan dan bisa diduga kerja menjadi tidak maksimal.

Menurut pendapat Siagian (2010:300), “Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik

seseorang”. Sedangkan Sasono berpendapat (2004:47), stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja. Pendekatan stres kerja dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi karyawan saat bekerja. Bagi individu penting dilakukannya penanggulangan stres kerja karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan dan produktifitas. Adanya tuntutan kerja yang berorientasi pada target serta adanya persaingan kerja yang ketat dan tanpa batas menimbulkan terganggunya produktifitas kerja yang memicu timbulnya stress kerja. Stres kerja akan menjadi salah satu faktor pemicu karyawan meninggalkan pekerjaan (*intention to leave*).

Permasalahan yang sering kali ada pada perusahaan yakni kinerja suatu perusahaan yang sudah sedemikian bagus dapat terganggu, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh perilaku karyawan yang sulit dicegah. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berhenti (*intention to leave*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Menurut Ableson dalam Faramita, (2013:45) mengartikan *intention to leave* sebagai keinginan seseorang untuk pindah dan mencari alternatif tempat pekerjaan lain. Keinginan berhenti (*intention to leave*) pada saat ini telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika kesulitan dalam menjalankan proses rekrutmen dan lebih lagi ketika mengetahui saat telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada

akhirnya menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain. Banyak kasus yang terjadi tiba-tiba karyawan yang paling loyal dan berkompeten di perusahaan tiba-tiba memutuskan ingin pindah/keluar kerja. Tentunya hal ini menjadi perhatian penting bagi HRD atau pengelola sumber daya manusia (MSDM) perusahaan kecil maupun besar yang pernah mengalami karyawannya secara tiba-tiba mengajukan pindah/ keluar secara mendadak.

Setiap karyawan memiliki tingkat stres dan konflik yang berbeda-beda, begitu pula pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang di jalan Letjen S. Parman No. 47. Telkomsel merupakan sebuah operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan usahanya Telkomsel menyediakan jasa telekomunikasi seluler jenis GSM yaitu jenis operator seluler global diseluruh dunia. Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan *roadmap* teknologi selular, mulai dari 3G, HSDPA, HSPA+, serta menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan *mobile* 4G LTE di Indonesia yang akan memberikan pelanggan akses yang lebih cepat di dalam menikmati layanan data serta memungkinkan penerapan teknologi selular dalam skala yang lebih besar, seperti untuk pengembangan kota pintar (*smart city*). Memasuki era ICT (*Information and Communication Technology*), Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT. Telkom (65%) dan *SingTel Mobile* (35%). Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi selular untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan selular, *a truly mobile lifestyle*.

Telkomsel Branch Malang merupakan pusat pelayanan pelanggan yang terbesar di Malang, dimana lantai satu merupakan tempat *Costumer Service* guna melayani keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan Telkomsel. Sedangkan di lantai dua merupakan kantor bidang pemasaran baik dari Broadband and Digital sales dan HVC (*High Value Customer*), bagian YnC (*Youth and Community*), divisi Teknik, dan pengelola keuangan dan organisasi yakni FA (*Finance and Administration*). Karyawan Telkomsel memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang bertanggung jawab dengan dedikasi, integritas, profesionalitas yang tinggi dari masing-masing personil. Kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Karena tuntutan yang begitu tinggi tersebut dapat menyebabkan masalah seperti konflik dan stress diantara para karyawan yang berujung pada menurunnya performa karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Oleh karena itu masalah mengenai konflik kerja dan stress kerja harus dapat ditangani dengan baik dan bijak, karena dapat mengganggu kenyamanan bekerja dan menghambat keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuan. Penanganan konflik dan stress kerja sangat penting untuk PT. Telkomsel *Branch* Malang karena penanganan konflik dan stress kerja merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan dapat maksimal. Dengan adanya penanganan konflik dan stress kerja karyawan menjadi tahu bagaimana pentingnya komunikasi yang baik serta saling memahami perbedaan dan kerjasama untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang tidak

mungkin diselesaikan sendiri serta dapat menjadi pelajaran bagi karyawan untuk lebih berkembang.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 18 Februari 2018 terhadap beberapa karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang tentang konflik kerja dan stres kerja yang ada di perusahaan mereka bekerja disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan yang telah di wawancara sering mengalami konflik dengan rekan kerja baik atasan, bawahan ataupun rekan kerja. Selain itu mereka juga mengalami stress saat bekerja karena tuntutan pekerjaan yang tinggi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik meneliti secara lebih mendalam penelitian yang berjudul “**Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap *Intention to Leave* (Studi pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi Konflik Kerja, Stress Kerja dan *Intention to Leave*?
2. Apakah variabel Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* pada PT. Telkomsel *Branch* Malang?
3. Apakah variabel Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* pada PT. Telkomsel *Branch* Malang?
4. Apakah variabel Konflik Kerja dan Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* pada PT. Telkomsel *Branch* Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan mengangkat beberapa perumusan masalah diatas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana deskripsi Konflik Kerja, Stres Kerja dan *Intention to Leave*.
2. Mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh signifikan variabel Konflik Kerja terhadap *Intention to Leave* pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang.
3. Mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh signifikan variabel Stres Kerja terhadap *Intention to Leave* pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang.
4. Mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh signifikan variabel Konflik Kerja dan Stress Kerja terhadap *Intention to Leave* pada PT. Telkomsel *Branch* Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan

pembaca guna memperluas pengetahuannya dalam permasalahan tentang konflik kerja dan stres kerja terhadap *intention to leave*. Hasil penelitian ini diharapkan juga berguna bagi para pembaca sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya dengan bahan kajian yang sama.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau pelaku bisnis dalam hasil penelitian ini juga digunakan sebagai pertimbangan atau referensi dalam melakukan pengambilan keputusan terhadap masalah sumber daya manusia yang menyangku tentang konflik kerja, stres kerja dan *Intention to Leave*.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan pada penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab yang terdiri dari hal-hal yang menjadi alasan yang melatar belakangi munculnya judul penelitian, rumusan masalah, tujuan, dan kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi Tinjauan Empiris, Tinjauan Teoritis, Konflik Kerja, Stres Kerja, *Intention to leave*, Hubungan antar variabel, Model konsep serta Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

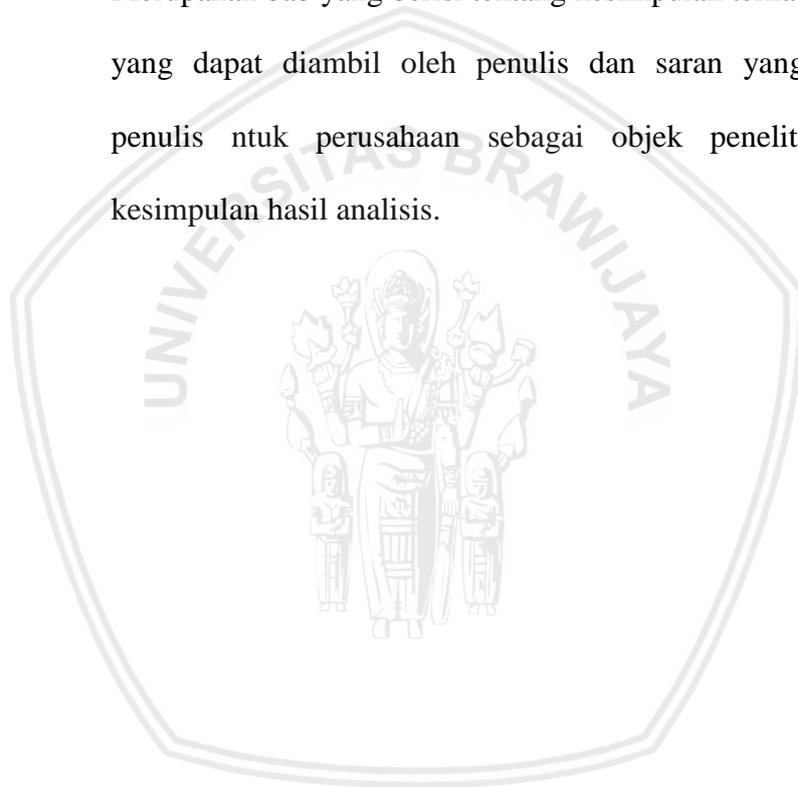
Pada bab ini berisi waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, identifikasi variabel penelitian dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan definisi operasional variabel.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum tempat penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian, gambaran umum responden, dan hasil analisis dari responden

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dapat diambil oleh penulis dan saran yang diberikan penulis untuk perusahaan sebagai objek penelitian terkait kesimpulan hasil analisis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris dibawah ini menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini :

1. Siagian (2014), “Pengaruh Stress Kerja dan kepuasan kerja Terhadap *Intention to Quit* Perawat”

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh variabel stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *intention to quit* perawat. Penelitian ini dilakukan pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 70 responden dengan menggunakan metode *simple random sampling* dan pengukuran kuisisioner dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil pengujian terhadap hipotesis, menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *intention to quit* perawat. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *intention to quit* perawat. Hasil koefisien determinasi total yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (stres kerja) dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan kerja perawat) dan variabel independen (stres kerja dan kepuasan kerja) dalam menjelaskan variabel dependen (*intention to quit* perawat) sangat terbatas. Dari hasil Analisis Jalur menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja lebih besar terhadap *intention to quit* jika melalui variabel kepuasan kerja.

2. Nardiana (2014), “Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas terhadap *Intention to Quit*: Stres Kerja sebagai Variabel *Intervening*”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja, pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja, pengaruh stres kerja terhadap *intention to quit*, pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*, dan pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit*. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah delapan puluh karyawan yang berada di rentan usia produktif maupun tidak produktif. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui *teknik random sampling* dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil menunjukkan bahwa nilai pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *intention to quit* dengan stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar 68,84%. Sedangkan 31,16% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linier berganda *work family conflict* dan ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja dan *work family conflict*, ambiguitas peran, dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to quit*.

3. Zahroh (2016), “Pengaruh komitmen Organisasi dan Konflik Kerja-Keluarga terhadap *Intention to Quit* karyawan”

Penelitian ini dilakukan di Restoran Kudeta Seminyak Kuta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 80 orang karyawan, dengan metode *sampling jenuh*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan survey. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan

hasil analisis ditemukan bahwa komitmen organisasi dan konflik kerja keluarga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *intention to quit*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar komitmen organisasi dan semakin kecil konflik kerja keluarga yang terjadi di restoran maka semakin kecil *intention to quit*. Dan semakin kecil komitmen organisasi dan semakin besar konflik kerja keluarga yang terjadi di restoran maka semakin besar *intention to quit*.

4. Shofiah (2017), “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Intention to Leave*”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja *driver*, pengaruh stres kerja terhadap *driver intention to leave*, pengaruh kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave*. Metode *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sebanyak 360 *driver* dan diambil 78 *driver*. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Disproportionate stratified random sampling*. Analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan *path analysis* digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang termasuk rendah, tingkat kepuasan kerja *driver* dalam kategori tinggi, sedangkan *driver intention to leave* tergolong rendah. Hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif dengan *coefficient beta* sebesar 0,225 dan signifikansi 0,047 ($0,047 < 0,05$), stres kerja dan *intention to leave* berpengaruh signifikan dan positif dengan signifikansi sebesar 0,003 ($0,003 < 0,05$) dan *coefficient beta* sebesar 0,421, sedangkan pengaruh antara kepuasan kerja

terhadap *driver intention to leave* adalah signifikan dan negatif dengan *coefficient beta* sebesar 0,025 dan signifikansi sebesar 0,030 ($0,030 < 0,05$)

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat dibuat pemetaan dari nama peneliti, judul, lokasi penelitian, variabel yang diteliti serta hasil penelitian terdahulu pada tabel 1.

Tabel 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
Gunawan Aprizal Siagian (2014), Analisis pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Intention to Quit</i> Perawat	a. Stres kerja b. Kepuasan kerja c. <i>Intention to Quit</i>	Analisis Jalur	Hasil pengujian terhadap hipotesis, menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>intention to quit</i> perawat. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>intention to quit</i> perawat. Hasil koefisien determinasi total yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (stres kerja) dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan kerja perawat) dan variabel independen (stres kerja dan kepuasan kerja) dalam menjelaskan variabel dependen (<i>intention to quit</i> perawat) sangat terbatas. Dari hasil Analisis Jalur menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja lebih besar terhadap <i>intention to quit</i> jika melalui variabel kepuasan kerja.

Lanjutan Tabel 1

Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
Sischa Nardiana (2014), Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Ambiguitas terhadap <i>Intention to Quit</i> : Stres Kerja sebagai Variabel <i>Intervening</i>	a. Konflik Kerja-Keluarga b. Ambiguitas c. <i>Intention to Quit</i>	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil menunjukkan bahwa nilai pengaruh <i>work family conflict</i> dan ambiguitas peran terhadap <i>intention to quit</i> dengan stres kerja sebagai variabel <i>intervening</i> sebesar 68,84%. Sedangkan 31,16% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linier berganda <i>work family conflict</i> dan ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja dan <i>work family conflict</i> , ambiguitas peran, dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>intention to quit</i> .
Retno Zahroh (2016), Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Kerja-Keluarga Terhadap <i>Intention to Quit</i> Karyawan	a. Komitmen Organisasi b. Konflik Kerja-Keluarga c. <i>Intention to Quit</i>	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa komitmen organisasi dan konflik kerja keluarga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>intention to quit</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar komitmen organisasi dan semakin kecil konflik kerja keluarga yang terjadi di restoran maka semakin kecil <i>intention to quit</i> . Dan semakin kecil komitmen organisasi dan semakin besar konflik kerja keluarga yang terjadi di restoran maka semakin besar <i>intention to quit</i>

Lanjutan Tabel 1

Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Analisis Data	Hasil Penelitian
Ima Raudlatus Shofiah (2017), Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Intention to Leave</i>	a. Stres Kerja b. Kepuasan Kerja c. <i>Intention to Leave</i>	Analisis Jalur	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada <i>driver</i> PT Citra Perdana Kendedes Malang termasuk rendah, tingkat kepuasan kerja <i>driver</i> dalam kategori tinggi, sedangkan <i>driver intention to leave</i> tergolong rendah. Hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif dengan <i>coefficient beta</i> sebesar 0,225 dan signifikansi 0,047 ($0,047 < 0,05$), stres kerja dan <i>intention to leave</i> berpengaruh signifikan dan positif dengan signifikansi sebesar 0,003 ($0,003 < 0,05$) dan <i>coefficient beta</i> sebesar 0,421, sedangkan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap <i>driver intention to leave</i> adalah signifikan dan negatif dengan <i>coefficient beta</i> sebesar 0,025 dan signifikansi sebesar 0,030 ($0,030 < 0,05$)

(Sumber : Kajian empiris, 2018)

Berdasarkan penelitian terdahulu, yang membedakan dengan penelitian ini yaitu peneliti menggabungkan dua variabel yaitu konflik kerja dan stress sebagai variabel bebas yang dapat mempengaruhi *intention to leave*, yang mana peneliti terdahulu belum ada yang melakukan penelitian dengan menggabungkan dua variabel ini dalam variabel bebas.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konflik Kerja

Menurut Martoyo (2007:202) Konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah – masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Setiap individu tidak ada yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan anggota masyarakat lainnya. Selain itu menurut Mangkunegara (2013:155) konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Menurut Mohyi (2013:149) konflik diartikan sebagai pertentangan dalam hubungan kemanusiaan antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan.

Rivai dan Sagala (2009:999) konflik kerja juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota lainnya. Hal ini disebabkan adanya perbedaan, pertentangan maupun perselisihan antar orang dalam perusahaan, seperti ketidakcocokan tujuan, perbedaan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan perilaku dan sebagainya. Pendapat mengenai konflik juga dikemukakan oleh Wahyudi (2006:1) yang menyatakan bahwa konflik organisasi adalah perbedaan ide atau inisiatif antara bawahan dengan bawahan, manager dengan manager dalam mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan. Konflik biasanya timbul dalam lingkup organisasi sebagai akibat adanya masalah-masalah hubungan pribadi, kesalahpahaman komunikasi, atau struktur organisasi. Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan suatu

pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi diantara satu individu dengan individu lain, atasan dengan bawahan atau bahkan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya karena adanya perbedaan paham, penafsiran, kesalahpahaman komunikasi, masalah hubungan pribadi dalam suatu proses mencapai suatu tujuan organisasi.

a. Pandangan tentang Konflik

Drs.Heidjrachman Ranupandojo dalam Martoyo (2007:202) mengemukakan adanya 3 (tiga) pandangan mengenai konflik yakni :

1) Pandangan Tradisional

Pandangan ini mengatakan bahwa konflik merupakan hal yang tidak diinginkan dan berbahaya bagi suatu organisasi. Mereka yang berpandangan tradisional ini menganggap kalau terjadi konflik, pasti terjadi sesuatu yang “tidak beres” dalam organisasi. Ketidakberesan dalam organisasi dapat berjalan dan terintegrasi kembali secara baik.

2) Pandangan Perilaku

Pandangan yang kedua ini beranggapan bahwa konflik merupakan suatu peristiwa yang sering terjadi dalam kehidupan organisasi. Mereka mengatakan bahwa konflik pun dapat memberikan manfaat, dan disebut sebagai konflik yang “fungsional”. Sebaliknya konflik yang merugikan organisasi merupakan konflik yang “tidak fungsional”.

3) Pandangan Interaksi

Pandangan yang ketiga tentang konflik ini mengatakan bahwa konflik dalam organisasi merupakan hal yang tak dapat dihindarkan dan bahkan diperlukan, bagaimanapun organisasi dirancang dan bekerja. Pada

pandangan ini suatu konflik dalam organisasi tidak perlu merupakan hal yang harus ditekan atau dihilangkan sama sekali, melainkan dikelola saja konflik tersebut. Artinya: dicoba diminimumkan aspek – aspek yang merugikan dan memaksimumkan aspek – aspek yang menguntungkan. Penelusuran perkembangan konflik ini telah dilakukan oleh P. Robbins dengan penekanan pada perbedaan antara pandangan interaksi ini dengan pandangan tradisional. Perbedaan tersebut dapat dilihat dalam Tabel 2

Tabel 2 Pandangan Lama dan Pandangan Baru

No	Pandangan Lama (Tradisional)	Pandangan Baru (Interaksionis)
1.	Konflik dapat dihindarkan.	Konflik tidak dapat dihindarkan
2.	Konflik disebabkan oleh kesalahan – kesalahan manajemen dalam perancangan dan pengelolaan organisasi atau oleh pengacau.	Konflik timbul karena banyak sebab, termasuk struktur organisasi, perbedaan tujuan yang tidak dapat dihindarkan, perbedaan dalam persepsi dan nilai – nilai pribadi dan sebagainya.
3.	Konflik mengganggu organisasi dan menghalangi pelaksanaan optimal.	Konflik dapat membantu atau menghambat pelaksanaan kegiatan organisasi dalam berbagai derajat.
4.	Tugas manajemen adalah menghilangkan konflik.	Tugas manajemen adalah mengelola tingkat konflik dan penyelesaian.
5.	Pelaksanaan kegiatan organisasi yang optimal membutuhkan penghapusan konflik.	Pelaksanaan kegiatan organisasi yang optimal membutuhkan tingkat konflik yang moderat.

Sumber : Martoyo (2007:203)

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan pandangan mengenai konflik dibagi menjadi 3 (tiga), yakni pandangan tradisional, pandangan perilaku, dan pandangan interaksi. Pandangan tradisional memandang konflik sebagai hal yang harus dihindarkan karena dapat membahayakan organisasi, pandangan perilaku memandang konflik sebagai hal yang justru bermanfaat bagi organisasi yang memang harus diterima bukan dihindarkan, sedangkan pandangan interaksionis menganggap bahwa konflik tidak perlu ditekan atau dihilangkan namun cukup dikelola dengan baik untuk mendapatkan hal yang positif dari konflik tersebut.

b. Sebab- sebab Timbulnya Konflik Kerja

Konflik dalam organisasi tidak terjadi secara alamiah dan terjadi bukan tanpa sumber penyebab. Penyebab terjadinya konflik pada setiap organisasi sangat bervariasi tergantung pada cara individu-individu menafsirkan, mempersepsi, dan memberikan tanggapan terhadap lingkungan kerjanya. Hasibuan (2009:199) berpendapat bahwa ada 7 (tujuh) hal yang dapat menyebabkan konflik, yaitu:

1) Tujuan

Tujuan sama yang ingin dicapai akan merangsang timbulnya persaingan dan konflik di antara individu atau kelompok karyawan. Setiap karyawan atau kelompok selalu berjuang untuk mencapai pengakuan yang lebih baik dari orang lain. Hal yang memotivasi timbulnya persaingan atau konflik dalam memperoleh prestasi yang terbaik.

2) Ego Manusia

Ego manusia yang selalu menginginkan lebih berhasil dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan atau konflik.

3) Kebutuhan

Kebutuhan material dan nonmaterial yang terbatas akan menyebabkan timbulnya persaingan dan konflik. Pada dasarnya setiap orang menginginkan pemenuhan kebutuhan material dan nonmaterial yang lebih baik dari orang lain sehingga timbullah persaingan dan konflik.

4) Perbedaan Pendapat

Perbedaan pendapat akan menimbulkan persaingan atau konflik. Karena setiap orang atau kelompok terlalu mempertahankan bahwa pendapatnya itulah yang paling tepat. Jika perbedaan pendapat tidak terselesaikan, akan timbul persaingan atau konflik yang kadang – kadang menyebabkan perpecahan.

5) Salah Paham

Salah paham sering terjadi diantara orang – orang yang bekerja sama. Karena salah paham (salah persepsi) ini timbullah persaingan atau konflik diantara individu karyawan atau kelompok.

6) Perasaan dirugikan

Perasaan dirugikan karena perbuatan orang lain akan menimbulkan konflik. Setiap orang tidak dapat menerima kerugian dari perbuatan orang lain. Oleh karena itu, perbuatan yang merugikan orang lain hendaknya dicegah supaya tidak timbul konflik diantara sesamanya. Jika terjadi konflik pasti akan merugikan kedua belah pihak, bahkan akan merusak kerja sama.

7) Perasaan Sensitif

Perasaan sensitif atau mudah tersinggung akan menimbulkan konflik. Perilaku atau sikap seseorang dapat menyinggung perasaan orang lain yang dapat menimbulkan konflik, bahkan dapat menimbulkan perkelahian diantara karyawan. Konflik terjadi karena harga dirinya tersinggung walaupun menurut orang lain tidak ada maksud jelek. Akan tetapi karena perasaan sensitif seseorang hal itu dianggap menghina.

c. Jenis- Jenis Konflik

Menurut Nimran (2009:82) jenis konflik dibagi menurut keterlibatan pihak didalam konflik, yaitu:

1) Konflik Individu

Konflik yang dihadapi atau dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspektasi di luar yang berbeda dengan keinginan atau harapannya. Contoh: A sebagai seorang pejabat perusahaan disuruh atasannya menjamu tamu perusahaan ke diskotik untuk minum – minum, padahal dia amat religius dan tak pernah mengunjungi tempat - tempat hiburan seperti diskotik.

2) Konflik Antar Individu

Konflik yang terjadi antara individu yang berada dalam satu kelompok ataupun antara individu yang berada dikelompok yang berbeda. Contoh : Konflik antara X dan Y yang kebetulan bekerja pada bagian yang sama disebuah perusahaan.

3) Konflik Antar Kelompok

Konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain. Contoh: Konflik antara kelompok kerja A dan Kelompok kerja B didalam bagian yang sama, atau antara kelompok yang berbeda pada bagian yang berbeda.

4) Konflik Organisasi

Konflik yang terjadi antara unit unit organisasi yang dapat bersifat struktural dan fungsional. Contoh klasik adalah konflik antara fungsi staf dan fungsi lini, konflik antara bagian produksi dan bagian pemasaran, atau konflik antara atasan dan bawahan.

Selanjutnya Gitosudarmo dan Nyoman (2000:103) mengklasifikasikan konflik intraorganisasi menjadi 4 (empat) subjenis, yakni

1) Konflik Vertikal

Konflik vertikal terjadi antara atasan dengan bawahan yang tidak sependapat tentang cara terbaik untuk menyelesaikan suatu tugas, komunikasi yang tidak sempurna antara atasan dengan bawahan, perbedaan harapan (tujuan) antara atasan dengan bawahan, perlakuan atasan yang tidak adil dengan bawahan, dan para atasan yang berupaya mengendalikan/mengontrol pihak bawahan tetapi pihak bawahan tersebut cenderung menentangnya. Para bawahan menentang atau menolak karena menurut mereka pengawasan merupakan pelanggaran kebebasan pribadi mereka.

2) Konflik Horizontal

Konflik Horizontal adalah konflik sumber daya manusia yang terjadi antara satu bagian dengan bagian lainnya pada level yang sama dalam suatu organisasi. Penyebab utama timbulnya konflik ini karena adanya hubungan yang kurang baik antar karyawan, adanya pembagian hasil yang tidak merata antar karyawan, komunikasi yang

tidak lancar antar karyawan, dan adanya persaingan yang tidak sehat antar karyawan.

Penyebab lain timbulnya konflik horizontal biasanya adalah tekanan terhadap bagian tersebut. Sebagai contoh, bagian produksi ingin meningkatkan kuantitas produksi, namun tidak cocok dengan keinginan organisasi secara keseluruhan. Konflik horizontal juga bisa terjadi karena adanya saling ketergantungan (*interdependence*) antar bagian didalam organisasi. Semakin tinggi tingkat dan intensitas saling kebergantungan, semakin tinggi pula kemungkinan terjadi konflik horizontal.

3) Konflik Lini-staf

Konflik ini terjadi karena adanya perbedaan persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manager lini.

4) Konflik Peran

Konflik ini terjadi karena seseorang memiliki lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Misalnya, seseorang disatu sisi dia menjabat sebagai kepala serikat pekerja. Suatu saat, karyawan menuntut adanya kenaikan upah yang disebabkan kenaikan biaya hidup yang semakin meningkat. Sementara itu, dilain pihak kondisi perusahaan tidak memungkinkan untuk memenuhi tuntutan tersebut karena perusahaan sedang dilanda kesulitan finansial. Kondisi seperti itu dapat menyebabkan konflik yang dialami oleh kepala subbagian

proses produksi, karena sebagai kepala serikat pekerja, dia merasa mempunyai kewajiban moral untuk memperjuangkan kesejahteraan karyawan, tetapi sebagai unsur pimpinan dalam perusahaan, dia memiliki kewajiban menjaga kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan.

d. Metode Penyelesaian Konflik

Wahyudi (2006:63) berpendapat bahwa, metode-metode seperti dominasi, kompromis, dan pemecahan problem *integrative* merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam penyelesaian konflik.

1) Metode dominasi

Berusaha menekan konflik dan bukan menyelesaikannya. Dengan cara memaksakan, konflik diharapkan reda dengan sendirinya. Ada empat cara yang dapat ditempuh melalui metode dominasi:

- a) Dengan memaksa pihak lain.
- b) Membujuk secara sepihak untuk mengikuti keinginannya.
- c) Menghindari konflik atau menolak untuk menghadapi konflik.
- d) Melalui pemungutan suara atau berdasarkan keinginan mayoritas.

2) Kompromis

Penyelesaian konflik dengan jalan menghimbau pihak yang terlibat konflik untuk mengorbankan tujuan masing-masing kelompok guna mencapai sasaran yang lebih penting bagi kelangsungan organisasi. Penyelesaian konflik dengan metode kompromis dapat dilakukan dengan cara:

- a) Memisahkan pihak-pihak yang konflik hingga dicapai suatu pemecahan.
- b) Melalui arbitrase yaitu campur tangan pihak ketiga.
- c) Menggunakan imbalan, yaitu salah satu pihak menerima imbalan untuk mengakhiri konflik.

3) Pemecahan problem integrative

Dapat mengalihkan konflik antar kelompok menjadi sebuah situasi pemecahan masalah bersama. Terdapat dua cara penyelesaian konflik secara *integrative*:

- a) Melalui *consensus* kedua pihak yang terlibat konflik.
- b) Konfrontasi untuk membandingkan pendapat masing-masing pihak yang konflik.
- c) Penggunaan tujuan-tujuan superordinat sebagai tujuan yang bernilai lebih tinggi dari pada tujuan unit/kelompok, dan tujuan tidak dapat dicapai tanpa kerjasama pihak yang bertentangan.

2. Stres Kerja

Stres merupakan hasil dari interaksi antara tugas pekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerjaan itu. Stres dalam hal ini adalah suatu keadaan ketidakseimbangan didalam diri individu yang tercermin dari gejala-gejala seperti tak bisa tidur, keringat berlebihan, gugup, atau sikap mudah marah. Menurut Anoraga (2001:108) Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Selain itu

Mondy (2008:95), menyatakan bahwa stres adalah reaksi ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diberikan kepadanya. Stres memengaruhi individu dengan cara yang berbeda-beda sehingga kondisinya sangat bergantung pada individu. Peristiwa tertentu bisa membuat seseorang mengalami stres yang sangat tinggi, tetapi tidak bagi orang lain. Lebih jelas lagi menurut Mondy (2008:95) stres ringan dalam kenyataannya meningkatkan produktivitas dan bisa sangat membantu dalam mengembangkan ide-ide kreatif.

Menurut Mangkunegara (2013:157) stress kerja merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sindrom, 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. Siagian (2010: 300), mengemukakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi yang mencerminkan rasa tertekan, tegang, yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir disebabkan adanya suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya sehingga menghambat tujuan organisasi.

a. Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres merupakan segala sesuatu yang menyebabkan munculnya stres pada seseorang. Faktor penyebab stres dapat menciptakan kondisi tertentu dimana seseorang dapat menjadi tertekan atau menderita baik fisik maupun non

fisik. Hampir setiap kondisi pekerjaan dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi karyawan bagaimana menghadapinya. Handoko (2001:193) mengungkapkan pendapat bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah :

- 1) Beban kerja yang berlebihan.
- 2) Tekanan atau desakan waktu.
- 3) Kualitas *supervise* yang jelek.
- 4) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
- 5) Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
- 6) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
- 7) Berbagai bentuk perusahaan.

Pendapat yang lebih jelas dikemukakan oleh Keith Davis dan John W. Newstrom dalam Muharto Toha (2008:198) yaitu :

- 1) Beban kerja yang berlebihan, banyaknya tugas dapat menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahliannya.
- 2) Tekanan atau desakan waktu, atasan sering kali memberikan tugas sesuai dengan target waktu yang terbatas.
- 3) Kualitas supervisi yang jelek, seorang karyawan dapat menjalankan tugas sehari-harinya dibawah bimbingan sekaligus mempertanggungjawabkan kepada *supervisor*. Jika *supervisor* pandai (cakap) dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberikan pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.

- 4) Iklim Politis, iklim politis yang tidak aman akan mempengaruhi semangat kerja.
- 5) Wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab, atasan sering memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan.
- 6) Konflik dan ketidakjelasan peran, pada situasi seperti ini orang memiliki harapan yang berbeda akan kegiatan seseorang karyawan pada suatu pekerjaan akibat adanya konflik dan ketidakjelasan peran dalam organisasi, sehingga karyawan tidak tahu apa yang harus dia lakukan dan tidak dapat memenuhi semua harapan.
- 7) Perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan. Artinya perbedaan ini mencabik-cabik karyawan dengan tekanan mental pada waktu suatu upaya dilakukan untuk memenuhi nilai kebutuhan perusahaan dan karyawan.
- 8) Frustrasi, suatu akibat dari motivasi yang terhambat dan mencegah seseorang mencapai tujuan yang diinginkan sehingga berpengaruh terhadap pola kerja.

Hurrel dalam Munandar (2001:381-401) menyebutkan ada 6 (enam) hal penyebab stres, yakni :

- 1) Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan.
- 2) Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas.
Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas

mencakup: kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

3) Peran individu dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi: konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*).

4) Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

5) Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi.

6) Struktur dan iklim organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada *support* sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan

peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan produktifitas, dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

7) Tuntutan dari Luar Organisasi/Pekerjaan.

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi.

b. Konsekuensi Stres Kerja

. Akibat dari stres kerja bermacam-macam, ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merugikan dan berbahaya. Menurut Cox (2006:92) telah mengidentifikasi efek stres yang mungkin muncul, kategori tersebut meliputi:

1) Dampak Subjektif (*subjective effect*)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2) Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.

3) Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.

4) Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)

Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

5) Dampak Kesehatan (*Health effect*)

Sakit kepala dan migrain, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.

6) Dampak Organisasi (*Organizational effect*)

Produktifitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi

3. *Intention to Leave*

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *leave* adalah keluarnya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. “*intention to leave* (keinginan untuk keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk keluar bekerja dari pekerjaannya” (Zeffane, 1994). Lebih lanjut menurut Abelson (1987), “*intention to leave* merupakan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi guna mencari alternatif pekerjaan lain”. Dengan demikian istilah *intention to leave* mengacu kepada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain atau berniat untuk berhenti dari pekerjaannya. *Intention to Leave*

yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pertimbangan yang serius untuk meninggalkan pekerjaan saat ini. Karyawan yang memiliki *intention to leave* tinggi akan diwujudkan dengan keluar dari pekerjaan. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *intention to leave* adalah sebuah keinginan seorang karyawan untuk keluar dari pekerjaannya menurut kehendaknya sendiri karena adanya keyakinan bahwa akan memperoleh pekerjaan yang lebih layak dari tempatnya bekerja semula

Menurut Mobley (2000), ada 3 hal yang akan dipikirkan karyawan yang tidak puas dengan kondisi kerjanya saat ini, yaitu :

- 1) Berpikir untuk keluar atau mengundurkan diri (*thinking of quitting*).

Karyawan memiliki beberapa pikiran untuk berhenti dari pekerjaannya pada perusahaan dan menarik diri dari perusahaan. Hal lain yang akan dilakukan karyawan seperti membanding-bandingkan apa yang diperoleh di perusahaan ini dengan apa yang diperoleh oleh teman di perusahaan lain.

- 2) Intensi untuk mencari alternatif pekerjaan lain (*intention to search*).

Karyawan melakukan usaha-usaha seperti melihat-lihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi yang tersedia ataupun menanyakan informasi lowongan pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja.

- 3) Keinginan untuk keluar atau mengundurkan diri (*intention to quit*)

Karyawan mulai menunjukkan perilaku-perilaku tertentu yang menunjukkan keinginannya

untuk keluar dari perusahaan. Misalnya memiliki niat untuk mengundurkan diri dan mulai dapat memastikan bahwa dirinya akan berhenti dari perusahaan.

b. Pengukuran *Intention To Leave*

Menurut (Fishbein dan Ajzen, 1975; dalam Tanjung, 2012) pengukuran *intention to leave* dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengukuran intensi secara langsung melalui pertanyaan yang diajukan secara langsung kepada individu apakah ia akan melakukan suatu perilaku tertentu atau tidak, bertitik tolak dari penilaian tunggal, yaitu: ya – tidak atau mau – tidak mau. Pengukuran intensi secara tidak langsung dapat dilakukan dengan menggunakan skala yang bertitik tolak pada model pilihan jawaban dari sangat sesuai sampai sangat tidak sesuai.

C. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Konflik Kerja dengan *Intention to leave*

Konflik merupakan bagian yang tak terelakkan dari kehidupan organisasi karena tujuan pemangku kepentingan yang berbeda-beda, baik manager dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan lain yang sering tidak sesuai. Penyebab lain *turnover intention* adalah konflik pekerjaan-keluarga merupakan isu penting dalam dunia bisnis saat ini (Burke dan El-Kot, 2010). Selain itu menurut Aryee *et al.*, (1998) menyatakan bahwa konflik perkerjaan dan keluarga penting diperhatikan bagi sebuah organisasi karena dapat mengakibatkan sejumlah dampak negative seperti absensi yang meningkat, perpindahan kerja yang meningkat, performa yang menurun dan kesehatan fisik dan mental yang

buruk. Kemudian dalam penelitian Nardiana (2014) dan Zahroh (2016) menyatakan bahwa konflik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave* karyawan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara konflik kerja terhadap *intention to leave*.

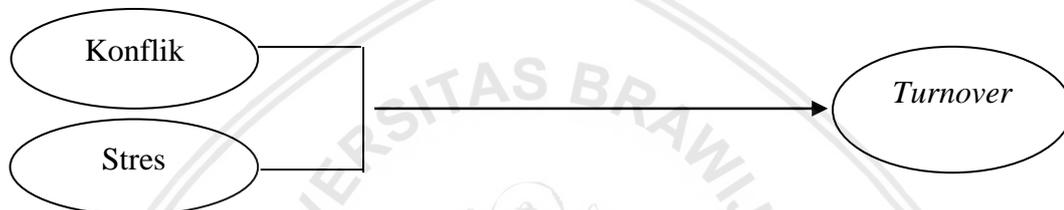
2. Hubungan Stres Kerja dengan *Intention to leave*

Rivai (2004:516) mengemukakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada. Menurut Robbins (2007:43) “akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktifitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja”. Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap *voluntary turnover* (Robbins, 2008:369). *Voluntary turnover* merupakan keinginan karyawan keluar dari organisasi secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya akan berpikir untuk keluar dari organisasi. Maka dapat dilihat bahwa stres yang dialami oleh karyawan akan selalu mempunyai dampak terhadap *intention to leave* pada setiap karyawan. Sehingga, apabila perusahaan mampu mengelola stres kerja dengan baik, maka tingkat *intention to leave* dari karyawan akan menurun. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja terhadap *intention to leave*

D. Model konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

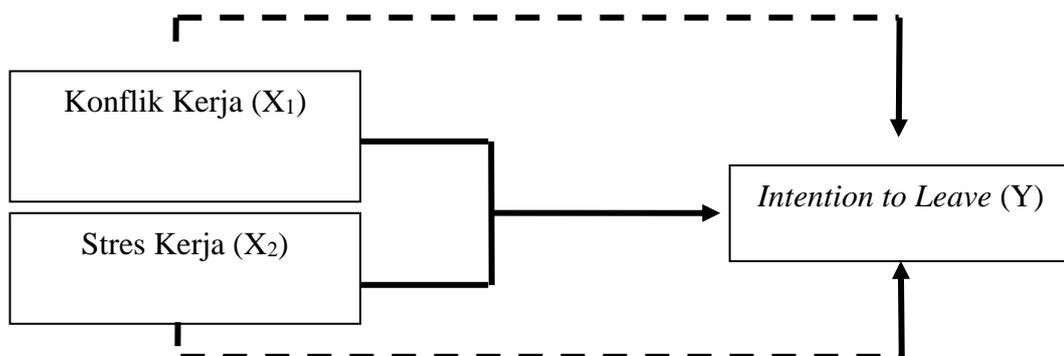
Model konsep adalah suatu gambaran mengenai penelitian ini yang dilakukan untuk menguji pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Dari penjelasan tersebut maka dapat digambarkan suatu model konsep pada Gambar 1.



Gambar 1 : Model Konsep

2. Model Hipotesis

Menurut Nazir (2005:27), model hipotesis merupakan suatu kerangka yang dibuat untuk menunjukkan suatu hipotesis penelitian. Guna memperoleh jawaban untuk suatu permasalahan, maka perlu dicari jawaban sementara yang dianggap mungkin dan paling tinggi kebenarannya. Penjelasan model hipotesis dapat dilihat dalam Gambar 2.



Gambar 2 Model Hipotesis

Keterangan :

-----▶ : Pengaruh secara parsial
————▶ : Pengaruh secara Simultan

Berdasarkan model hipotesis maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

H₁ = Konflik Kerja (X₁) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

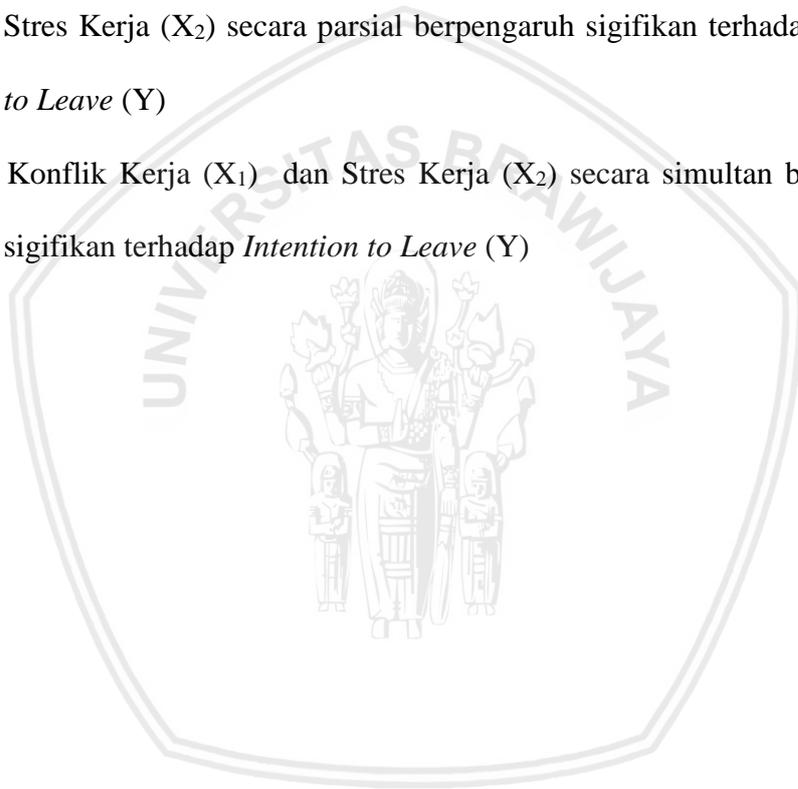
Intention to Leave (Y)

H₂ = Stres Kerja (X₂) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Intention*

to Leave (Y)

H₃ = Konflik Kerja (X₁) dan Stres Kerja (X₂) secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap *Intention to Leave* (Y)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5) menyatakan bahwa apabila untuk data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. *Explanatory research* akan menjelaskan pengaruh Koflik Kerja (X_1) dan Stres Kerja (X_2) terhadap *Intention to leave* (Y). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana sebenarnya peneliti akan melakukan penelitian. Dari lokasi penelitian inilah penelitian akan mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian dilakukan di PT. Telkomsel *Branch* Malang yang berlokasi di Jl. Letjen S.Parman III no.47 Malang. Adapun alasan pemilihan lokasi ini, karena PT. Telkomsel *Branch* Malang adalah perusahaan cabang yang ada di Malang dari Telkomsel yaitu sebagai penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang tentu memiliki banyak karyawan di perusahaan nya, hal ini memicu peneliti

ingin melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap *intention to leave*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah karyawan tetap yang berjumlah 49 orang pada PT. Telkomsel *Branch* Malang. Lebih jelasnya mengenai jumlah pegawai beserta deskripsi unit kerjanya digambarkan dalam Tabel 3.

Tabel 3 Jumlah Karyawan Tetap PT Telkomsel Cabang Malang

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
1.	SOO Malang (<i>Sales and Outlite Operasion</i>)	7
2.	SOO PASMOK	3
3.	YNC (<i>Youth and Comunnity</i>)	4
4.	BDS (<i>Broudband and Digital Sales</i>)	4
5.	HVC (<i>High Value Customer</i>)	5
6.	FA (<i>Finance and Adminstration</i>)	4
7.	SME (<i>Small Medium Enterprice</i>)	3
8.	SM (<i>Service Management</i>)	6
9.	RTPO Malang	6
10.	RTPO PASMOK	4
11.	CNO	3
	Total	49

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:81) sampel adalah bagian dan jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. “Apabila objek atau subjek yang diteliti kurang dari 100, lebih baik diambil keseluruhan sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi” (Arikunto, 2013:134). “Sampel jenuh adalah teknik penentuan

sampel apabila seluruh populasi dijadikan sampel” (Sugiyono, 2008:85). Dengan demikian, sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 49 orang, yaitu terdiri dari seluruh karyawan tetap pada PT. Telkomsel *Branch* Malang.

D. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Variabel

Menurut Sugiyono (2008:38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas (*Variabel Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel mediator dan variabel terikat (*Variabel Dependen*). Variabel bebas pada penelitian ini adalah variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja.

b. Variabel Terikat (*Variabel Dependen*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Intention to leave*.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional sebagai suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk

atau variabel tersebut (Nazir, 2005:126). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Konflik Kerja (X_1)

Konflik kerja merupakan suatu pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi diantara satu individu dengan individu lain, atasan dengan bawahan atau bahkan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Indikator Konflik Kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Konflik Vertikal terdiri dari 3 item yaitu:
 - a) Komunikasi yang tidak lancar antara atasan dan bawahan.
 - b) Perbedaan pendapat.
 - c) Perlakuan atasan yang tidak adil.
- 2) Konflik Horizontal terdiri dari 3 item yaitu
 - a) Hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja.
 - b) Adanya saling curiga antar karyawan.
 - c) Adanya persaingan yang tidak sehat.

b. Stress kerja (X_2)

Stres kerja merupakan suatu kondisi karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang yang mencerminkan rasa tertekan, tegang, yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir disebabkan adanya suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya. Variabel Stres Kerja dalam penelitian memiliki 7 item ini yaitu:

- 1) Beban tugas yang terlalu berat,

- 2) Desakan waktu,
- 3) Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab.
- 4) Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
- 5) Ambiguitas peran
- 6) Kurangnya kualitas supervise atau atasan
- 7) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.

c. *Intention to Leave*

Intention to leave adalah sebuah keinginan seorang karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang untuk keluar dari pekerjaannya menurut kehendaknya sendiri karena adanya keyakinan bahwa akan memperoleh pekerjaan yang lebih layak dari tempatnya bekerja. Indikator *Intention to leave* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Berpikir untuk berhenti, dengan item:
 - a) Berfikir untuk keluar dari perusahaan
 - b) Membandingkan antara pekerjaannya dengan pekerjaan di perusahaan lain
- 2) Intensi untuk mencari alternatif perusahaan lain, dengan item:
 - a) Melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi
 - b) Menanyakan informasi lowongan pekerjaan di perusahaan lain
- 3) Keinginan untuk keluar atau mengundurkan diri, dengan item:
 - a) Mulai dapat memastikan akan berhenti dari perusahaan
 - b) Secepatnya meninggalkan perusahaan

Tabel 4 Konsep, Variabel, Indiator, dan *Items* dalam Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	<i>Items</i>
Konflik Sumber: Gitosudarmo dan Nyoman (2000:103)	Konflik Kerja	Konflik Vertikal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi yang tidak lancar dengan atasan atau bawahan 2. Perbedaan pendapat. 3. Perlakuan atasan yang tidak adil.
		Konflik Horizontal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja. 2. Adanya saling curiga antar karyawan. 3. Adanya persaingan yang tidak sehat.
Stress Sumber: Handoko (2001:193)	Stres Kerja	Stres Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban tugas yang terlalu berat, 2. Adanya desakan waktu 3. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab. 4. Konflik antar pribadi atau antar kelompok. 5. Ambiguitas peran 6. Kurangnya kualitas supervise atau atasan 7. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
Turnover Sumber: Mobley (2000)	<i>Intention to leave</i>	Berpikir untuk berhenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpikir untuk keluar dari perusahaan 2. Membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain
		mencari alternatif perusahaan lain	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi 2. Menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain
		Keinginan untuk keluar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulai dapat memastikan untuk berhenti dari perusahaan 2. Secepatnya meninggalkan perusahaan

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2008:93), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat dijelaskan pada tabel 5.

Tabel 5 Skala Pengukuran

No.	Jawaban	Notasi	Skor
1	Sangat Setuju/selalu/sangat positif diberi skor	SS	5
2	Setuju/sering/positif diberi skor	S	4
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor	RR	3
4	Tidak setuju/ hampir tidak pernah/negatif diberi skor	TS	2
5	Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2008

E. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2008:137), bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008:37). Data primer ini diperoleh dari penyebaran kuesioner (angket) dan wawancara kepada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang, kemudian dianalisis lebih lanjut.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2008:37). Data ini dapat berupa gambaran umum lokasi penelitian dan gambaran umum responden lokasi penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner (angket)

Menurut Sugiyono (2009:142), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sepihak pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner ini akan dibagikan kepada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yang dianggap benar guna mendapatkan informasi yang diinginkan pewawancara. Wawancara dilakukan selama 2 hari pada tanggal 18 Februari 2018- 19 Februari 2018.

3. Dokumentasi

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dll. Dokumen pada penelitian ini meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, daftar karyawan, dan data yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi diperoleh langsung dari PT. Telkomsel *Branch* Malang.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti, (Sugiyono, 2008:37). Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengolah data dan variabel yang diteliti secara tepat. Rumus yang

digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut (Arikunto, 2013:170):

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (Responden)

Setelah mengetahui nilai r, maka langkah selanjutnya yaitu membandingkan antara probabilitas r dengan alpha yang ditetapkan (0,2816). Apabila probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0,2861 maka dinyatakan valid, dan apabila r lebih kecil 0,2816 maka r dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, (Sugiyono, 2008:121). Menurut Arikunto (2013:221) Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur reliabel atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Suatu instrumen dinyatakan sudah reliabel apabila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih dan dinyatakan tidak reliabel apabila memiliki koefisien kehandalan lebih kecil dari 0,6 (Sekaran, 2009:289). Pengujian

reliabilitas dari masing-masing variabel pada penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 23.0 for windows*.

3. Hasil Uji Validitas

Hasil uji instrumen terdiri dari hasil uji validitas dan hasil uji realibilitas. Hasil uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan uji coba terhadap 49 responden. Uji validitas sangat penting digunakan dalam sebuah penelitian terutama dalam penelitian yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh datanya. Uji ini menunjukkan berapakah tingkat kevalidan dari data yang telah diperoleh sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan menghitung korelasi jawaban antar nilai jawaban dengan skor total instrumen. Data bisa dikatakan valid bila nilai dari koefisien kolerasi antar item mempunyai taraf signifikan dibawah atau sama dengan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hasil uji validitas dapat dilihat dalam Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

No	Item	r hitung	r table	Sig.	Keterangan
1	X _{1.1.1}	0,570	0,2816	0,00	Valid
2	X _{1.1.2}	0,659	0,2816	0,00	Valid
3	X _{1.1.3}	0,829	0,2816	0,00	Valid
4	X _{1.2.1}	0,729	0,2816	0,00	Valid
5	X _{1.2.2}	0,695	0,2816	0,00	Valid
6	X _{1.2.3}	0,556	0,2816	0,00	Valid
7	X _{2.1.1}	0,696	0,2816	0,00	Valid
8	X _{2.1.2}	0,613	0,2816	0,00	Valid
9	X _{2.1.3}	0,624	0,2816	0,00	Valid
10	X _{2.1.4}	0,559	0,2816	0,00	Valid
11	X _{2.1.5}	0,713	0,2816	0,00	Valid
12	X _{2.1.6}	0,794	0,2816	0,00	Valid
13	X _{2.1.7}	0,616	0,2816	0,00	Valid
14	Y _{.1.1}	0,648	0,2816	0,00	Valid
15	Y _{.1.2}	0,439	0,2816	0,00	Valid
16	Y _{.2.1}	0,815	0,2816	0,00	Valid
17	Y _{.2.2}	0,701	0,2816	0,00	Valid
18	Y _{.3.1}	0,714	0,2816	0,00	Valid
19	Y _{.3.2}	0,655	0,2816	0,00	Valid

Hasil pengujian validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 for windows menunjukkan data dari 49 responden dinyatakan valid. Data tersebut dikatakan valid karena hasil yang diperoleh berupa $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,2816.

4. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu dengan membandingkan koefisien reliabilitas alpha dengan indek 0,6. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah bilamana koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan reliabel (handal). Hasil uji tersebut konsisten maka semakin memperkuat instrumen yang dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1.	Konflik Kerja (X_1)	0,762	Reliabel
2.	Stres Kerja (X_2)	0,783	Reliabel
3.	<i>Intention to Leave</i> (Y)	0,715	Reliabel

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2009:44). Analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data dari responden, lokasi penelitian, konflik kerja, stress kerja dan *intention to leave* dengan mendistribusikan item-item dari masing-masing variabel yang ditabulasikan dalam bentuk tabel kemudian dibahas secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian ini adalah dengan tabel yang berisikan angka presentase.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik dilakukan untuk mengestimasi penggunaan analisis linier berganda dengan menggunakan software SPSS. Dalam memenuhi penggunaan uji asumsi klasik harus dilakukan dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias, mengingat tidak pada semua data dapat diterapkan dalam metode regresi. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Sarjono dan Julianita (2011:53) menyebutkan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Alat uji yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik normal probability plot dan uji statistik dengan Kolmogorov-Smirnov Z (1- Sample K-S).

Dasar pengambilan keputusan dengan analisis grafik normal probability plot menurut Sarjono dan Julianita (2011:54) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika titik menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dasar pengambilan keputusan uji statistik dengan Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample K-S) menurut Sarjono dan Julianita(2011:63) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti data residual terdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05, maka H_0 diterima. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, Sarjono dan Julianita (2011:70). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Sarjono dan Julianita (2011:66) menyatakan heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Suatu asumsi penting dari model regresi klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu selisih atau spread (*scedasticity*) sama atau *equal* (homo) atau varians sama (σ^2). Untuk mengetahui ada tidaknya Heteroskedastisitas maka penelitian ini menggunakan dasar analisa sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas

3. Analisis Regresi

Metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atribut terhadap adalah analisis regresi. Analisis Regresi adalah model regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independent (X) untuk mengestimasi nilai variabel (Y)

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ini untuk menyatakan seberapa besar pengaruh naik turunnya nilai variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber : Sugiyono (2010:277)

Keterangan :

- Y = *Intention to Leave*
 a = Bilangan konstanta
 X₁ = Konflik Kerja
 X₂ = Stess kerja

b. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikatnya. Koefisien ini menunjukkan besaran persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model yang mampu menjelaskan variasi variabel terikatnya. Jika ditemukan $R^2=0$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (2013:257) adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- Kd = Koefisien determinasi
 r² = Koefisien korelasi

c. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel secara bersama-sama terhadap variabel terikat dengan taraf signifikan dan derajat kebebasan yang telah ditentukan. Rumus uji F:

$$\frac{R^2/(k - 1)}{1 - R^2/(N - k)}$$

Sumber : Sumarsono (2004:225)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel bebas

N = Jumlah sampel

Jika nilai F hitung $\geq F$ tabel maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, berarti secara statistik variabel X (stres kerja, konflik kerja) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (*intention to leave*). Hipotesis yang digunakan yaitu :

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja , konflik kerja terhadap *intention to leave*.
2. H_1 : Terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja , konflik kerja terhadap *intention to leave*.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu :

1. $H_0 : F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan Nilai Sig $\geq 0,05$
2. $H_1 : F_{hitung} > F_{tabel}$ dan Nilai Sig $< 0,05$

2) Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dan juga dapat digunakan untuk menguji variabel bebas mana yang paling mempengaruhi variabel terikat. Rumus uji t yaitu

$$t = \frac{\beta_i - \beta_i}{Se(\beta_i)}$$

Sumber : Sumarsono (2004:226)

Keterangan :

β_i = Koefisien regresi

$Se(\beta_i)$ = Standar deviasi

Uji t mempunyai kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Telkomsel merupakan singkatan dari Telekomunikasi seluler, yang merupakan nama layanan dan jasa sistem komunikasi bergerak (GSM, Global System for Mobile Communication) yang dikelola PT. Telkom. Telkomsel melalui proyek percontohan pada akhir tahun 1993 di Pulau Batam dan Pulau Bintan dengan menggunakan teknologi GSM yang telah dikenal luas di dunia internasional. PT. Telkomsel didirikan pada 26 Mei tahun 1995 dengan akte notaris Ny. Poerbaningsih Adi Warsito, SH sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat.

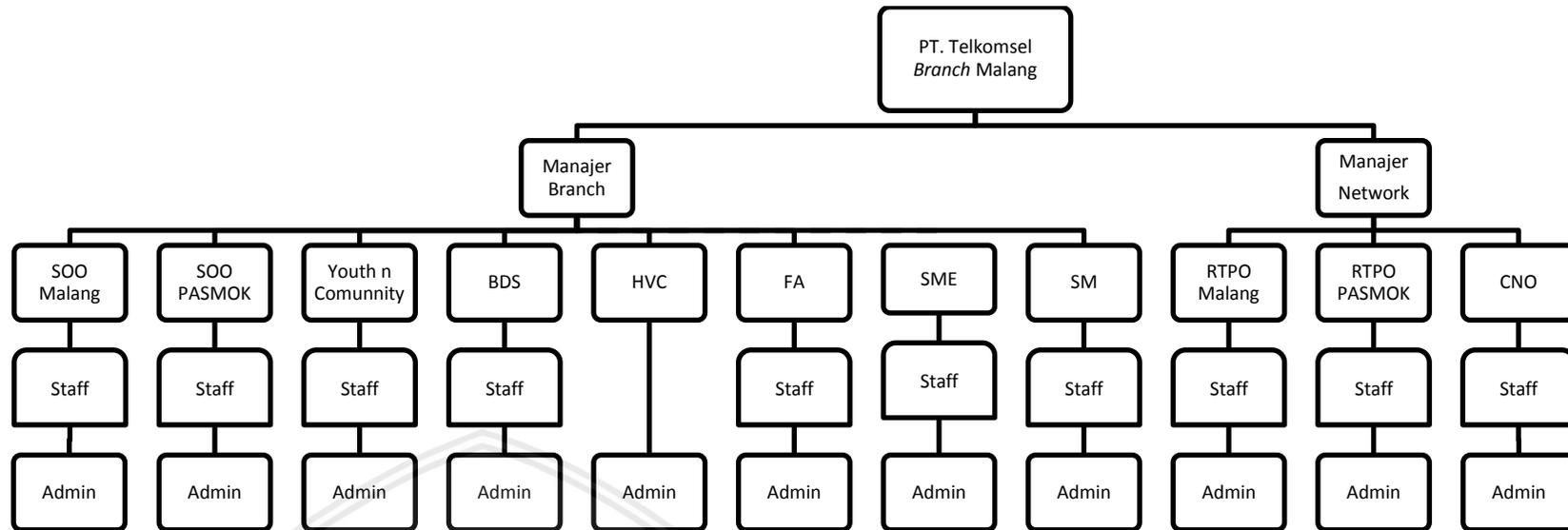
Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler terdepan di Indonesia dengan menyediakan beragam layanan. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan ujicoba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara Base Transceiver Station (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia. Memasuki era ICT (*Information*

and Communication Technology), Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan SingTel Mobile (35%). Telkomsel telah berkolaborasi dengan 362 *roaming partners* di 196 negara. Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi selular untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan gaya hidup selular, *a truly mobile lifestyle*.

Telkomsel memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan *mobile lifestyle* unggulan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pelanggan. Telkomsel menghadirkan teknologi agar bangsa Indonesia dapat menikmati kehidupan yang lebih baik di masa mendatang dengan tetap mendukung pelestarian negeri. Untuk itulah, Telkomsel secara aktif mendorong pemanfaatan energi terbarukan sebagai sumber energi untuk menara BTS serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi remaja dan masyarakat yang kurang mampu. Melalui peningkatan kualitas masyarakat dan pelestarian lingkungan, Telkomsel berpartisipasi aktif untuk masa depan bangsa yang lebih baik.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Telkomsel *Branch* Malang adalah struktur organisasi garis atau lini. Tipe organisasi ini hanya mengenal satu pimpinan, dimana wewenang mengalir dari pimpinan kepada bawahan melalui satu garis lurus, sedangkan bawahan bertanggung jawab langsung kepada atasan sesuai dengan garis bidangnya masing-masing. Struktur Organisasi ini di tuangkan dalam gambar struktur organisasi organisasi PT. Telkomsel *Branch* Malang.



Gambar 4 Bagan Struktur Organisasi

Sumber : Telkomsel Cabang Malang

Keterangan:

SOO Malang = Sales and Outlite Operasion Malang

YNC = Youth and Comunnity

BDS = Broudband and Digital Sales

HVC = High Value Customer

FA = Finance and Administration

SME = Small Medium Enterprice

SM = Service Management

RTPO Malang= Radio, Transport and Power Operation Malang

RTPO PASMOK = Radio, Transport and Power Operation Pasuruan Mojokerto

CNO = Core Network Operation

SOO PASMOK = Sales and Outlite Operasion Pasuruan Mojokerto

a. Manajer Cabang

Tugas dan tanggung jawab manager cabang yang ada di PT. Telkomsel *Branch* Malang adalah sebagai pemimpin tertinggi di perusahaan yang menetapkan langkah-langkah pokok dalam melaksanakan kebijakan dan saran-saran atas seluruh penjualan cabang telkomsel yang telah ditargetkan oleh perusahaan, menyetujui dan menandatangani surat-surat penting yang berkenaan dengan perusahaan. Dalam usaha mencapai target, manager Telkomsel cabang malang dibantu oleh beberapa unit sales, antara lain:

1) *Unit SOO Malang (Sales and Outlite Operasion).*

Bertanggung jawab atas penjualan *retail* dan pembinaan di malang area (kota Malang, kab. Malang, Batu).

2) *Unit SOO PASMOK (Sales and Outlite Operasion).*

Bertanggung jawab atas penjualan *retail* dan pembinaan di Pasuruan dan Mojokerto

3) *Unit YNC (Youth and Comunnity).*

Bertanggung jawab terhadap komunitas secara CB, *sales* dan revenue, dan bertanggung jawab terhadap progam-progam *event* anak muda.

4) *Unit BDS (Broudband and Digital Sales).*

Bertanggung jawab atas penjualan data diseluruh area malang dan pasmok (pasuruan mojokerto).

5) *Unit HVC (High Value Customer).*

Bertanggung jawab atas penjualan kartu pascabayar dan penjualan di mercant-mercant telkomsel.

6) *Unit FA (Finance and Adminstration)*

Bertanggung jawab dalam mengatur keuangan kantor, menyediakan sarana dan fasilitas perkantoran, dan juga sebagai perwakilan HR yang ada di PT.

Telkomsel *Branch* Malang.

7) *Unit SME (Small Medium Enterprice).*

Bertanggung jawab atas penjualan dengan pasar corporate.

8) *Unit SM (Service Management)*

Bertanggung jawab atas pelayanan pada pelanggan secara umum yang ada di Telkomsel.

9) Staff

Bertanggung jawab memberikan pelayanan dari masing-masing unit.

10) Admin

Bertanggung jawab melakukan *follow up* dokumen dengan tujuan memperlancar jalannya kerja dari unit bagian yang ada di Telkomsel.

a. Manager Network

Manager network bertanggung jawab atas jaringan telkomsel secara menyeluruh yang ada di malang area (Kota Malang, Kab. Malang, Kota Batu, dan PASMOK). *Manager Network* dibantu oleh beberapa unit, antara lain:

1) *Unit RTPO Malang (Radio, Transport and Power Operation)*

Bertanggung jawab atas jaringan telkomsel yang ada di malang area.

2) *Unit RTPO PASMOK (Radio, Transport and Power Operation)*

Bertanggung jawab atas jaringan telkomsel yang ada di Pasuruan dan Mojokerto.

3) *Unit CNO (Core Network Operation).*

Bertanggung jawab atas alat produksi yang ada di Telkomsel.

4) Staf

Bertanggung jawab memberikan pelayanan dan juga membantu dari masing-masing unit bagian yang ada di Telkomsel.

5) Admin

Bertugas membantu setiap unit dan juga staff dengan tujuan memperlancar jalannya kerja dari masing-masing unit bagian yang ada di Telkomsel.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : *To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services (TIMES)*

Misi : *To Provide TIME Services with Excellent Quality & Competitive Price.*

To be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation

4. Gambaran Umum Responden

Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 minggu, yaitu selama pada tanggal 13 Maret 2018 sampai dengan 23 Maret 2018 dengan jumlah sampel sebanyak 49 responden yang merupakan karyawan dari PT. Telkomsel *Branch* Malang. Hasil penyebaran dan pengisian kuesioner dapat terkumpul data yang berisi tanggapan responden dan karakteristik dari masing-masing responden. Karakteristik tersebut meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, status pernikahan, serta masa kerja. Karakteristik tersebut digunakan untuk melihat identitas responden yang diinterpretasikan dari hasil pengolahan data melalui tabulasi frekuensi. Berikut ini merupakan data mengenai profil responden:

a) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden dapat dilihat dari jenis kelamin. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada Tabel 9

Tabel 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Pria	17	34,7
Wanita	32	65,3
Total	49	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang berjenis kelamin pria sebanyak 17 orang dengan jumlah persentase sebesar 34,7% dan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 65,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita.

b) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan terakhir yang ditempuh oleh karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
SMA/ SMK	2	4,1
Diploma	10	20,4
Sarjana	34	69,4
Magister	3	6,1
Total	49	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang paling banyak adalah lulusan Sarjana sebanyak 34 orang dengan jumlah persentase sebesar 69,4%. Urutan kedua adalah lulusan Diploma sebanyak 10 orang dengan jumlah persentase sebesar 20,4%. Urutan ketiga adalah Magister sebanyak 3 orang dengan jumlah persentase sebesar 6,1%.

Urutan terakhir adalah Lulusan SMA/SMK dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dengan jumlah persentase sebesar 4,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang merupakan lulusan dengan tingkat pendidikan terakhir sebagai seorang Sarjana.

c) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status

Status yang dimaksud dalam penelitian ini adalah status pernikahan dari karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang paling banyak berstatus Tidak Menikah sebanyak 27 orang dengan jumlah persentase sebesar 55,1%. Urutan kedua berstatus Menikah sebanyak 22 orang dengan jumlah persentase sebesar 44,9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang berstatus Tidak menikah.

Tabel 11 Deskripsi Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persentase(%)
Menikah	22	45
Tidak Menikah	26	53
Total	49	100

d) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lama berkerja karyawan di PT. Telkomsel *Branch* Malang. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase(%)
<5 Tahun	26	53
6-10 Tahun	9	18
11-15 Tahun	7	14
16-20 Tahun	7	14
Total	49	100

Tabel 12 menunjukkan bahwa responden karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang paling banyak bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 26 orang dengan jumlah persentase sebesar 53%. Urutan kedua bekerja selama 6-10 tahun sebanyak 9 orang dengan jumlah persentase sebesar 18%. Urutan ketiga bekerja selama 11-15 tahun dan 16-20 tahun sebanyak 7 orang dengan jumlah persentase sebesar 14%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden bekerja kurang dari lima tahun.

e) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Distribusi frekuensi juga dapat dilihat berdasarkan usia. Usia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah umur responden pada saat pengambilan sampel. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia dapat dilihat pada Tabel 13. Sebelum membuat tabel, terlebih dahulu menentukan kelas interval yang dihitung menggunakan rumus Struges (Santoso, 2003:76):

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan :

K : Jumlah kelas interval

n : Jumlah data observasi

log : Logaritma

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log 49 \\ &= 1 + 5,57 \\ &= 6,57 = 7 \end{aligned}$$

Menentukan panjang interval :

$$C = \frac{R}{K}$$

$$C = \frac{47 - 20}{7}$$

$$C = \frac{27}{7}$$

$$C = 3.8 = 4$$

Keterangan :

C : Panjang Kelas
R : Rentang Kelas
K : Jumlah Kelas

Setelah diketahui kelas interval dari sebuah data, maka dapat kita susun berapa rentang kelas interval yang dicari. Hasil menunjukkan bahwa kita dapat menggunakan rentang interval sebesar 4 di setiap kelas. Lebih jelasnya, dapat kita lihat pada Tabel 13.

Tabel 13 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase(%)
20-23	12	24
24-27	15	31
28-31	9	18
32-35	5	10
36-39	3	6
40-43	3	6
44-47	2	4
Total	49	100

Tabel 13 menunjukkan bahwa responden karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang paling banyak berusia antara 24 hingga 27 tahun sebanyak 15 orang dengan jumlah persentase sebesar 31%. Urutan kedua berusia antara 20 hingga 23 tahun sebanyak 12 orang dengan jumlah persentase sebesar 12%. Urutan ketiga berusia antara 28 hingga 31 tahun sebanyak 9 orang dengan

jumlah persentase sebesar 18%. Urutan keempat berusia antara 32 hingga 35 tahun sebanyak 5 orang dengan jumlah persentase sebesar 10%. Urutan kelima berusia antara 36 hingga 39 dan 40 hingga 43 tahun sebanyak 3 orang dengan jumlah persentase sebesar 6%. Diikuti dengan usia antara 40 hingga 47 tahun sebanyak 2 orang dengan jumlah persentase sebesar 4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 24 hingga 27 tahun.

B. Analisis deskriptif Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian. Pada analisis deskriptif ini akan dikaji bagaimana persepsi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner pada setiap *items* pertanyaan yang ada, yang diukur dengan menggunakan skala likert, di mana hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi *items* variabel penelitian yang terdiri dari frekuensi jawaban responden. Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang sebanyak 49 responden, maka untuk mengetahui mayoritas jawaban dari masing-masing *items*, dapat menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Supranto (2000:64) sebagai berikut :

$$C = \frac{Xn - X1}{K} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

keterangan :

c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

Xn = nilai skor tertinggi

X1 = nilai skor terendah

Berdasarkan perhitungan interval menggunakan rumus *Struges*, dapat ditentukan interval masing-masing kelas sebesar 0,8, sehingga interpretasi dari rata-rata jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14 Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden

No	Interval Rata-rata	Pernyataan
1	1,00 -1,80	Sangat Jarang/ Sangat Rendah
2	1,81 -2,60	Jarang/ Rendah
3	2,61 -3,40	Cukup
4	3,41 -4,20	Sering/ Tinggi
5	4,21 -5,00	Sangat Sering/ Sangat Tinggi

1. Variabel Konflik Kerja (X_1)

Terdapat dua indikator didalam variabel Konflik Kerja yaitu konflik vertikal dan konflik horizontal. Jumlah pernyataan atas semua indikator berjumlah 6 *items*. Hasil jawaban responden mengenai variabel Konflik Kerja dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15 dapat dilihat bahwa variabel Konflik Kerja memiliki 6 *items*. Pada *item* ($X_{1.1.1}$) dengan pernyataan “Komunikasi yang tidak lancar dengan atasan atau bawahan” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 5 (10,2%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 32 (65,3%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.1.1}$ sebesar 4,14 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terjadi komunikasi yang tidak lancar baik dengan atasan atau bawahan.

Pada *item* ($X_{1.1.2}$) dengan pernyataan “Perbedaan pendapat” menunjukkan

bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 4 (8,2%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 (55,1%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 17 (34,7%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.1.2}$ sebesar 4,22 (4,21–5,00). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terjadi perbedaan pendapat antar karyawan.

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Konflik Kerja (X_1)

Item	Skor Jawaban										Mean
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{1.1.1}$	0	0	0	0	5	10,2	32	65,3	12	24,5	4,14
$X_{1.1.2}$	0	0	1	2	4	8,2	27	55,1	17	34,7	4,22
$X_{1.1.3}$	0	0	1	2	4	8,2	28	57,1	16	32,7	4,20
Mean Indikator Konflik Vertikal											4,19
$X_{1.2.1}$	0	0	1	2	7	14,3	32	65,3	9	18,4	4,00
$X_{1.2.2}$	0	0	0	0	13	26,3	30	61,2	6	12,2	3,86
$X_{1.2.3}$	0	0	0	0	7	14,3	32	65,3	10	20,4	4,06
Mean Indikator konflik Horizontal											3,97
Mean Konflik Kerja (X_1)											4,08

Keterangan :

$X_{1.1.1}$: Komunikasi yang tidak lancar dengan atasan atau bawahan

$X_{1.1.2}$: Perbedaan pendapat

$X_{1.1.3}$: Perlakuan atasan yang tidak adil

$X_{1.2.1}$: Hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja

$X_{1.2.2}$: Adanya saling curiga antar karyawan

$X_{1.2.3}$: Adanya Persaingan yang tidak sehat

Pada *item* ($X_{1.1.3}$) dengan pernyataan “Perlakuan yang tidak adil” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 4 (8,2%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 28 (57,1%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 16 (32,7%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.1.3}$ sebesar 4,20 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa perlakuan atasan sering tidak adil terhadap bawahannya.

Pada *item* ($X_{1.2.1}$) dengan pernyataan “Hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 7 (14,3%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 32 (65,3%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 9 (18,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.2.1}$ sebesar 4,00 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa adanya hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja intensitasnya tinggi.

Pada *item* ($X_{1.2.2}$) dengan pernyataan “Adanya saling curiga antar karyawan” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 13 (26,3%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 30 (61,2%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 6 (12,2%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.2.2}$ sebesar 3,86 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terdapat saling curiga antar karyawan.

Pada *item* ($X_{1.2.3}$) dengan pernyataan “Adanya persaingan yang tidak sehat” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 7 (14,3%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 32 (65,3%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 10 (20,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{1.2.3}$ sebesar 4,06 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terjadi persaingan yang tidak sehat.

Berdasarkan nilai interval yang diperoleh dalam penelitian ini, nilai rata-rata dalam indikator konflik vertikal adalah 4,19 berada pada tingkat interval skor tinggi (3,41 – 4,20) hal tersebut menunjukkan bahwa sering terjadi konflik antara bawahan dengan atasan. Kemudian nilai rata-rata indikator konflik horizontal

adalah 3,97 (3,41 – 4,20), hal tersebut menunjukkan bahwa sering terjadi konflik antar karyawan. Secara umum, berdasarkan nilai interval yang diperoleh dalam penelitian ini, nilai rata-rata dalam variabel Konflik Kerja (X_1) adalah 4,08 (3,41 – 4,20). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sering terjadi konflik baik antara atasan dengan bawahan tetapi juga antar karyawan.

2. Variabel Stres Kerja (X_2)

Terdapat satu indikator didalam variabel Stres Kerja yaitu stres kerja. Jumlah pernyataan atas semua indikator berjumlah 7 *items*. Hasil jawaban responden mengenai variabel Stres Kerja dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16 dapat dilihat bahwa variabel Stres Kerja memiliki 7 *items*. Pada *item* ($X_{2.1.1}$) dengan pernyataan “Beban tugas terlalu berat” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 10 (20,4%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 33 (63,7%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 6 (12,2%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{2.1.1}$ sebesar 3,92 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering diberikan tugas yang terlalu berat.

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X_2)

Item	Skor Jawaban										Mean
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{2.1.1}$	0	0	0	0	10	20,4	33	67,3	6	12,2	3,92
$X_{2.1.2}$	0	0	0	0	10	20,4	29	59,2	10	20,4	4,00
$X_{2.1.3}$	0	0	0	0	14	28,6	27	55,1	8	16,3	3,88
$X_{2.1.4}$	0	0	1	2	3	6,1	33	67,3	12	24,5	4,14
$X_{2.1.5}$	0	0	1	2	16	32,7	23	46,9	9	18,4	3,82
$X_{2.1.6}$	0	0	2	4,1	15	30,6	22	44,9	10	20,4	3,82
$X_{2.1.7}$	0	0	2	4,1	16	32,7	23	46,9	8	16,3	3,76
Mean Variabel Stres Kerja (X_2)											3,911

Keterangan :

- X2.1.1 : Beban tugas terlalu berat
- X2.1.2 : Adanya desakan waktu
- X2.1.3 : Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
- X2.1.4 : Konflik antar pribadi atau antar kelompok
- X2.1.5 : Ambiguitas Peran
- X2.1.6 : Kurangnya kualitas atasan
- X2.1.7 : Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang kurang memadai

Pada *item* (X_{2.1.2}) dengan pernyataan “Adanya desakan waktu” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 10 (20,4%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 29 (59,2%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 10 (20,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk X_{2.1.2} sebesar 4.00 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering mendapatkan desakan waktu ketika mengerjakan tugas tugasnya.

Pada *item* (X_{2.1.3}) dengan pernyataan “Ketidakseimbangan antar wewenang dengan tanggung jawab” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 14 (28,6%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 (55,1%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 8 (16,3%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk X_{2.1.3} sebesar 3.88 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering merasa bawa wewenang dengan tanggungjawab tidak seimbang.

Pada *item* (X_{2.1.4}) dengan pernyataan “Konflik antar pribadi atau antar kelompok” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 33 (67,3%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk X_{2.1.4} sebesar 4,14 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terjadi konflik antar karyawan baik secara individu maupun berkelompok.

Pada *item* ($X_{2.1.5}$) dengan pernyataan “Ambiguitas Peran” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 16 (32,7%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 (46,9%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 9 (18,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{2.1.5}$ sebesar 3,82 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering kebingungan dengan peran kerja saat berada di kantor.

Pada *item* ($X_{2.1.6}$) dengan pernyataan “Kurangya kualitas atasan” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 2 (4,1%) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 15 (30,6%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 22 (44,9%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 10 (20,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{2.1.6}$ sebesar 3,82 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering merasa bahwa atasan kurang memiliki kualitas yang baik.

Pada *item* ($X_{2.1.7}$) dengan pernyataan “Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang kurang memadai” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 2 (4,1%) responden menyatakan tidak setuju, 16 (32,7%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 23 (46,9%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 8 (16,3%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk $X_{2.1.7}$ sebesar 3,76 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa sering terjadi umpan balik pelaksanaan kerja kurang memadai. Berdasarkan nilai interval yang diperoleh dalam penelitian ini, secara umum nilai rata-rata variabel Stres Kerja adalah 3,91 berada pada tingkat interval skor tinggi (3,41 – 4,20) hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan sering merasa stres saat bekerja.

3. Variabel *Intention to leave* (Y)

Terdapat tiga indikator didalam variabel *Intention to leave* yaitu berpikir berhenti, mencari alternatif perusahaan lain dan keinginan untuk keluar. Jumlah pernyataan atas semua indikator berjumlah 6 *items*. Hasil jawaban responden mengenai variabel *Intention to leave* dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16 dapat dilihat bahwa variabel *Intention to leave* memiliki 6 *items*. Pada *item* (Y_{.1.1}) dengan pernyataan “Sering berpikir untuk keluar dari perusahaan” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 8 (16,3%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 30 (61,2%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 11 (22,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk Y_{.1.1} sebesar 4,06 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering berpikir untuk keluar dari perusahaan.

Tabel 17 Distribusi Frekuensi Variabel *Intention to Leave* (Y)

Item	Skor Jawaban										Mean
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y _{.1.1}	0	0	0	0	8	16,3	30	61,2	11	22,4	4,06
Y _{.1.2}	0	0	1	2	12	24,5	24	49	12	24,5	3,96
Mean Indikator Berpikir Berhenti											4,01
Y _{.2.1}	0	0	0	0	4	8,2	33	67,3	12	24,5	4,16
Y _{.2.2}	0	0	0	0	12	24,5	28	57,1	9	18,4	3,94
Mean Indikator Mencari Alternatif											4,05
Y _{.3.1}	0	0	0	0	3	6,1	34	69,4	12	24,5	4,18
Y _{.3.2}	0	0	0	0	4	8,2	37	75,5	8	16,3	4,08
Mean Indikator Keinginan untuk Keluar											4,13
Mean <i>Intention to Leave</i> (Y)											4,06

Keterangan :

- Y.1.1 : Sering berpikir untuk keluar dari perusahaan
- Y.1.2 : Membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain
- Y.2.1 : Melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi
- Y.2.2 : Menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain
- Y.3.1 : Memiliki niat untuk mengundurkan diri
- Y.3.2 : Mulai dapat memastikan untuk berhenti dari perusahaan

Pada *item* (Y_{1.2}) dengan pernyataan “membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 1 (2%) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 (49%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk Y_{1.2} sebesar 3,96 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain.

Pada *item* (Y_{2.1}) dengan pernyataan “Melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 4 (8,2%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 33 (67,3%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk Y_{2.1} sebesar 4,16 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi.

Pada *item* (Y_{2.2}) dengan pernyataan “Menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 28 (57,1%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 9 (18,4%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk Y_{2.2} sebesar 3,94 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain.

Pada *item* (Y_{3.1}) dengan pernyataan “Memiliki niat untuk mengundurkan diri” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 3 (6,1%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 34 (69,4%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 12 (24,5%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk

Y_{3.1} sebesar 4,18 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering berniat untuk mengundurkan diri.

Pada *item* (Y_{3.2}) dengan pernyataan “Mulai dapat memastikan untuk berhenti dari perusahaan” menunjukkan bahwa dari 49 responden sebanyak 4 (8,2%) responden menyatakan ragu-ragu, sebanyak 37 (75,5%) responden menyatakan setuju dan sebanyak 8 (16,3%) responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata *item* untuk Y_{3.2} sebesar 4,08 (3,41–4,20). Dengan demikian sebagian besar menanggapi bahwa karyawan memiliki intensitas tinggi untuk berhenti dari perusahaan.

Berdasarkan nilai interval yang diperoleh dalam penelitian ini, nilai rata-rata dalam indikator berpikir berhenti adalah 4,01 berada pada tingkat interval skor tinggi (3,41 – 4,20) hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan sering berpikir untuk berhenti dari perusahaan. Kemudian nilai rata-rata mencari alternative perusahaan lain adalah 4,05 (3,41 – 4,20), hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan sering mencari alternative pekerjaan di perusahaan lain. Kemudian nilai rata-rata indikator keinginan untuk keluar adalah 4,13 (3,41 – 4,20), hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan memiliki intensitas tinggi ingin keluar dari perusahaan. Secara umum, berdasarkan nilai interval yang diperoleh dalam penelitian ini, nilai rata-rata dalam variabel *Intention to leave* (Y) adalah 4,06 yang termasuk dalam interval tinggi (3,41 – 4,20). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan.

C. Analisis Regresi Linier Berganda

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Guna mengetahui pengaruh antar variabel terikat dan variabel bebas, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier

berganda menggunakan *SPSS v 23.00 for windows*. Disini terdapat tiga pengujian yang dilakukan yaitu: uji normalitas, uji multikolenieritas dan uji heterokedastisitas. Hasil dari beberapa pengujian tersebut adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini berfungsi untuk melihat apakah analisis data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Data bisa dikatakan berdistribusi normal bila mana memenuhi syarat kenormalan. Nilai hasil analisis bisa dikatakan signifikan bila mana hasilnya lebih besar dari 0,05. Ketentuan dari uji *Kolmogorov Smirnov* adalah:

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

**Tabel 18 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84379569
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.098
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

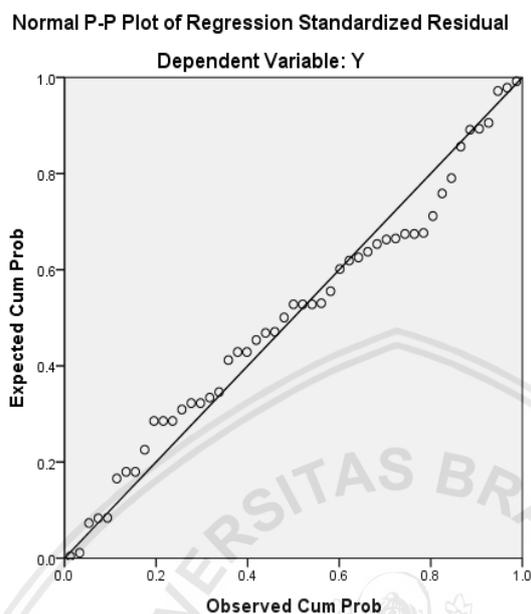
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil penghitungan yang dilakukan dengan uji normalitas maka diperoleh hasil sebesar 0,097 yang berarti lebih besar dari pada 0,05 yang menandakan H_0 dinyatakan diterima dan data tersebut berdistribusi normal. Hal ini juga diperkuat dengan pembuktian secara grafik *normal probability plot*. Dari

Gambar 5 Grafik Normal Probability Plot



Gambar 5 Terlihat kebanyakan bulatan plot bergelombor di sekitar garis uji yang mengarah ke kanan atas. Tidak ada bulatan plot bergerombol yang berada jauh dari garis uji normalitas. Berdasarkan gambar tersebut maka dapat dikatakan data mempunyai sebaran normal atau dengan kata lain telah memenuhi asumsi data terdistribusi normal. Jadi seluruh variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan mempunyai sebaran yang normal dan mampu memenuhi asumsi kenormalan. Jadi hal ini sesuai dengan H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji Multikolenieritas

Model hasil data regresi ini bisa dikatakan baik nilai tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas atau tidak terjadi multikolenieritas. Untuk mengetahui hasil dari terjadinya multikolenieritas atau tidak bisa dilakukan dengan menggunakan uji *tolerance* dan uji VIF. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolenieritas, begitu pula sebaliknya.

Tabel 19 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.928	2.904		3.074	.004		
	X1	.330	.119	.360	2.776	.008	.795	1.258
	X2	.270	.095	.369	2.846	.007	.795	1.258

Berdasarkan Tabel 18 diketahui nilai *tolarence* dan hasilnya adalah:

- a. Nilai *tolerance* X_1 adalah $0,795 > 0,10$
- b. Nilai *tolerance* X_2 adalah $0,795 > 0,10$

Berdasarkan hasil data nilai *tolerance* tersebut diketahui bahwa semua hasil lebih dari 0,10 yang berarti bisa disimpulkan bahwa semua variabel bebas yaitu Konflik Kerja dan StRes Kerja dan variabel terikat yaitu *Intentionto Leave* tidak terjadi mulikolenieritas. Dan berikut adalah hasil dari nilai VIF hasil analisis yang telah dilakukan:

- a. Nilai VIF_1 adalah $1,258 < 10,00$
- b. Nilai VIF_2 adalah $1,258 < 10,00$

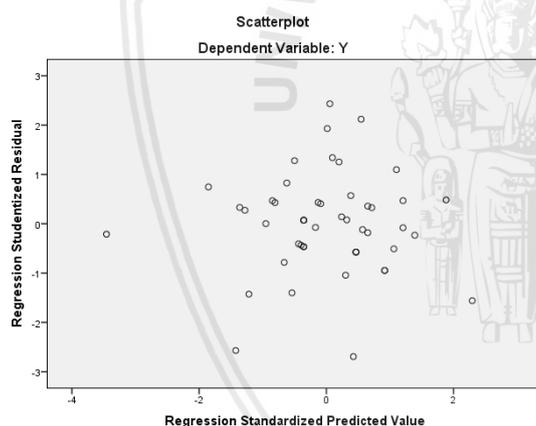
Hasil dari semua nilai VIF variabel bebas kurang dari 10,00 yang menyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Maka bisa diberi kesimpulan bahwa dari uji yang dilakukan maka tidak terjadi multikolinearitas dari hasil data tersebut.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi *variance* dan residu atau pengamatan ke pengamatan lain. Jika terjadi *variance* dari residu satu

ke lain tetap, maka disebut homokedastisitas sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas. Uji yang bisa dilakukan adalah dengan uji *scatter plot*. Apabila hasil dari grafik *scatter plot* menyebar dari atas hingga bawah angka 0 pada sumbu Y maka ragam varian dari variabel bebas tidak heterokedastitas atau homogen, sehingga dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi maka model tersebut dinyatakan layak dan bisa diuji lebih lanjut lagi yaitu dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Berikut adalah hasil dari uji heterokedastisitas.

Gambar 6 Hasil Uji Heterokedastisitas



2. Uji Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel Konflik Kerja (X_1), variabel Stres Kerja (X_2), terhadap variabel *Intention to Leave* (Y). Berikut hasil dari pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan data primer yang didapat dari 49 orang responden dengan kuesioner kepada karyawan di PT. Telkomsel *Branch* Malang.

Hasil dari data jawaban responden tersebut di kelola dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23,0 *for windows*. Setelah dilakukan analisis dan penghitungan didapatkan hasil model regresi linier berganda secara rinci dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20 Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.928	2.904		3.074	.004
	X1	.330	.119	.360	2.776	.008
	X2	.270	.095	.369	2.846	.007

Berdasarkan data primer yang telah diolah dalam analisis regresi linier dalam Tabel 20 diatas dapat dirumuskan suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,928 + 0,330X_1 + 0,270 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan secara rinci sebagai berikut:

- a. Koefisien B_1 sebesar 0,330 menunjukkan bahwa apabila variabel Konflik Kerja (X_1) semakin meningkat, maka *Intention to Leave* (Y) akan meningkat dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- b. Koefisien B_2 sebesar 0,270 menunjukkan bahwa apabila variabel Stres Kerja (X_2) semakin meningkat, maka *Intention to Leave* (Y) akan meningkat dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Berdasarkan interpretasi tersebut, dapat diketahui besarnya pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel Konflik Kerja memiliki pengaruh 0,330 , variabel Stres kerja memepengaruhi sebesar 0,270. Jadi dapat

ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel Konflik Kerja dan Stres kerja berpengaruh positif terhadap *Intention to Leave*.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Pengujian hipotesis diuji dengan beberapa macam uji, uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Bersama-sama (Uji F)

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji bisa dinyatakan signifikan bila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau H_0 ditolak dan H_a diterima dan bila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hasil dinyatakan tidak signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan Tabel 21 diketahui nilai F_{hitung} sebesar 14,441 bisa dilihat dalam Tabel 21 yang berarti jauh lebih dari nilai F_{tabel} ($\alpha=0,05$) sebesar 3,20. Nilai signifikan dalam Tabel 21 sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,441 > 3,20$ maka model analisis regresinya dinyatakan signifikan. Jadi H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel Konflik kerja (X_1), variabel Stres Kerja (X_2) terhadap *Intention to Leave* (Y).

Tabel 21 Tabel Hasil Uji F Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.453	2	51.226	14.441	.000 ^b
	Residual	163.180	46	3.547		
	Total	265.633	48			

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui adakah secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini bisa dilihat dengan cara jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Data yang bersangkutan bisa dilihat dalam Tabel 20, berdasarkan data tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Hasil uji t dari variabel Konflik Kerja (X_1) dengan *Intention to Leave* (Y) menunjukkan hasil t_{hitung} sebesar 2,776 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil t_{tabel} 1,679. Nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,776 > 1,679$ maka pengaruh variabel Konflik Kerja (X_1) terhadap *Intention to Leave* (Y) signifikan. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave* (Y).
- b. Hasil uji t dari variabel Stres Kerja (X_2) dengan *Intention to Leave* (Y) menunjukkan hasil t_{hitung} sebesar 2,846 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil t_{tabel} 1,679. Nilai signifikansi yang didapat sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,846 > 1,679$ maka pengaruh variabel Stres Kerja (X_2) terhadap *Intention to Leave* (Y) signifikan. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa bahwa variabel Stres Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave* (Y).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini menggambarkan seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Nilai koefisien

determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 22 koefisien determiniasi (R^2) ini digunakan untuk menghitung besarnya kontribusi seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 22 Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 ^a	,386	,359	1,883

Berdasarkan data dari Tabel 22 tersebut didapatkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,386 yang berarti bahwa sebesar 38,6% variabel *Intention to Leave* dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu berupa variabel Konflik Kerja (X_1), variabel Stres Kerja (X_2). Sedangkan sisanya sebanyak (R^2) 61,4% merupakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel *Intention to Leave* namun tidak digunakan dan tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompensasi finansial, kompensasi non finansial, kepuasan kerja, komitmen kerja dan lain-lain.

5. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan besarnya nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,621 yang berarti hubungan antara variabel-variabel karakteristik berupa variabel Konflik Kerja (X_1) dan variabel Stres Kerja (X_2) terhadap variabel *Intention to Leave* sebesar 0,621. Berdasarkan pada Tabel 22 nilai dari koefisien korelasi sebesar 0,621 berada pada kategori 0,60 – 0,79 yang memiliki arti bahwa variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan yang kuat. Berikut adalah tabel dari interpretasi koefisien korelasi (R).

Tabel 23 Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2014:189)

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Variabel Konflik Kerja

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel Konflik Kerja sebesar 4,08. Skor tersebut berada pada range $3,4 < 4,20$ yang menunjukkan bahwa variabel Konflik Kerja berada di kategori tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang memiliki tingkat konflik yang tinggi antar karyawan. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item X_{1.1.2} (Perbedaan Pendapat) dengan skor 4,22 dimana karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering timbul konflik karena adanya perbedaan pendapat. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi selanjutnya terletak pada item X_{1.1.3} yaitu sebagian besar menanggapi bahwa perlakuan atasan sering tidak adil terhadap bawahannya dengan skor 4,20. Sedangkan rata-rata distribusi terendah terletak pada item X_{1.2.2} (Adanya saling curiga antar karyawan) dengan skor 3,86 dimana sebagian karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang terjadi jarang terjadi konflik antar karyawan karena adanya saling curiga.

b. Variabel Stres Kerja

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel Stres Kerja sebesar 3,91. Skor tersebut berada pada range $3,40 < 4,20$ yang menunjukkan variabel Stres Kerja berada pada kategori tinggi sehingga dapat

disimpulkan bahwa karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering mengalami stress saat bekerja. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item X_{2.1.4} (Konflik antar pribadi atau antar kelompok) dengan skor 4,14 dimana karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering mengalami stress kerja diakibatkan oleh adanya konflik antar pribadi maupun kelompok. Selanjutnya Rata-rata distribusi jawaban tertinggi kedua yaitu X_{2.1.2} sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering mendapatkan desakan waktu ketika mengerjakan tugas tugasnya dengan skor 4,00. Sedangkan rata-rata distribusi terendah terletak pada item X_{2.1.7} (Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang kurang memadai) dengan skor 3,76 dimana sebagian karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang jarang mengalami stress kerja yang diakibatkan kurangnya umpan balik yang memadai dari pekerjaan yang dikerjakan.

c. Variabel *Intention to Leave*

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel *Intention to Leave* sebesar 4,06. Skor tersebut berada pada range 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa variabel *Intention to Leave* berada dalam kategori tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering memiliki keiinginan untuk keluar dari perusahaan. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item Y_{.3.1} (Memiliki niat untuk mengundurkan diri) dengan skor 4,18 dimana karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering berniat untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Selanjutnya Rata-rata distribusi jawaban tertinggi kedua terletak pada item Y_{.2.1} yaitu sebagian besar menanggapi bahwa karyawan sering melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi. Sedangkan rata-rata distribusi terendah terletak pada item Y_{.2.2} (Menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain) dengan skor 3,94

dimana sebagian karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang jarang menanyakan informasi kowongan kerja yang ada di perusahaan lain.

2. Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja secara Bersama-sama terhadap *Intention to Leave*

Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda pada uji F dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) diketahui bahwa variabel Konflik Kerja (X_1), Stres Kerja (X_2) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap *Intention to Leave* (Y). Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikan probabilitas α sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,441 > 3,20$. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*Intention to Leave*) dipengaruhi oleh konflik kerja dan stress kerja.

Berdasarkan hasil regresi, stres kerja memiliki pengaruh yang lebih kecil daripada konflik kerja pada saat bersama-sama memengaruhi *intention to leave* PT. Telkomsel *Branch* Malang. Artinya, konflik kerja karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang berpengaruh lebih kuat dibandingkan aspek stres kerja. Konflik antar karyawan, perlakuan atasan yang tidak adil, desakan waktu untuk menyelesaikan tugas, dan perbedaan pendapat memberikan pengaruh pada meningkatnya *intention to leave* PT. Telkomsel *Branch* Malang. Konflik kerja akan lebih mendorong meningkatkan *intention to leave* dibandingkan stres kerja. Sedangkan stres kerja berperan sebagai pendukung meningkatnya *intention to leave*. Peran stres kerja lebih berpengaruh pada psikologis karyawan, yaitu menurunkan motivasi, memaksimalkan tekanan dan meningkatkan emosional. Oleh karena itu, konflik kerja dianggap sebagai aspek yang berdampak lebih kuat pada peningkatan *intention to leave*, sedangkan stres kerja memberikan pengaruh

relatif lebih kecil. Akan tetapi, konflik kerja didukung dengan stres kerja yang tinggi terbukti positif dan signifikan dapat meningkatkan *intention to leave* karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang.

3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Intention to Leave*

Diketahui hasil dari analisis data yang ada di dalam uji t memperoleh hasil nilai koefisien X_1 sebesar 0,330 yang berarti variabel Konflik Kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap *Intention to Leave* (Y). Hal ini diperkuat juga dengan nilai signifikansi yang di peroleh berdasarkan probabilitas α sebesar 0,05 dan hasil signifikansi sebesar 0,008 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan juga nilai t_{hitung} sebesar $2,776 > 1,679$ lebih besar dari t_{tabel} .

Pengaruh Konflik Kerja terhadap *Intention to Leave* dijelaskan oleh beberapa faktor. Skor tertinggi berada pada indikator Konflik Vertikal terdapat pada item perbedaan pendapat. Pada PT. Telkomsel *Branch* Malang apabila perbedaan pendapat sering terjadi maka dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan antar karyawan. Perbedaan pendapat sering terjadi dikarenakan setiap orang memiliki cara berpikir yang berbeda sehingga disinilah peran dari pimpinan sangat diperlukan untuk menjembatani pemikiran antar karyawan pada PT. Telkomsel *Branch* Malang.

Perlakuan atasan yang tidak adil juga menjadi salah satu penyebab dari timbulnya konflik di PT. Telkomsel *Branch* Malang. Hal tersebut dikarenakan banyak pimpinan atau manajemen dari perusahaan lebih mengutamakan kepentingan golongan mereka sendiri sehingga sering melakukan karyawan dengan tidak adil. Dalam hal ini, bentuk perlakuan tidak adil akan sangat berpengaruh terhadap hubungan sosial yang ada di lingkungan kerja PT.

Telkomsel *Branch* Malang. Apabila perlakuan tidak adil dari atasan terhadap karyawan berlangsung lama maka dapat menimbulkan konflik antar karyawan.

Semua hal tersebut terjadi karena tidak adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan. Pada PT. Telkomsel *Branch* Malang komunikasi antara atasan dengan bawahan menjadi hal yang penting karena komunikasi berpengaruh dalam membangun hubungan kerja. Komunikasi yang lancar menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis, sebaliknya komunikasi yang tidak lancar menimbulkan adanya konflik pada karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nardiana (2014) dan Zahro (2016) dimana variabel Konflik Keluarga Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan Aryee *et al.*, (1998) yang menyatakan bahwa konflik pekerjaan dan keluarga penting bagi sebuah organisasi dan individu karena dapat mengakibatkan sejumlah dampak negatif seperti absensi yang meningkat, perpindahan kerja yang meningkat, performa yang menurun dan kesehatan fisik dan mental yang buruk. Selain itu menurut Burke dan El-Kot (2010) menyatakan bahwa penyebab lain dari keinginan karyawan untuk keluar yaitu karena adanya konflik kerja. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik kerja dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar (*Intention to Leave*).

4. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*

Berdasarkan hasil analisis data yang ada dalam uji t memperlihatkan hasil nilai koefisien X_2 sebesar 0,270 yang berarti variabel Stres Kerja (X_2) berpengaruh positif terhadap *Intention to Leave* (Y). Hal ini diperkuat dengan

hasil nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $2,846 > 1,679$.

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Intention to Leave* dijelaskan oleh beberapa faktor. Skor tertinggi indikator Stres Kerja terdapat pada item konflik antar pribadi atau antar kelompok. Jika konflik antar pribadi atau antar kelompok sering terjadi dalam lingkup perusahaan maka karyawan akan merasakan stres dalam bekerja dan merasa tidak nyaman dengan pekerjaan tersebut. Jika dalam bekerja karyawan sering mengalami stres akan meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Stres kerja yang dipicu oleh adanya konflik antar karyawan pada PT. Telkomsel *Branch* Malang diindikasikan dapat meningkatkan *intention to leave*. Peningkatan *intention to leave* pada PT. Telkomsel *Branch* Malang ditunjukkan dengan sikap karyawan yang sering berpikir untuk keluar dari perusahaan, membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain, melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi, menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain, mengeluh dan memiliki niat untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

Tugas dan beban yang berat di PT. Telkomsel *Branch* Malang diindikasikan dapat meningkatkan intensitas keluar karyawan. Tugas yang berat di PT. Telkomsel *Branch* Malang ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya. Karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang merasa tidak dihargai pekerjaannya karena hasil yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Ketidakeimbangan antara wewenang dan tanggung jawab di PT. Telkomsel *Branch* Malang diindikasikan dapat meningkatkan intensi keluar karyawan yaitu seringkali atasan memberikan perintah untuk karyawan diluar dari pekerjaan yang seharusnya. Ambiguitas Peran juga mengindikasikan

meningkatkan intensi keluar karyawan, karyawan merasa bingung dengan siapa sebenarnya mereka harus menuruti instruksi karena kadang terjadi pertentangan antar atasan. Stres kerja pada PT. Telkomsel *Branch* Malang membuat karyawan tidak betah berada dilingkungan kerja. Mereka sering mengeluh dan lambat dalam bekerja. Intimidasi dari atasan yang memberikan beban pekerjaan yang berat dan memberikan waktu yang singkat untuk menyelesaikannya membuat karyawan tidak maksimal dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Atasan sering memberikan teguran yang keras terhadap karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Karena masalah tersebut diatas banyak karyawan yang mengalami stress dalam bekerja.

Hasil dari penelitian ini juga sama dengan penelitian-penelitian terdahulunya seperti menurut Siagian (2014) dan Shofiah (2017) bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Robbins (2008:369) bahwa stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental dimana karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Sehingga ditarik kesimpulan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi *Intention to Leave*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dari Stres Kerja (X_1) dan variabel Konflik Kerja (X_2) terhadap variabel terikat yaitu *Intention to Leave* (Y) karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang. Berikut adalah kesimpulan dari hasil data yang telah dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier berganda:

1. Konflik kerja merupakan suatu pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi diantara satu individu dengan individu lain, atasan dengan bawahan atau bahkan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya karena adanya perbedaan paham, penafsiran, kesalahpahaman komunikasi, masalah hubungan pribadi dalam suatu proses mencapai suatu tujuan organisasi. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang mencerminkan rasa tertekan, tegang, yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir disebabkan adanya suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya sehingga menghambat tujuan organisasi. *Intention to leave* adalah sebuah keinginan seorang karyawan untuk keluar dari pekerjaannya menurut kehendaknya sendiri karena adanya keyakinan bahwa akan memperoleh pekerjaan yang lebih layak dari tempatnya bekerja semula
2. Berdasarkan hasil uji F didapatkan F_{hitung} sebesar 14,441, sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0,05$) diperoleh F_{tabel} sebesar 3,20. Nilai signifikansi probabilitas α yang didapat $0,00 < 0,05$ yang bisa diartikan terdapat pengaruh secara bersama-

sama dan dapat pula dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,441 > 3,20$. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama antar variabel bebas dan variabel terikat terbukti memiliki pengaruh bersama-sama terhadap *Intention to Leave* dan berpengaruh secara signifikan.

3. Berdasarkan hasil uji t didapatkan hasil bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial yaitu variabel Konflik Kerja (X_1) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,008 < 0,05$ sedangkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,776 > 1,679$, variabel Stres Kerja (X_2) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,007 < 0,05$ sedangkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,846 > 1,659$.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Telkomsel *Branch* Malang hasil penelitian menunjukkan pengaruh konflik kerja terhadap *Intention to Leave* mempunyai nilai (0,330), lebih besar jika dibandingkan dengan pengaruh stress kerja terhadap *Intention to Leave* sebesar (0,270). Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan hubungan kerja yang positif antar karyawan sehingga dapat mengurangi terjadinya konflik. Hal tersebut perlu dilakukan karena berdasarkan penelitian item ($X_{1.1.2}$) yaitu perbedaan pendapat yang menunjukkan rata rata tertinggi.
2. Sebaiknya untuk meminimalisir konflik yang disebabkan perlakuan atasan yang dianggap tidak adil perusahaan dapat memberikan waktu bersama para karyawan seperti menyelenggarakan kegiatan outbound yaitu jenis liburan

yang memanfaatkan keunggulan alam untuk membangun kerja sama tim dan pengembangan diri yang disimulasi melalui permainan-permainan edukatif baik secara individu maupun kelompok seperti permainan arum jeram, training motivasi, paint ball. Adapun tujuannya untuk memberikan kesadaran kepada karyawan untuk saling peduli antar atasan dan bawahan dan untuk diterapkan didalam perusahaan sebagai pendekatan untuk membuat kerja sama tim terjaga dan lebih kompak. Selanjutnya pimpinan perusahaan juga harus lebih dekat terhadap karyawan nya untuk menjadi penengah yang bertujuan untuk meminimalisir gejala konflik besar yang negatif agar tidak terjadi lagi perselisihan yang menghambat kelancaran jalanya tujuan perusahaan.

3. Permasalahan konflik kerja yang paling tinggi di karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang terletak pada masalah perbedaan pendapat. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan konflik antar karyawan yang ditimbulkan oleh adanya perbedaan pendapat baik itu atasan dengan bawahan maupun dengan rekan kerja dengan membantu memediasi apabila terjadi perbedaan pendapat dalam pekerjaan, sehingga dapat mengurangi resiko terjadinya konflik pada karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang.
4. Sedangkan untuk masalah stres kerja yang dialami karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang tertinggi karena adanya konflik antar pribadi atau antar kelompok dimana karyawan PT. Telkomsel *branch* Malang sering mengalami stres kerja diakibatkan oleh adanya konflik antar pribadi maupun kelompok. Sebaiknya pemimpin dari perusahaan lebih memperhatikan bawahannya yang sedang terjadi konflik baik antar individu atau kelompok dengan melakukan konseling personal untuk memberikan saran kepada karyawan dan memberikan perlakuan khusus terhadap karyawan yang cenderung sensitif dan cepat tersinggung sehingga tidak mempengaruhi performa dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abelson, M. A. 1987. Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72, 382-386.
- Anoraga, Panji. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi. V*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Aryee *et al.* 1991. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*.
- Burke, R.J. & El-Kot, G. (2010). Work engagement among managers and professionals in Egypt, potential antecedents and consequences. *African Journal of Economic and Management Studies*, 1, 42-60
- Cox. (2006). *Panduan untuk Belajar Percaya Diri*. Jakarta: Gramedia.
- Gitosudarmo dan Nyoman, S. 2000. *Perilaku Keorganisasian. Edisi Pertama. Cetakan Kedua*. Yogyakarta : BPFE.
- Handoko. T. Tani, 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesebelas. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Mobley, W.H. 2000. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Terjemahan. Jakarta: PT Pustaka Binaman Press indo.
- Mohyi, Ach. 2013. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang : UMM Press.
- Mondy, R Wayne, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.
- Munandar Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nardiana, Sischa. 2014. *Analisis Pengaruh Work Familu Conflict dan Ambiguitas Peran Terhadap Intention to Quit: Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Nazir, Moch. 2005. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nimran, Umar. 2009. *Perilaku Organisasi*. Citra Media. Surabaya.
- Rivai, Veithzal, dan Sagala. Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Edisi kedua. Jakarta: PT Rajawali Pers.

- Robbin, S. P. & Timothy A. Judge. 2007. *Perilaku Organisasi. Alih bahasa oleh Hadyana Pujaatmaka*. Salembat Empat, Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarjono dan Julianita. 2011. *SPSS vs LISEL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Cetakan Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Shofiah, Ima R.2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Intention to Leave. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB) Vol 44No. 1*.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Gunawan A. 2014. *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intention to Quit Perawat*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Telkomsel. 2018. *Telkomsel Profile*. ([http: www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com). Diakses pada tanggal 25 Agustus 2018
- Telkomsel. 2018. *Product/simpat*. ([http: www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com). Diakses pada tanggal 25 Agustus 2018
- Toha, Muharto (2014) *Perilaku Organisasi*. In: Karakteristik dan Perilaku Manusia. Universitas Terbuka, Jakarta, pp. 1-50. ISBN 9789790117587
- Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik Dalam Organisasi.(Edisi kedua)*. Bandung : Alfabeta.
- Zahro. Retno. 2016. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Kerja-Keluarga terhadap Intention to Quit Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud Col 5, No.1 (149-175)*
- Zeffane, Rachid. 1994. Understanding Employee Turnover : The Need For a Contingency Approach. *International Journal of Manpower 15(9):1-14*.

LAMPIRAN



Lampiran 1**KUESIONER**

PENDAHULUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik kerja dan Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*

Kepata Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/I Karyawan PT. Telkomsel *Branch* Malang

Dengan Hormat,

Saya Mustofa Aji, mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul Pengaruh Konflik kerja dan Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*, maka saya mohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk menjawab atau mengisi daftar pertanyaan dan pernyataan mengenai konflik, stress, dan intention to leave di PT. Telkomsel *Branch* Malang. Angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah, untuk itu mohon dijawab dengan jujur, karena jawaban yang anda berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan. Kesediaan anda merupakan bantuan yang sangat besar artinya bagi terselesaikannya penelitian ini. Atas partisipasinya saya sampaikan terimakasih.

Hormat Saya,

Mustofa Aji
12503020011130

KUESIONER

I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian

Mohon Saudara/Saudari bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara memberikan jawaban atau melingkari pilihan yang tersedia sesuai keadaan sebenarnya

1. No. Responden : _____
2. Usia : Tahun
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Pendidikan Terakhir : SMA/ SMK Diploma
 Sarjana Magister
5. Status pernikahan : Menikah Belum menikah
 Janda Duda
6. Masa kerja : <5 Tahun 6-10 Tahun
 11-15 Tahun 16-20 Tahun
7. Unit/ Bagian/ Departemen : _____

II. Angket Penelitian

Isikan Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Dengan Melingkari (O) Pada Kolom Dan Memilih Salah Satu Jawaban Sesuai Dengan Penilaian.

No	NOTASI	KETERANGAN
1	SS	Sangat Setuju
2	S	Setuju
3	R	Ragu-Ragu
4	TS	Tidak Setuju
5	STS	Sangat Tidak Setuju

Konflik Kerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
A.	Konflik Vertikal					
1.	Terjadi komunikasi yang tidak lancar dengan atasan atau bawahan	SS	S	R	TS	STS
2.	Terdapat perbedaan harapan antara atasan dan bawahan.	SS	S	R	TS	STS
3.	Sering terdapat perbedaan pendapat	SS	S	R	TS	STS
4.	Perlakuan atasan yang tidak adil.					
B.	Konflik Horizontal					
1.	Hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja	SS	S	R	TS	STS
2.	Adanya saling curiga antar karyawan.	SS	S	R	TS	STS
3.	Adanya persaingan yang tidak sehat.	SS	S	R	TS	STS

Stres Kerja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
A	Stres Kerja					
1.	Beban tugas yang terlalu berat	SS	S	R	TS	STS
2.	Adanya desakan waktu saat melaksanakan tugas	SS	S	R	TS	STS
3.	Adanya ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab	SS	S	R	TS	STS
4.	Adanya konflik antar pribadi dan antar kelompok	SS	S	R	TS	STS
5.	Kurangnya kualitas supervise atau atasan	SS	S	R	TS	STS
6.	Kurangnya umpan balik pelaksanaan kerja dengan reward yang diberikan	SS	S	R	TS	STS
7.	Adanya ambiguitas peran saat bekerja	SS	S	R	TS	STS

Intention to leave

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
A. Berpikir berhenti						
1.	Sering berfikir untuk keluar dari perusahaan	SS	S	R	TS	STS
2.	Membandingkan pekerjaannya dengan pekerjaan lain	SS	S	R	TS	STS
B. Intensi untuk mencari alternatif perusahaan lain						
1.	Melihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi	SS	S	R	TS	STS
2.	Menanyakan informasi lowongan kerja di perusahaan lain	SS	S	R	TS	STS
C. Keinginan untuk keluar atau mengundurkan diri						
1.	Mulai dapat memastikan bahwa berhenti dari perusahaan	SS	S	R	TS	STS
2.	Secepatnya meninggalkan perusahaan	SS	S	R	TS	STS



TERIMA KASIH

Lampiran 2 Jawaban Responden

X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	1		
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	4	5	4	32	4	5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	4	25
5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	4	5	4	32	4	4	5	4	5	4	4	26
4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	5	3	4	28	5	4	4	3	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	27	5	5	4	3	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	4	4	3	25	3	4	4	3	3	3	3	20
5	5	5	4	4	4	27	4	4	3	5	3	3	4	26	4	5	4	3	4	5	4	25
4	4	4	3	3	4	22	4	5	4	5	3	3	4	28	4	4	4	3	4	4	4	23
5	4	5	4	3	4	25	3	3	4	4	4	3	5	26	4	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	5	4	3	24	3	3	4	4	3	2	2	21	4	3	4	4	4	4	4	23
4	5	4	4	4	3	24	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	4	4	4	23
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	4	5	5	4	29
4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	5	3	4	4	26	3	5	4	3	4	4	4	23
4	4	5	5	5	5	28	4	3	4	4	4	4	5	28	4	3	4	4	5	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	4	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	4	25

4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	5	3	4	3	25	3	3	4	3	4	4	21
4	4	4	4	3	3	22	3	4	3	4	3	3	3	23	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	5	4	5	32	5	5	5	4	5	4	28
3	4	4	5	5	5	26	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	29	5	3	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	4	33	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	3	29	4	4	5	5	5	4	27
3	5	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	3	30	4	3	5	5	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	4	3	3	3	24	4	3	5	5	4	5	26
5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	4	4	5	3	29	4	4	3	3	3	3	20
4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	4	4	3	3	25	4	3	4	4	5	5	25
4	2	4	4	4	4	22	5	5	5	4	5	5	3	32	3	3	4	4	4	5	23
4	5	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	2	2	19	3	2	3	3	4	3	18
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	5	3	4	23	4	3	4	3	4	3	3	24	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	5	5	28
4	4	3	3	3	4	21	5	5	3	4	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	22
3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	2	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19
4	5	4	4	4	5	26	4	4	3	4	4	3	4	26	5	3	5	5	5	4	27
4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	4	3	3	3	24	3	4	4	4	4	4	23
4	5	5	5	5	4	28	3	5	4	5	4	5	3	29	4	5	5	5	5	4	28
5	5	5	5	3	5	28	4	5	3	5	3	3	3	26	5	5	5	5	4	5	29

Lampiran 2 Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Status	Usia	Masa Bekerja	Bagian/ Divisi
1	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	20	<5 tahun	SOO Malang
2	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	23	<5 tahun	SOO Malang
3	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	23	<5 tahun	RTPO Pasmok
4	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	24	<5 tahun	SOO PASMOK
5	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	25	<5 tahun	SM
6	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	30	<5 tahun	HVC
7	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	30	6 - 10 Tahun	SOO PASMOK
8	Laki-laki	Sarjana	Menikah	40	16 - 20Tahun	SME
9	Laki-laki	Sarjana	Menikah	32	11 - 15 Tahun	Staff
10	Laki-laki	Sarjana	Menikah	27	6 - 10 Tahun	Admin
11	Perempuan	Magister	Menikah	38	11 - 15 Tahun	YNC
12	Laki-laki	Sarjana	Menikah	44	16 - 20Tahun	HVC
13	Laki-laki	Sarjana	Menikah	28	6 - 10 Tahun	Staff
14	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	22	<5 tahun	YNC
15	Perempuan	Sarjana	Menikah	36	<5 tahun	Admin
16	Perempuan	SMA	Menikah	29	6 - 10 Tahun	Admin
17	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	24	<5 tahun	HVC
18	Perempuan	Magister	Menikah	40	16 - 20Tahun	BnDS
19	Laki-laki	Diploma	Menikah	33	11 - 15 Tahun	FA
20	Laki-laki	Sarjana	Menikah	47	16 - 20Tahun	FA
21	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	25	<5 tahun	SME
22	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	25	<5 tahun	YNC
23	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	22	<5 tahun	SME
24	Perempuan	Magister	Menikah	35	16 - 20Tahun	SM

25	Perempuan	SMA	Menikah	26	11 - 15 Tahun	RTPO Pasmok
26	Perempuan	Dipoma	Menikah	34	6 - 10 Tahun	SM
27	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	29	16 - 20Tahun	Admin
28	Perempuan	Sarjana	Menikah	31	<5 tahun	SM
29	Perempuan	Sarjana	Menikah	42	11 - 15 Tahun	SM
30	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	30	<5 tahun	SM
31	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	23	<5 tahun	HVC
32	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	24	<5 tahun	HVC
33	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	24	<5 tahun	HVC
34	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	20	6 - 10 Tahun	HVC
35	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	21	<5 tahun	RTPO Pasmok
36	Laki-laki	Sarjana	Tidak Menikah	25	<5 tahun	RTPO Pasmok
37	Perempuan	Sarjana	Menikah	39	16 - 20Tahun	FA
38	Perempuan	Sarjana	Menikah	35	11 - 15 Tahun	Staff
39	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	25	<5 tahun	BDS
40	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	22	<5 tahun	BDS
41	Laki-laki	Sarjana	Menikah	24	6 - 10 Tahun	RTPO Pasmok
42	Laki-laki	Sarjana	Menikah	30	11 - 15 Tahun	RTPO Malang
43	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	21	<5 tahun	RTPO Malang
44	Perempuan	Dipoma	Tidak Menikah	21	<5 tahun	RTPO Malang
45	Perempuan	Sarjana	Menikah	27	6 - 10 Tahun	RTPO Malang
46	Perempuan	Sarjana	Menikah	29	6 - 10 Tahun	RTPO Malang
47	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	24	<5 tahun	RTPO Malang
48	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	22	<5 tahun	Staff
49	Perempuan	Sarjana	Tidak Menikah	24	<5 tahun	Staff

Correlations

		Correlations						
		X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3	X1
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.286*	.617**	.280	.118	.035	.570**
	Sig. (2-tailed)		.046	.000	.052	.420	.812	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1.1.2	Pearson Correlation	.286*	1	.439**	.283*	.277	.325*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.046		.002	.049	.054	.023	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1.1.3	Pearson Correlation	.617**	.439**	1	.477**	.525**	.280	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001	.000	.051	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1.2.1	Pearson Correlation	.280	.283*	.477**	1	.580**	.327*	.729**
	Sig. (2-tailed)	.052	.049	.001		.000	.022	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1.2.2	Pearson Correlation	.118	.277	.525**	.580**	1	.312*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.420	.054	.000	.000		.029	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1.2.3	Pearson Correlation	.035	.325*	.280	.327*	.312*	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.812	.023	.051	.022	.029		.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
X1	Pearson Correlation	.570**	.659**	.829**	.729**	.695**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49	49	49

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

Frequencies

Statistics

		X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3
N	Valid	49	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.14	4.22	4.20	4.00	3.86	4.06

Frequency Table

X1.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	10.2	10.2	10.2
	4	32	65.3	65.3	75.5
	5	12	24.5	24.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	4	8.2	8.2	10.2
	4	27	55.1	55.1	65.3
	5	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	4	8.2	8.2	10.2
	4	28	57.1	57.1	67.3
	5	16	32.7	32.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	7	14.3	14.3	16.3
	4	32	65.3	65.3	81.6
	5	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	26.5	26.5	26.5
	4	30	61.2	61.2	87.8
	5	6	12.2	12.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	14.3	14.3	14.3
	4	32	65.3	65.3	79.6
	5	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.508**	.357*	.272	.399**	.463**	.329*	.696**
Sig. (2-tailed)		.000	.012	.059	.004	.001	.021	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.2 Pearson Correlation	.508**	1	.145	.422**	.299*	.439**	.124	.613**
Sig. (2-tailed)	.000		.319	.003	.037	.002	.394	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.3 Pearson Correlation	.357*	.145	1	.146	.410**	.500**	.303*	.624**
Sig. (2-tailed)	.012	.319		.317	.003	.000	.034	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.4 Pearson Correlation	.272	.422**	.146	1	.193	.349*	.294*	.559**
Sig. (2-tailed)	.059	.003	.317		.184	.014	.041	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.5 Pearson Correlation	.399**	.299*	.410**	.193	1	.524**	.383**	.713**
Sig. (2-tailed)	.004	.037	.003	.184		.000	.007	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.6 Pearson Correlation	.463**	.439**	.500**	.349*	.524**	1	.325*	.794**
Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.014	.000		.023	.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2.7 Pearson Correlation	.329*	.124	.303*	.294*	.383**	.325*	1	.616**
Sig. (2-tailed)	.021	.394	.034	.041	.007	.023		.000
N	49	49	49	49	49	49	49	49
X2 Pearson Correlation	.696**	.613**	.624**	.559**	.713**	.794**	.616**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	49	49	49	49	49	49	49	49

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	7

Frequencies

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
N	Valid	49	49	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.92	4.00	3.88	4.14	3.82	3.82	3.76

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20.4	20.4	20.4
	4	33	67.3	67.3	87.8
	5	6	12.2	12.2	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20.4	20.4	20.4
	4	29	59.2	59.2	79.6
	5	10	20.4	20.4	100.0
Total		49	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28.6	28.6	28.6
	4	27	55.1	55.1	83.7
	5	8	16.3	16.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	3	6.1	6.1	8.2
	4	33	67.3	67.3	75.5
	5	12	24.5	24.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	16	32.7	32.7	34.7
	4	23	46.9	46.9	81.6
	5	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.1	4.1	4.1
	3	15	30.6	30.6	34.7
	4	22	44.9	44.9	79.6
	5	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.1	4.1	4.1
	3	16	32.7	32.7	36.7
	4	23	46.9	46.9	83.7
	5	8	16.3	16.3	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.267	.331*	.312*	.344*	.253	.648**
	Sig. (2-tailed)		.064	.020	.029	.016	.079	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1.2	Pearson Correlation	.267	1	.214	-.088	.019	.064	.439**
	Sig. (2-tailed)	.064		.141	.547	.897	.660	.002
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y2.1	Pearson Correlation	.331*	.214	1	.600**	.609**	.561**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.020	.141		.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y2.2	Pearson Correlation	.312*	-.088	.600**	1	.573**	.465**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.029	.547	.000		.000	.001	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y3.1	Pearson Correlation	.344*	.019	.609**	.573**	1	.422**	.714**

	Sig. (2-tailed)	.016	.897	.000	.000		.003	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y3.2	Pearson Correlation	.253	.064	.561**	.465**	.422**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.079	.660	.000	.001	.003		.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y	Pearson Correlation	.648**	.439**	.815**	.701**	.714**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49	49	49

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	6

Frequencies

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2
N	Valid	49	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.06	3.96	4.16	3.94	4.18	4.08

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	16.3	16.3	16.3
	4	30	61.2	61.2	77.6
	5	11	22.4	22.4	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	12	24.5	24.5	26.5
	4	24	49.0	49.0	75.5
	5	12	24.5	24.5	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8.2	8.2	8.2
	4	33	67.3	67.3	75.5
	5	12	24.5	24.5	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	24.5	24.5	24.5
	4	28	57.1	57.1	81.6
	5	9	18.4	18.4	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	6.1	6.1	6.1
	4	34	69.4	69.4	75.5
	5	12	24.5	24.5	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8.2	8.2	8.2
	4	37	75.5	75.5	83.7
	5	8	16.3	16.3	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: *Intention to Leave*

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.359	1.883

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.453	2	51.226	14.441	.000 ^b
	Residual	163.180	46	3.547		
	Total	265.633	48			

a. Dependent Variable: *Intention to Leave*

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.928	2.904		3.074	.004
	X1	.330	.119	.360	2.776	.008
	X2	.270	.095	.369	2.846	.007

a. Dependent Variable: *Intention to Leave*

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84379569
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.098
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

a. Test distribution is Normal.

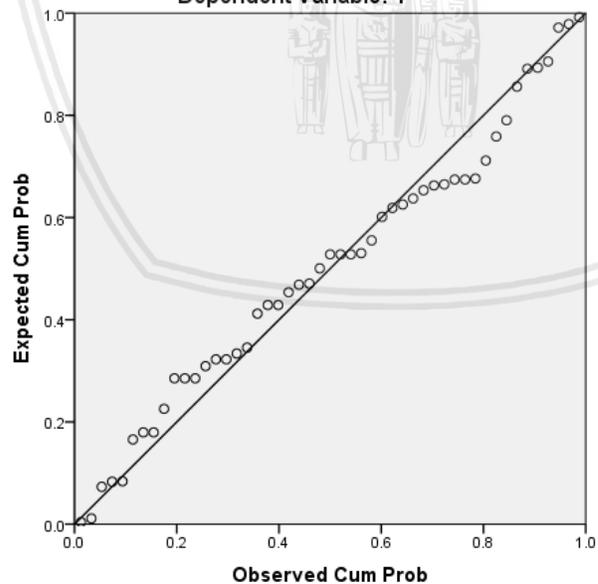
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y

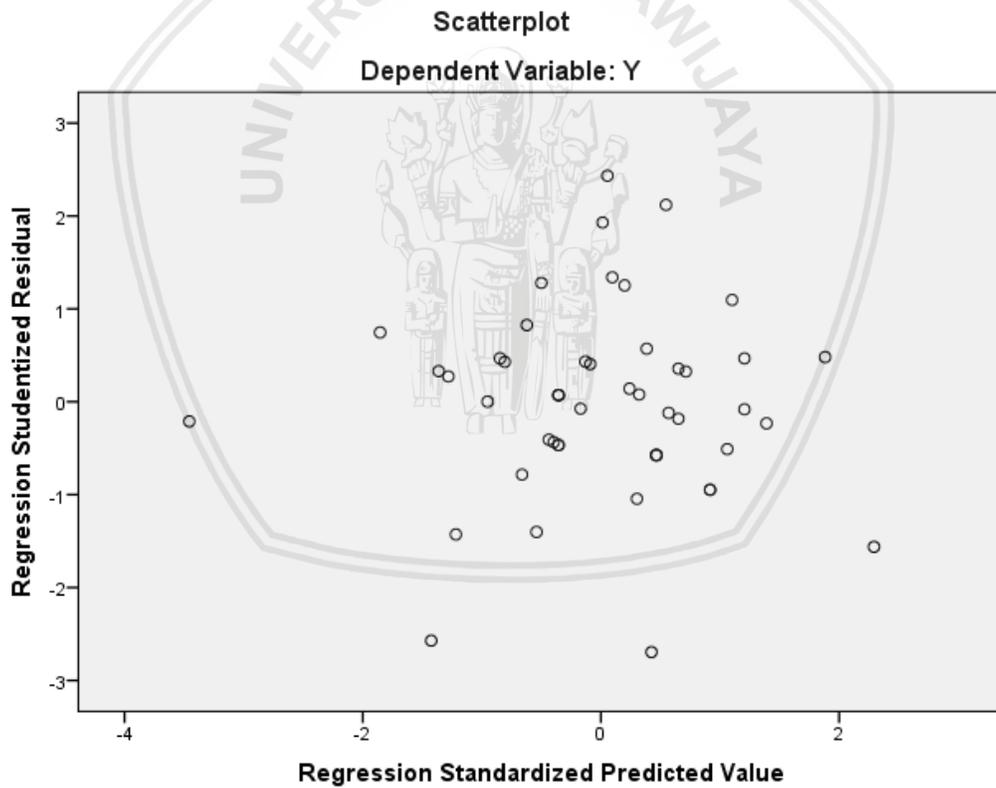


Regression

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.928	2.904		3.074	.004		
	X1	.330	.119	.360	2.776	.008	.795	1.258
	X2	.270	.095	.369	2.846	.007	.795	1.258

a. Dependent Variable: *Intention to Leave*

Charts



Lampiran 3. Surat Riset



SURAT PERNYATAAN

Nomor : Nomor : 0054/21/11/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Slamet Hartono
Jabatan : SPV Broadband and Digital Sales Telkomsel Branch Malang

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Mustofa Aji
Tempat & Tanggal Lahir : Pacitan, 8 Juli 1993
NIM : 125030200111130
Jurusan : Ilmu administrasi bisnis

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di Telkomsel Branch Malang terhitung sejak 13 Maret 2018 s/d 23 Maret 2018 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap *Intention to Leave*"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 November 2018

SPV Broadband and Digital
Sales

Slamet Hartono

PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR
Branch & GraPARI Malang
Jl. S. Parman No.47, Malang 65122
Jawa Timur - Indonesia
[http : //www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

Telkomsel. Begitu Dekat Begitu Nyata

LAMPIRAN 5 CURRICULUM VITAE**CURRICULUM VITAE**

Nama : Mustofa Aji

NIM : 125030200111130

Tempat,Tanggal Lahir : Pacitan, 8 Juli 1993

Alamat : RT.01/RW07 Dusun Semo Desa Arjosari
Kecamatan Arjosari Kabupaten Pacitan

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Email : ajizemo@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. SDN 1 Arjosari (2000-2006)
2. SMPN 1 Arjosari (2006-2009)
3. SMAN 1 Pacitan (2009-2012)
4. Universitas Brawijaya (2012-2018)

Pengalaman Magang : PT. Telkomsel *Branch* Malang