

**Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja  
Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran  
Kelelahan Kerja Sebagai Mediator**

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Gladish Pretirose  
Nomor Mahasiswa : 14311313  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja  
Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran  
Kelelahan Kerja sebagai Mediator**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar strata-1  
di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Ditulis oleh:

Nama : Gladish Pretirose  
Nomor Mahasiswa : 14311313  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gladish Pretirose

Nim :14311313

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun tidak ada tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Jika ternyata dikemudian hari saya melakukan plagiarisme, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta,10 April 2018

Hormat saya



Gladish Pretirose

**Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja  
Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran  
Kelelahan Kerja Sebagai Mediator**

Nama : Gladish Pretirose  
Nomor Mahasiswa : 14311313  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 11 April 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Muafi, Dr.,SE.,M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KONFLIK HUBUNGAN, KEINGINAN BERPINDAH KARYAWAN, DAN  
KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM GLADISH MEDICAL CENTER DENGAN  
PERAN KELELAHAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR**

Disusun Oleh : **GLADISH PRETIROSE**

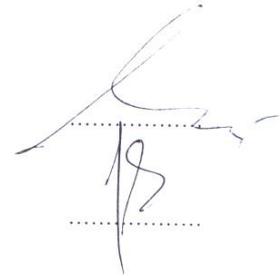
Nomor Mahasiswa : **14311313**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

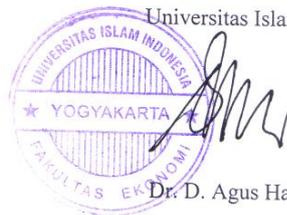
Pada hari Rabu, tanggal: 16 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Muafi, Dr., M.Si.

Penguji : Faresthi Nurdiana D., SE., MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin, peneliti persembahkan penelitian ini untuk:

- Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya.
- Nabi Muhammad SAW yang menjadi tauladan bagi seluruh umat.
- Bapak Supriyanto dan Ibu Mukhsini, selaku kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat dan doanya yang tak pernah putus untuk kesuksesan anak-anaknya.
- Mbak zelvi dan adek yudis, selaku saudara kandung saya yang selalu memberi semangat dan membantu daya disetiap saat ketika saya membutuhkan mereka.
- Semua sahabat dan teman-teman saya yang selalu menemani dan mendukung saya.

## **MOTTO**

“Tak ada kata menyerah, terus bangkit, terus berjalan kedepan karena yang dibelakang hanyalah sebuah pembelajaran yang patut untuk dikenang”.

“Learn from yesterday, life for today, hope for tomorrow”.

**(Albert Einstein)**

“Kita bisa seperti sekarang ini, bukan semata-mata karena kita bekerja keras. Bukan semata-mata kita ini bagus. Tapi lebih karena Allah SWT ridho kepada apa yang kita lakukan”.

**(Saad Saefullah)**

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh konflik hubungan, keinginan berpindah karyawan dan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Gladish `Medical Center dengan peran kelelahan kerja sebagai mediator . Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik hubungan dengan peran kelelahan kerja sebagai mediasi mempengaruhi keinginan berpindah karyawan dan pengaruh kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus dengan jumlah 70 responden yang merupakan karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center. Alat uji analisis yang digunakan adalah SmartPLS v.2.0 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, kelelahan kerja terbukti memediasi pengaruh konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan, konflik hubungan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kelelahan kerja terbukti memediasi pengaruh konflik hubungan terhadap kinerja karyawan , konflik hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja, kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, kelelahan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** *konflik hubungan, keinginan berpindah karyawan, kinerja karyawan, kelelahan kerja*

## ABSTRACT

This study discusses How the influence of relationship conflict, turnover intention, and employee performance General Hospital Gladish Medical Center with a role burnout as a mediator. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of relationship conflict with the role of burnout as mediation on turnover intention and employee performance General Hospital Gladish medical Center Pesawaran. The sampling technique used a census technique with 70 respondents Who is an employee General Hospital Gladish Medical Center Pesawaran.

Finally, results revealed relationship conflict a positive and significant effect on turnover intention, burnout proven to mediate the influence of relationship conflict on turnover intention, relationship conflict a not significant effect on employee performance, burnout proven to mediate the influence of relationship conflict on employee performance, relationship conflict a positive and significant effect on burnout, burnout conflict a positive and significant effect on turnover intention, burnout conflict a negative and significant effect on employee performance.

**Keywords:** *relationship conflict, turnover intention, employee performance, burnout*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barakatuh*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt yang maha pengasih serta penyayang, tiada hal yang mulia selain Engkau ya Rabb, kasih dan sayang-MU tidak akan pernah habis untuk hamba-MU sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran Dengan Peran Kelelahan Kerja Sebagai Mediator.**

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Saw yang menjadi teladan bagi seluruh umat di dunia ini. Beliau adalah seseorang yang membawa perubahan ke arah yang lebih baik, dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak tersayang dan terhebat, Supriyanto. Terimakasih atas semangat dan dukungan yang diberikan kepada anakmu ini, engkau yang selalu tak henti-henti

untuk mengingatkan sholat tepat waktu, mengaji sehabis sholat dan selalu bersyukur terhadap nikmat yang diberikan oleh Allah SWT.

2. Ibu tersayang dan terhebat, Mukhsinin. Terimakasih ibu sudah memberi ku semangat dan dukungan sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini, beliaulah sosok wanita yang selalu ku kagumi dengan kesabarannya, yang selalu mengingatkan jangan mudah menyerah dan mengeluh dalam segala urusan.
3. Mbak Zelvi Nina Prilia dan Adik Yudistira Pandawa terimakasih atas dukungan dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, terimakasih atas nasehat yang selalu diberikan kepada penulis ketika penulis sudah merasa putus asa dan kesulitan dalam menghadapi cobaan dalam skripsi.
4. Bapak Muafi, Dr., SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah menyediakan waktu untuk membimbing peneliti dengan sabar.
5. Bapak Sutrisno, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
6. Bapak Dr. D Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran yang sudah mengizinkan peneliti untuk meneliti di Rumah Sakit tersebut.
8. Teman seperjuangan dari smester satu sampai detik ini Fauzia Azka, terimakasih atas kesabaran dan menjadi patner dalam susah dan senang dalam masa perkuliahan ini.
9. Sahabat-sahabat Antisweetsweetclub yaitu Shinta, Septianti, Arnetta, Putri, Dinda, Fauzia, dan Nila yang telah mendukung dan menghibur penulis selama hidup di jogja.

10. Sahabat-sahabat Assalaam Jogja yaitu Wina, Vicky, Lia, Firkan, Kiki, Nabela, Icha, qoqon, brina, avin, eca, ridwan, fikri dan teman teman lainnya yang sudah menemani penulis ketika senang dan sedih yang selalu menghibur dan menjadi teman cerita selama menjadi anak prantauan.
11. Sahabat-sahabat Dumpakdungdes, Mbak sule,Uli, Chani, Fira, Wina, Icha, Mayang, Gina, Lia, Lintang, Najmi, Coe, Anggun, Memes dan Cepir yang sudah menjadi sahabat penulis dari jaman masih SMP sampai saat ini.
12. Terimakasih untuk sahabat curhat dan berbagi cerita senang dan sedih Dewi nurica.
13. Terimakasih untuk anak kossan, Izza yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi.
14. Teman-teman KKN PW-68, Adnan, Ovin, Fadiah, Tri, Wina, Anhar, Ryan, Alam selama satu bulan telah memberikan warna canda, tawa, suka, duka selama KKN berlangsung.
15. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhirnya.

Yogyakarta, 11 April 2018

Penulis,

Gladish Pretirose

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

## **BAB II KAJIAN**

<b>PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	36
2.2.1 Konflik Hubungan.....	36
2.2.2 Keinginan Berpindah Karyawan.....	42
2.2.3 Kinerja Karyawan.....	48
2.2.4 Kelelahan Kerja.....	54
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	60
2.4. Kerangka Pemikiran.....	64
2.5. Hipotesis Penelitian.....	65
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	66
3.2. Lokasi Penelitian.....	66
3.2.1 Profil Perusahaan.....	66
3.2.2 Visi Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center.....	67
3.2.3 Misi Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center.....	67
3.2.4 Motto Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center.....	67
3.2.5 Logo Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center .....	67

3.3. Variabel Penelitian.....	68
3.3.1 Variabel Independen.....	68
3.3.2 Variabel Mediasi.....	68
3.3.3 Variabel Dependen.....	68
3.4. Definisi Operasional.....	69
3.4.1 Variabel Eksogen.....	69
3.4.2 Variabel Mediasi.....	70
3.4.3 Variabel Endogen.....	71
3.5. Populasi dan Sampel.....	73
3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.6.1 Jenis Data.....	73
3.6.2 Pengumpulan Data.....	74
3.7 Metode Analisis Data.....	75
3.7.1 Uji Validitas.....	75
3.7.2 Uji Reabilitas.....	76
3.7.3 Analisis Deskriptif.....	76
3.7.4 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	76
3.7.5 Partial Least Square (PLS).....	77
3.7.6 Evaluasi Model pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	77
3.7.7 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	81
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>84</b>
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	84
4.1.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	84

4.1.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	92
4.2 Deskripsi Penelitian.....	93
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	94
4.3 Analisis Kuantitatif.....	103
4.3.1 Pengukuran Model.....	103
4.3.2 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Laten.....	105
4.3.3 Nilai R- <i>Square</i> .....	112
4.3.4 Pengujian Modal Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	113
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	115
4.4 Pembahasan.....	118
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>132</b>
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	140

## DAFTAR TABEL

2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Rangkuman Teori Penelitian Terdahulu.....	34
4.1 Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Variabel.....	84
4.2 Hasil Uji Validitas Konflik Hubungan.....	84
4.3 Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja.....	86
4.4 Hasil Uji Validitas Keinginan Berpindah Karyawan.....	88
4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	90
4.6 Hasil Pengujian Reabilitas.....	93
4.7 Karakteristik Responden.....	94
4.8 Interval Skala.....	97
4.9 Deskripsi Variabel Konflik Hubungan.....	97
4.10 Deskripsi Variabel Kelelahan Kerja.....	99
4.11 Deskripsi Variabel Keinginan Berpindah Karyawan.....	100
4.12 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	102
4.13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	105
4.14 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	108
4.15 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	110
4.16 Hasil Uji Reabilitas.....	111
4.17 Nilai <i>R-Square</i> .....	112
4.18 Hasil Pengujian Model Struktural.....	114

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	64
4.1 Model Awal Path Diagram.....	104
4.2 Model Path Diagram Yang Memenuhi <i>Convergent Validity</i> .....	108
4.3 <i>Output Bootstrapping</i> .....	114

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	140
Lampiran 2 Tabulasi Data mentah.....	148
Lampiran 3 Hasil Uji validitas dan Reabilitas.....	155
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	166
Lampiran 5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	168
Lampiran 6 Statistik PLS.....	172
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakkukan Penelitian.....	191
Lampiran 8 Biodata Peneliti.....	192



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor paling penting dalam mencapai tujuan kegiatan organisasi. karena sumber daya manusia adalah aset penting bagi perusahaan, aset yang perlu dipertahankan dan dikembangkan agar mampu memiliki kinerja yang optimal. Sumber daya manusia merupakan penggerak suatu organisasi, karena manusia yang mengatur dan juga yang menjalankan serangkaian kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi. Menurut (Mathis & Jackson 2002) Sumber daya manusia memainkan peranan yang sangat besar dalam pencapaian tujuan organisasi, merupakan mesin penggerak utama dalam mencapai tujuan yang dituangkan dalam visi dan misi organisasi. Karena itu organisasi harus mendukung sumber daya manusia untuk tetap menjaga kualitasnya dan mengembangkan keterampilannya sehingga memiliki daya saing yang lebih unggul dari organisasi lainnya. Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas cenderung memiliki kinerja yang baik, sehingga upaya peningkatan kualitas sangatlah penting bagi organisasi. Pernyataan ini didukung oleh Fatikhin *et al* (2017) yang mengatakan bahwa untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas dibutuhkan pengelolaan yang tepat, adanya pengelolaan yang tepat mulai dari proses perekrutan, penyeleksian, pengklarifikasian, dan penempatan karyawan yang sesuai dengan kemampuan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dapat merosot atau menurun apabila terjadi konflik antar karyawan. Menurut Kreitner dan Kinicki

(2014:105) bahwa konflik merupakan suatu proses dimana satu kelompok menganggap bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh kelompok lainnya. Konflik dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu konflik tugas, konflik hubungan, dan proses konflik yaitu mengenai konflik karena ketidaksepakatan antar karyawan mengenai tugas-tugas pekerjaan, konflik hubungan yaitu konflik yang terjadi karena adanya ketidaksepakatan atau masalah pribadi antar karyawan, dan proses konflik yaitu ketidaksepakatan yang terjadi pada perencanaan dan delegasi tugas ( Jenh *et al* 2008). Komunikasi yang baik antar karyawan dapat menjalin hubungan yang baik antar karyawan atau kerja tim karyawan sehingga dapat meminimalisir konflik hubungan yang dapat berakibat penurunan kinerja karyawan ( Moreno *et al*, 2009). Kinerja karyawan yang dimiliki oleh karyawan dapat mengakibatkan penurunan apabila karyawan teralalu lelah dalam bekerja seperti banyaknya tuntutan pekerjaan dari organisasi kepada karyawan. Pernyataan ini didukung oleh Mete *et al*, (2014) bahwa tingkat kinerja karyawan dapat menurun karena adanya kelelahan pada karyawan sehingga manajer perlu memberikan perhatian, dengan memimpin karyawan dengan baik sehingga tidak terjadi kelelahan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Keinginan berpindah karyawan atau *turnover intention* adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi (Robbins dan Judge, 2009:38). Keinginan berpindah dapat disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah konflik antar karyawan. Konflik hubungan yang terjadi antar karyawan dapat menyebabkan karyawan ingin meninggalkan organisasi. Menurut Avgar *et al*, (2014) bahwa karyawan yang bekerja di unit-unit dalam perusahaan dengan kerjasama yang tinggi rentan dengan konflik hubungan yang dapat

mengakibatkan karyawan ingin meninggalkan organisasi. Peran ambiguitas atau ketidak jelasan pekerjaan pada karyawan dapat menyebabkan konflik yang terjadi pada karyawan sehingga karyawan merasa tidak diperhatikan oleh organisasi dan berfikir untuk meninggalkan organisasi (Hill *et al*, 2015). Menurut Aloysius (2017) konflik hubungan yang terjadi antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan merupakan masalah yang umum karena adanya *job deskriptor* dan *job spesifikasi* yang tidak jelas, pengalaman memainkan peran penting dalam resolusi konflik yang terjadi, orang-orang yang memiliki pengalaman tinggi akan mengerti bagaimana harus menyesuaikan diri di organisasi dan pengambilan sebuah keputusan. Pekerjaan yang terlalu banyak dan tuntutan organisasi yang terlalu tinggi kepada karyawan dapat membuat kelelahan pada karyawan sehingga dapat menyebabkan karyawan ingin meninggalkan organisasi karena sudah merasa tidak nyaman berada di tempat kerja. Pernyataan ini di dukung oleh Ahmad and Afgan (2016) menjelaskan kelelahan kerja meningkat maka keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi juga meningkat, maka organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab kelelahan kerja untuk memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Konflik yang di alami karyawan antar individu, kelompok dan organisasi dapat menyebabkan kelelahan kerja (*burnout*) seperti emosi, depresi, frustrasi dan depresi sehingga dapat membuat penurunan pada kinerja maupun keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Menurut Perez *et al*, (2016) konflik *intragroup* seperti konflik tugas, konflik hubungan dan proses konflik dapat menyebabkan kelelahan pekerjaan dapat menurunkan kualitas pelayanan karyawan sehingga organisasi perlu mengelola konflik dengan baik. Konflik hubungan dapat menghilangkan hubungan

sosial antar karyawan dan sikap acuh tak acuh, hilangnya hubungan sosial dapat menimbulkan ketegangan ditempat kerja yang dapat menyebabkan kehilangan sumber daya manusia yang berpotensi dan dapat mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (Shaukat *et al*, 2017).

Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center merupakan rumah sakit umum swasta yang terletak di kabupaten Pesawaran Lampung. Pada awalnya merupakan tempat praktek Bidan Mukhsinin yang berdiri pada tahun 1996 karena kepercayaan dan pelayanan yang diberikan Bidan Mukhsinin kepada pasien-pasiennya, Dengan citra dan *positioning* yang baik dari masyarakat Desa Taman Sari dan sekitarnya terhadap pelayanan yang diberikan Bidan Mukhsinin, tahun 2012 dikembangkan menjadi klinik pratama Gladish Medical Center yang selanjutnya pada tahun 2014 didirikan Rumah sakit Umum *Gladish Medical Center*.

Konflik dapat terjadi antar pegawai rumah sakit, pekerjaan dengan sistem shift dapat membuat konflik terjadi antar karyawan rumah sakit, begitu dengan tuntutan pekerjaan yang amat melelahkan bagi karyawan rumah sakit akan membuat mereka sensitif terhadap hal-hal yang menyangkut tentang pekerjaan mereka. Kurangnya perhatian dari pihak manajemen rumah sakit mengenai hal-hal yang dapat menyebabkan konflik pada karyawan rumah sakit, perlunya konseling yang pada karyawan agar dapat mengetahui permasalahan yang ada.

Konflik hubungan atau konflik pribadi kerap terjadi di kalangan karyawan RSU *Gladish Medical Center*, walau terkadang konflik yang terjadi tidak terlalu tinggi. Menurut kepala kebidanan ibu Pipit Januarti menjelaskan bahwa konflik sering terjadi tetapi tidak sampai permusuhan yang berlarut-larut hanya ketegangan-ketegangan saja, contoh konflik yang terjadi seperti adanya ketidakpedulian satu

sama lain dalam menjalankan tugas dan terkadang sifat bercandaan yang keterlaluan yang membuat salah satu dari karyawan menjadi sedikit emosi, walupun konflik seperti ini hanya memiliki dampak sedikit terhadap kinerja karyawan. Ibu Tri Sundari selaku kepala keperawatan menjelaskan bahwa konflik pribadi sering terjadi di antar perawat Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center walaupun konflik yang terjadi tidak begitu besar tetapi cukup menimbulkan ketegangan antar perawat sehingga mengganggu dalam proses kegiatan pekerjaan, biasanya konflik terjadi karena sifat bercandaan yang keterlaluan antara satu sama lain dan sifat pasif dalam melakukan pekerjaan yang membuat kesal antar satu dengan yang lainnya. Kelelahan kerja pada perawat Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center terjadi ketika pada saat shift malam, walaupun kelelahan yang terjadi tidak terlalu tinggi hal seperti ini biasanya disebabkan oleh perawat yang jumlahnya tidak terlalu banyak terkadang harus menghadapi pasien-pasien melebihi dari perkiraan para perawat sehingga perawat terkadang kelelahan dalam menghadapi pekerjaannya.

Menurut dr. Zelvi Nina Prilia selaku Wakil Direktur konflik sering terjadi di lingkungan karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center, perbedaan pendapat antar karyawan membuat timbulnya ketegangan antar karyawan seperti cara penanganan pasien biasanya terdapat perbedaan cara antara satu dokter dengan dokter lainnya atau satu perawat dengan perawat lainnya sehingga mereka beranggapan bahwa cara merekalah yang terabaik hal ini cukup membuat mereka untuk tidak saling bertegur sapa. Konflik juga kerap terjadi antara pihak atasan dan bawahan seperti antara pihak manajemen dengan bagian perawatan dan kebidanan, hal ini biasanya mengenai peraturan tata tertib yang ada di Rumah Sakit Gladish Medical Center. Menurut dr. Zelvi Nina Prilia keinginan berpindah karyawan di

Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center tidak terlalu tinggi tetapi penyebab dari keinginan berpindah karyawan karena jarak tempat kerja dan rumah yang terlalu jauh sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk tiba ditempat kerja dan karyawan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center seperti diterimanya karyawan sebagai PNS, sedangkan untuk kinerja karyawan RSU *Gladish Medical Center* dianggap cukup baik walaupun penurunan kinerja pernah terjadi karena *feedback* yang diberikan oleh organisasi kurang memuaskan dan para karyawan hampir melakukan aksi mogok kerja tetapi hal ini segera diperbaiki oleh pihak manajemen agar tidak terjadi hal-hal seperti ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai: Pengaruh Konflik Hubungan terhadap Keinginan berpindah karyawan dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran Kelelahan kerja sebagai Mediator.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas agar dapat lebih fokus , maka dibuatlah rumusan masalah diantaranya, sebagai berikut:

1. Apakah Konflik Hubungan berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah Karyawan?
2. Apakah Konflik Hubungan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
3. Apakah Konflik Hubungan berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja?
4. Apakah Kelelahan Kerja berpengaruh terhadap Keinginan Berpindah Karyawan?
5. Apakah Kelelahan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?

6. Apakah terdapat pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Keinginan Berpindah Karyawan melalui Kelelahan Kerja?
7. Apakah terdapat pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kelelahan Kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjawab sasaran akhir yang hendak dicapai dari penelitian yang dilakukan, diantaranya adalah:

1. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Keinginan Berpindah Karyawan.
2. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Kinerja Karyawan.
4. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Kelelahan Kerja.
5. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Kelelahan Kerja terhadap Keinginan Berpindah Karyawan.
6. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Konflik Hubungan terhadap Keinginan Berpindah Karyawan melalui Kelelahan Kerja.
7. Untuk menganalisa besarnya pengaruh dari Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan yang telah diuraikan di atas, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti sendiri, akademisi dan organisasi:

### **1. Bagi Peneliti**

Memberikan kesempatan untuk menerapkan teori sumber daya manusia secara langsung atau di lapangan. Selain itu memberikan kemampuan dalam melakukan penelitian, sehingga memberikan pengalaman dan ilmu bagi peneliti.

### **2. Bagi Akademisi**

Sebagai bahan literatur yang dapat dimanfaatkan oleh akademisi yang ingin meneliti masalah dan variabel yang sama dengan penelitian ini.

### **3. Bagi Organisasi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan referensi kinerja karyawan, keinginan berpindah karyawan dan kelelahan kerja yang disebabkan oleh konflik hubungan yang terjadi di antara karyawan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan di dalam organisasi.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai konflik hubungan, kelelahan kerja, keinginan berpindah karyawan, dan kinerja karyawan.

##### 2.1.1 Hubungan Konflik Hubungan dan Keinginan Pindah Karyawan

###### 1. Avgar *et al.* (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Avgar *et al.*, (2014) dalam penelitian *Conflict in context Perceptions of conflict, employee outcomes and the moderating role of discretion and social capital*. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh moderat dari kebijaksanaan dan modal sosial pada hubungan antara persepsi individu tentang konflik tim dan tingkat hasil karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif signifikan dari konflik tugas dan konflik hubungan terhadap *job outcomes* (hasil tingkat individu utama). Konflik tugas dan konflik hubungan memiliki hubungan positif signifikan terhadap stres kerja dan keinginan berpindah untuk meninggalkan perusahaan, semakin tinggi konflik yang dirasakan semakin tinggi peningkatan stres kerja dan keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian ini menunjukkan adanya efek peran moderasi kebijakan karyawan terhadap konflik tugas dan stres kerja, tetapi hasil tidak menunjukkan adanya efek moderasi peran kebijakan

karyawan terhadap konflik tugas dan keinginan berpindah karyawan. Pada hipotesis terakhir hasil menunjukkan adanya efek peran moderasi modal sosial terhadap konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan tetapi hasil tidak menunjukkan adanya peran moderasi antara konflik hubungan dengan stres kerja.

Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 2.580 dengan sampel kembali sebanyak 1.071 perawat di 20 rumah sakit panti jompo yang terletak di New York City. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *confirmatory factor analysis* (CFA) Amos 19.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel konflik dan keinginan berpindah karyawan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada teknik analisis yang menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) dan lokasi penelitian.

## **2. Hill et al. ( 2015)**

Penelitian yang dilakukan oleh Kevin Hill, Denis Chênevert and Jean Poitras yang berjudul *Changes in relationship conflict as a mediator of the longitudinal relationship between changes in role ambiguity and turnover intentions*. Tujuan dari penelitian ini untuk memperjelas hubungan antara perubahan peran ambiguitas terhadap niat keinginan pindah karyawan, peran ambiguitas dari waktu-waktu dapat mengurangi kemampuan karyawan sehingga dapat terjadi konflik hubungan di tempat kerja oleh karena itu konflik hubungan dapat memediasi karyawan untuk pindah tempat kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan Peningkatan peran ambiguitas secara positif signifikan dengan peningkatan hubungan konflik dari waktu ke waktu. Peningkatan konflik hubungan secara positif signifikan dapat meningkatkan keinginan berpindah karyawan. Peningkatan hubungan konflik menengah secara positif signifikan terkait dengan peningkatan peran ambiguitas dengan keinginan pindah karyawan.

Penelitian ini menggunakan 2 tahap pembagian kuisioner, kuisioner pertama terdapat populasi sebanyak 1.884 dengan jumlah kuisioner kembali sebanyak 545 dan kuisioner tahap kedua dengan populasi sebanyak 2.015 dengan jumlah kembali kuisioner sebanyak 545. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) via AMOS 18.0.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) via AMOS 18.0 dan lokasi penelitian.

### **3. Aloysius (2017)**

Penelitian yang dilakukan oleh Aloysius (2017) dengan judul *The Relationship Between Conflict and Intention to Quit*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan konflik dengan keinginan karyawan untuk berhenti dari organisasi. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa ada hubungan positif signifikan antara konflik hubungan terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu SPSS versi 21. Persamaan pada penelitian dengan penulis menggunakan variabel konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu SPSS versi 21 dan lokasi penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 64 karyawan dari berbagai sektor perusahaan seperti perusahaan tekstil, hotel, perusahaan bahan makanan, apotek dan perusahaan perangkat keras.

### **2.1.2 Hubungan Konflik Hubungan dan Kinerja Karyawan**

#### **1. Afzal et al (2009)**

Penelitian yang dilakukan oleh Afzal *et al* (2009) dengan judul *Linkage between Employee's Performance and Relationship Conflict in Banking Scenario*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan bank komersial di pakistan dengan menjaga keharmonisan yang dapat dipengaruhi oleh konflik hubungan.

Hasil penelitian ini menunjukkan konflik hubungan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya dampak negatif antara konflik hubungan terhadap kinerja karyawan. Konflik dapat berdampak buruk bagi kinerja karyawan, maka organisasi perlu menjaga keutuhan kerja tim karyawan sehingga tidak terjadi konflik.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 450 karyawan dari sektor bank di Pakistan. Alat analisis yang digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini yaitu SPSS.

Persamaan pada penelitian ini dengan penulis variabel konflik hubungan dan kinerja karyawan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan SPSS dan lokasi penelitian.

## **2. Poitras (2012)**

Penelitian yang dilakukan oleh Poitras (2012) dengan judul *Meta-analysis of the impact of the research setting on conflict studies*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pentingnya penetapan penelitian konflik dalam desain penelitian dengan membandingkan penelitian konflik di universitas dengan penelitian di tempat kerja.

Hasil dari penelitian ini terdapat hubungan positif signifikan dari keterkaitan antara konflik tugas dengan kepuasan, dan konflik tugas dengan kepuasan serta konflik hubungan dengan kinerja, dalam setiap kasus moderasi dapat dilihat efeknya penelitian ditempat kerja memiliki efek lebih besar dibandingkan di universitas.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini 28 penelitian publikasi dari tahun 1994 sampai 2009, penelitian dengan objek mahasiswa yang ada di universitas dengan karyawan di tempat kerja, kemudian penelitian tersebut dibandingkan. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini yaitu Statistik Deskriptif.

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu menggunakan variabel konflik hubungan dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan statistik deskriptif dan lokasi penelitian.

### **3. Donkor *et al* (2015)**

Penelitian yang dilakukan oleh Donkor *et al* (2015), dengan judul penelitian *Effect of Conflict on Employees Performance: Evidence from Coca Cola Company, Kumasi Branch*. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi pengaruh ketiga jenis konflik seperti: konflik tugas, konflik hubungan dan proses konflik terhadap output karyawan di Ghana dengan studi kasus menggunakan CoCa Cola Company.

Hasil dari penelitian ini bahwa konflik hubungan memiliki hubungan yang negatif terhadap output pekerja, hasil ini menunjukkan bahwa dalam sebuah konflik perlu kebijakan dan manajemen konflik yang efektif dalam menyelesaikan sebuah konflik, sedangkan konflik tugas memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan hal ini menyiratkan bahwa keragaman gagasan pada kelompok sangat penting untuk mendukung kemajuan organisasi dan proses konflik memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap output kerja.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini 450 karyawan Coca Cola Company di Ghana. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji korelasi pearson.

Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel konflik hubungan dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan uji korelasi Pearson dan lokasi penelitian.

#### **2.1.4 Hubungan Konflik Hubungan dan Kelelahan kerja**

##### **1. Perez et al (2016)**

Penelitian yang dilakukan oleh Perez *et al*, (2016) dalam penelitian yang berjudul *The role of Psychological Capital and Intragroup on Employees' Burnout and Quality Service: A Multilevel Approach*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* terhadap *burnout* dan *service quality* dan *intragroup conflict* yang di mediasi oleh *conflict management climate* terhadap *burnout*.

Hasil yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara *Psychological capital* dengan kelelahan kerja, adanya hubungan positif antara konflik hubungan dengan kelelahan kerja tetapi hubungannya lemah, terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kelelahan kerja dengan tugas dan proses konflik, adanya hubungan positif antara *psychological capital* dengan kualitas pelayanan, adanya hubungan negatif antara konflik hubungan dengan kualitas pelayanan tetapi masih layak untuk disebut sebuah hubungan, adanya hubungan tidak signifikan antara tugas dan proses konflik dengan kualitas pelayanan, manajemen konflik tidak memoderat antara *Intragroup conflict* dengan kelelahan kerja, dan manajemen konflik mempunyai efek negatif moderat antara *intragroup conflict* dengan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan metode populasi sebanyak 815 dengan sampel sebanyak 794 karyawan perusahaan inspeksi keselamatan dan emisi kendaraan di Spanyol. Data di analisis menggunakan statistik deskriptif dan uji korelasi. Persamaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel *relationship conflict* dan *burnout*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan statistik dan uji korelasi serta letak lokasi penelitian.

## **2. Yoon *et al* (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Yoon *et al* (2014) dengan judul *Conflict and emotional exhaustion in obstetrician-gynaecologists: a national survey*. Tujuan dari penelitian ini untuk kelelahan emosional dan konflik atas keputusan pengobatan di kalangan dokter obgyn dan konflik pekerjaan antar dokter. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konflik dikalangan dokter obgyn dengan tingkat tinggi di akibatkan oleh pasien dan rekan kerja sesama dokter.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 1800 dokter obgyn yang ada di Amerika Serikat, alat analisis penelitian ini menggunakan perangkat lunak statistik Stata/ SE V.10.0. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel konflik yang berhubungan dengan konflik yang terjadi antar sesama dokter dan variabel *exhaustion* yang merupakan salah satu dimensi dari kelelahan kerja. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan statistik Stata/ SE V.10.0 dan lokasi penelitian.

### 3. Swords dan Ellis (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Swords dan Ellis (2018) dengan judul *Burnout and Vigor Among Health Service Psychology Doctoral Students*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengatasi kekurangan dalam literatur teori konservasi sumber daya untuk menilai dan mengidentifikasi prediktor kelelahan dan semangat di doktor psikologi pelayanan kesehatan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara kelelahan dan semangat yang diharapkan memiliki hubungan terbalik. Terdapat hubungan positif yang signifikan pada lima variabel prediktor yang diharapkan dapat memprediksi kelelahan dan semangat. Hasil terakhir menunjukkan bahwa prediktor tekanan, tekanan keuangan, dan konflik hubungan secara signifikan berhubungan dengan kelelahan kerja yang dialami sedangkan ancaman dan pengawasan berhubungan signifikan terhadap kelelahan yang dialami dan semangat.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 203 program doktor psikologis klinis dan konseling di Amerika Serikat. Data di analisis menggunakan multivariate statistik. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel konflik dan kelelahan kerja. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan multivariate statistik dan lokasi penelitian.

## 2.1.4 Hubungan Kelelahan Kerja dan Keinginan Pindah Karyawan

### 1. Ahmad dan Afgan (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Afgan (2016) dalam penelitian yang berjudul *The Relationship of Job Stress and Turnover Intention in Commerical Banks of Pakistan by Assesing the Mediating Role Burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan stres kerja *dengan turnover intention* dengan peran mediasi burnout di sector komersial perbankan di Pakistan.

Hasil penelitian yang menunjukkan Hubungan positif yang signifikan antara *Job Stress* dengan *Turnover Intention*, Hubungan positif yang signifikan antara *Job Stress* dengan kelelahan kerja, Hubungan positif yang signifikan antara *Burnout* dengan *Turnover Intention*. *Burnout* memiliki efek positif dengan memediasi antara *Job Stress* dan *Turnover Intention*.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 300 yang dibagikan kepada karyawan sektor perbankan di Pakistan. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji korelasi untuk mengolah data.

Persamaan penelitian ini dengan penulis variabel *burnout* dan *turnover intention*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan uji korelasi dan lokasi penelitian.

## **2. Ozbaga et al, (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Ozbaga *et al*, (2014) dengan judul *The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover Intention*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran moderat yang dimainkan oleh karakteristik variabel motivasi pekerjaan seperti otonomi, umpan balik, dan keterampilan variasi yang berhubungan dengan variabel *burnout* dan *turnover intention*.

Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis pertama hubungan antara Burnout, motivasi karakteristik pekerjaan, dan *turnover intention* memiliki hubungan yang tidak signifikan. Pada hipotesis kedua hubungan antara kelelahan kerja dengan *Turnover Intention* memiliki hubungan yang negatif . Pada hubungan ketiga Motivasi memiliki hubungan yang terkait dengan *turnover intention*. Pada tahap terakhir bahwa tujuan kelelahan kerja dan *Turnover Intention* di moderasi oleh Motivasi.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 161 yang dibagikan kepada top manajer, middle manajer dan bagian lini pada 38 perusahaan di Turki. Penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS.

Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel burnout dan kinerja karyawan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alata analisis yang menggunakan SPSS dan lokasi penelitian.

### 3. Kim dan Stoner (2008)

Penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Stoner (2008) dengan judul *Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efek dari peran stres, otonomi pekerjaan, dan dukungan sosial dalam memprediksi kelelahan dan niat untuk karyawan pindah dikalangan pekerjaan.

Hasil dari penelitian ini peran stres mempunyai efek tidak langsung pada *turnover intention* melalui kelelahan kerja, akan tetapi peran stres sangat terkait dengan kelelahan kerja namun memiliki efek tidak langsung terhadap *turnover intention*, kelelahan kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap *turnover intention*. Dukungan sosial dan otonomi pekerjaan memiliki dampak negatif terhadap kelelahan kerja dan *turnover intention*, efek moderasi otonomi pekerjaan terhadap peran stres dan kelelahan kerja memiliki hubungan negatif signifikan, efek moderasi dukungan sosial terhadap peran stres dan *turnover intention* memiliki hubungan negatif signifikan.

Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 529 pekerja sosial di California. Data di analisis menggunakan SEM PLS. Persamaan penelitian ini dengan penulis terdapat variabel *burnout* dan *turnover intention* serta alat analisis yang menggunakan SEM PLS, perbedaan penelitian dengan penulis terletak pada lokasi penelitian.

## 2.1.5 Hubungan Kelelahan Kerja dan Kinerja Karyawan

### 1. Bang and Reio (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Bang and Reio (2017) dalam penelitian yang berjudul *Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior*. Tujuan penelitian ini untuk menguji hubungan komponen kelelahan kerja yaitu, kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan profesional dengan kinerja pekerjaan *self-rated* karyawan dan perilaku prososial dan model uji *aconceptual* yang menggabungkan hubungan langsung dan tidak langsung komponen *burnout* dengan kinerja dan perilaku prososial.

Hasil pada penelitian ini ditemukan bahwa adanya hubungan negatif secara langsung dimensi kelelahan kerja yaitu *emotional exhaustion* dengan dimensi kinerja yaitu *contextual performance* tetapi tidak ditemukan pada dimensi kinerja lainnya seperti *task performance* dan *procial behavior*, ditemukan juga bahwa adanya hubungan negatif secara langsung pada dimensi *burnout* yaitu *cynisme* dengan dimensi kinerja *task performance* tetapi tidak pada dimensi kinerja lainnya seperti *contextual performance* dan *procial behavior* dan yang terakhir ditemukan bahwa dimensi kelelahan kerja yaitu *Profecional Inefficacy* memiliki hubungan negatif secara langsung dengan ketiga dimensi kinerja seperti *contextual performance*, *task performance* dan *procial behavior*.

Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 262 karyawan yang bekerja *southeastern university in the United States*. Data di analisis menggunakan *confarmatory factor analisis* (CFA).

Persamaan pada penelitian ini dengan penulis variabel kelelahan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis yang menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) dan lokasi penelitian.

## **2. Mete et al, (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Mete et al (2014) dengan judul *Impact of Work-family conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa hubungan antara konflik kerja keluarga dan kelelahan kerja yang berdampak pada kinerja akuntansi profesional.

Hasil dari penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kinerja dengan faktor kelelahan kerja tetapi memiliki hubungan yang lemah. Terdapat hubungan yang signifikan antara *work family conflict* dengan kelelahan kerja.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 600 akuntansi profesional di Distrik Urfa dan wilayah kota sekitarnya. Penelitian ini menggunakan alat analisis korelasi dan regresi. Persamaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel *burnout* dan kinerja karyawan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penulis terletak pada alat analisis dan lokasi penelitian.

## **3. Kwag dan Kim (2009)**

Penelitian yang dilakukan oleh Kwag dan Kim (2009) dengan judul *The Study on Effects Of Organizational Member's Job Burnout*. Tujuan penelitian ini

menguji pengaruh kelelahan kerja anggota organisasi terhadap kinerja dan penyebab terjadinya kelelahan.

Hasil dari penelitian ini tuntutan pekerjaan berhubungan positif signifikan terhadap kelelahan kerja, kelelahan pekerjaan memiliki hubungan negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dukungan sosial dapat memoderasi tuntutan pekerjaan dan kelelahan pekerjaan, kelayakan kerja dapat memoderasi tuntutan pekerjaan dan kelelahan kerja dan harga diri dapat memoderasi tuntutan pekerjaan dan kelelahan kerja.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pegawai di wilayah Busan dan Gyongnam, penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS 12.0 . Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada variabel kelelahan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada alat analisis SPSS 12.0 dan lokasi penelitian.

**Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
1.	Razia Shaukat and Amna Yousaf (2017) <i>“Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions Role of job burnout as a mediator”</i>	Variabel Independen: <i>Relationship Conflict</i> (Jehn’s, 1995)  Variabel Mediasi: <i>Burnout</i> (Maslach Burnout Inventory-General Survey) (Borgoni <i>et al</i> , 2012)	Hasil pada penelitian ini bahwa terdapat hubungan negatif signifikan antara konflik hubungan dengan kinerja karyawan, hubungan positif signifikan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan , konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan burnout dan masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan
	Industri: Karyawan sektor		

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p>telekomunikasi di Pakistan</p> <p>Publisher:International Journal of Conflict Management, Vol. 28 No. 1, 2017</p> <p>pp. 4-23</p> <p>Alat Analisis: SEM AMOS</p> <p>Sampel: 303</p>	<p>Variabel Depeneden:</p> <p><i>Turnover Intention</i> (Meyer <i>et al</i>, 1993)</p> <p><i>Performance</i> ( William’s and Anderson, 1991)</p> <p>(Eisenberger <i>et al</i>, 2010)</p>	<p>kinerja, serta konflik hubungan memilki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan pindah karaywan kecuali dimensi sinisme.</p>
2.	<p>Ariel Avgar, Eun Kyung Lee and WonJoon Chung (2014)</p> <p>“<i>Conflict in context Perceptions of conflict, employee outcomes and the moderating role of discretion and social capital</i>”</p> <p>Industri: Perawat di 20 Rumah Sakit panti jompo di New York City</p> <p>Publisher : International Journal of Conflict Management</p> <p>Vol. 25 No. 3, 2014</p> <p>pp. 276-303</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Task conflict</i> (Jenh &amp; Mannix, 2001) <i>Relationship conflict</i> (Jenh &amp; Mannix, 2001)</p> <p>Variabel Moderasi: <i>Employee Discretion</i></p> <p><i>Unit level social capital</i> (Subramaniam and Youndt, 2005)</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p><i>Job outcomes</i> yaitu <i>Job Stressor</i> (Motowidlo et al, 1986)</p> <p><i>Turnover Intention</i> (Colarelli, 1984)</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa konflik hubungan dan konflik tugas memiliki hubungan yang positif signifikan terhadap stres kerja dan keinginan berpindah karyawan.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p>Alat Analisis: Confirmatory factor analyses (CFA) Amos 19</p> <p>Sampel: 1.071</p>		
3.	<p>Kevin Hill, Denis Chênevert and Jean Poitras (2015)</p> <p><i>“Changes in relationship conflict as a mediator of the longitudinal relationship between changes in role ambiguity and turnover intentions”</i></p> <p>Industri: Karyawan Rumah Sakit Umum Kanada.</p> <p>Publisher: International Journal of Conflict Management Vol. 26 No. 1, 2015 pp. 44-67</p> <p>Alat Analisis: confirmatory</p>	<p>Variabel Independen: <i>Relationship Conflicts</i> (Cox, 1997)</p> <p>Variabel Intervening: <i>Role Ambiguity</i> (House <i>et al</i>, 1983).</p> <p>Variabel Dependen: <i>Turnover Intention</i> (Meyer <i>et al</i>, 1993).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adanya peningkatan konflik hubungan secara positif signifikan terkait dengan peningkatan keinginan berpindah karyawan.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p>factor analisis (CFA) via AMOS 18.0</p> <p>Sampel: 545</p>		
4.	<p>Hasan Afzal, Muhammad Aslam, dan Khan Imran Ali (2009)</p> <p><i>“Linkage Between Employee’s Performance and Relationship Conflict in Banking Scenario”</i></p> <p>Industri: Karyawan di sektor bank di pakistan</p> <p>Publisher: Journal of Business and Management July, Vol. 4 No 7, 2009, pp. 19-25</p> <p>Alat Analisis: SPSS</p> <p>Sampel: 450</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Relationship Conflict</i> (Cox’s, 1989).</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p><i>Employee’s Performance</i> (Stathakopoulos, 1998).</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan konflik hubungan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya dampak negatif antara konflik hubungan dengan kinerja karyawan.</p>
5.	<p>Jean Poitras (2012)</p> <p><i>“Meta-analysis of the impact of the research setting on conflict studies”</i></p> <p>Industri: 28 penelitian di universitas dan tempat</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Task Conflict and Relationship Conflicts</i> (Jehn, 1995).</p>	<p>Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara konflik hubungan dan kinerja, terdapat hubungan positif signifikan konflik hubungan terhadap kinerja.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p>kerja.</p> <p>Publisher: International Journal of Conflict Management</p> <p>Vol. 23 No. 2, 2012</p> <p>pp. 116-132</p> <p>Alat Analisis: Statistik Deskriptif</p> <p>Sampel: 28 penelitian bekisar dari tahun 1994 sampai 2008</p>	<p>Variabel Moderating:</p> <p><i>Defining ecological validity</i> (Walters-York and Curatola, 1998).</p> <p>Variabel Depend:</p> <p><i>Satisfacation and Performance</i> (pada kedua variabel ini peneliti menggunakan 2 indikator yang sesuai dengan penelitian ini bedasarkan penelitian-penelitian terdahulu).</p>	
6.	<p>Dr. aqeel ahmad and sher afgan (2016)</p> <p><i>“The Relatioship of Job Stress and Turnover Intention in Commerical Banks of Pakistan by Assesing the Mediating Role Burnout”</i></p> <p>Industri: Karyawan sektor perbanka di Pakistan</p> <p>Publisher: Journal of Business Strategies, Vol.10, No.1, 2016, pp 1–23</p> <p>Alat Analisis: Uji Korelasi</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Job Stress</i> ( Seyle, 1963)</p> <p>Variabel Intervening:</p> <p><i>Burnout</i> (Maslach, 1982)</p> <p>Variabel Depend:</p> <p><i>Turnover Intention</i> (Kim and Stoner, 2008)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini Hubungan positif yang signifikan antara kelelahan kerja dengan keinginan berpindah karyawan.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	Sampel: 300		
7.	<p>Hansung Kim, PhD, MSW dan Madeleine Stoner, PhD</p> <p><i>“Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support”</i></p> <p>Industri: Pekerja sosial di kalifornia</p> <p>Publisher: Administration in Social Work, Vol. 32(3) 2008</p> <p>Alat Analisis: SEM PLS</p> <p>Sampel: 529</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Role Stres</i> (Caplan, Cobb &amp; French, 1975; Lait &amp; Wallace, 2002).</p> <p><i>Job Autonomy</i> (Karasek, 1985), (Karasek et al., 1998)</p> <p><i>Social Support</i> (House and Wells’ 1978)</p> <p>Variabel Mediasi:</p> <p><i>Burnout</i> (MBI–HSS; Maslach &amp; Jackson, 1986)</p> <p>Variabel Dependend:</p> <p><i>Turnover Intention</i> (Nissly, Mor Barak, &amp; Levin, 2005).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini burnout memiliki hubungan positif signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.</p>
8.	<p>Gonul Kaya Ozbaga, Gokce Cicek Cehyun, Hulya Gunduz, dan Cekmecelioglu (2014)</p> <p><i>“The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover”</i></p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Burnout</i> (Maslach et al, 1996)</p> <p>Variabel Moderating:</p> <p><i>Motivating Job</i></p>	<p>Terdapat hubungan antara kelelahan kerja dengan keinginan berpindah karuyawan memiliki hubungan yang negatif.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p><i>Intention”</i></p> <p>Industri: Top manajer, middle manajer dan bagian lini pada 38 perusahaan di Turki</p> <p>Publisher: Social and Behavioral Sciences 150 ( 2014 )pp. 438 – 446</p> <p>Alat Analisis: SPSS</p> <p>Sampel: 161</p>	<p><i>Characteristic</i> (Hakcman &amp; Oldman, 1976)</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p><i>Turnover Intention</i> (Bluedorn, 1982)</p>	
9.	<p>Hyejin Bang dan Thomas G. Reio (2017)</p> <p><i>“Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior”</i></p> <p>Industri: Karyawan southeastern university in the United States</p> <p>Publisher: Journal of Work and Organizational Psychology 33 (2017) 217–227.</p> <p>Alat Analisis: Confirmatory factor analysis (CFA)</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p><i>Burnout</i> (Maslach <i>et al</i>, 1996)</p> <p><i>Procosial Behavior</i> (Caprara and Pastorelli, 1993)</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p><i>Performance</i> (Borman and Mantowidlo, 1993)</p>	<p>Dimensi kelelahan kerjaseperti kelelahan emosional dan sinisme memiliki hubungan negatif signifikan terhadap dimensi Kinerja seperti <i>task performance</i> dan <i>contextual performance</i>.</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	Sampel: 262		
10.	<p>Mehmet Mete, Omer Faruk Unal dan Abdulkadir Bilen (2014)</p> <p><i>“Impact of Work- family conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals”</i></p> <p>Industri: profesional akutansi di distri Urfa dan wilayah sekitarnya</p> <p>Publisher: Procedia - Social and Behavioral Sciences 131 ( 2014 ) 264 – 270</p> <p>Alat Analisis: Uji korelasi dan regresi</p> <p>Sampel: 600</p>	<p>Variabel Independen: <i>Work family conflict</i> (Greenhouse and Beautell, 1985).</p> <p>Variabel Mediasi: Burnout (Maslach, 1982)</p> <p>Variabel Dependen: <i>Performance</i> (Col, 2008)</p>	Terdapat hubungan yang positif signifikan antara faktor kinerja dengan faktor <i>burnout</i>
11.	Seon-Hwa Kwag dan Mi-Hee Kim (2009)		Hasil dari penelitian ini kelelahan pekerjaan memiliki

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p><i>“The Study On The Effects Of Organizational Members’ Job Burnout”</i></p> <p>Industri: Karyawan yang berada di wilayah Busan dan Gyongnam.</p> <p>Publisher: Journal of Business &amp; Economics Research – July, 2009, Vol 7 No 7, pp 63-78</p>	<p>Variabel Independen: <i>Burnout</i> (Maslach 1978)</p> <p>Variabel Dependen: <i>Job performance</i> (Kirkman &amp; Rosen 1999).</p>	<p>hubungan negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>
12.	<p>Shanthakumary Mahenthiran Aloysius (2017)</p> <p><i>The Relationship Between Conflict and Intention To Quit.</i></p> <p>Industri: 64 karyawan dari berbagai sektor perusahaan seperti makanan, textile, hotel, apotek dan perusahaan perangkat keras.</p> <p><i>publisher: International Journal of Engineering Technologies and Management Research Vol.4 (Iss.7): July, 2017.</i></p> <p>Alat Analisis: SPSS 21</p>	<p>Variabel Independen: <i>Relationship Conflict</i> (De Dreu and Van Vianen, 2001 ;Cox, 1998;Friedman et al., 2000)</p> <p>Variabel dependen: <i>Intention to Quit</i>: item kuisisioner dibuat berdasarkan pertanyaan pribadi antara peneliti dengan partisipan.</p>	<p>Hasil dari penelitian menyatakan bahwa ada hubungan positif signifikan antara konflik hubungan dengan keinginan kaaryawan untuk berhenti dari pekerjaan</p>
13.	<p>Prince Donkor, Samuel Afriyie, Benjamin Adjei Danquah dan Wilson Kwaku Nimsah.</p>		<p>Hasil dari penelitian ini bahwa konflik hubungan memiliki pengaruh negatif signifika terhadap <i>output</i> pekerja, sedangkan konflik tugas dan</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	<p><i>Effect of Conflict on Employees Performance: Evidence from Coca Cola Company Limited, Kumasi Branch</i></p> <p>Industri: Karyawan Coca Cola Company  <i>publisher: American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS) (2015) Volume 14, No 3, pp 44-53,</i></p> <p>Alat Analisis: uji korelasi pearson</p> <p>Sampel: 450</p>	<p>Variabel independen: <i>Conflict</i> (Jehn, 1997).</p> <p>Variabel dependen: <i>Employee Performance</i> (Hackman dan Morris, 1975)</p>	<p>proses konflik memiliki hubungan positif signifikan terhadap <i>output</i> kerja.</p>
14.	<p>Jose M.Leon-Perez<sup>1</sup>, Mirko Antino, Jose M. dan Leon-Rubio (2016).</p> <p><i>The role of Psychological Capital and Intragroup on Employees' Burnout and Quality Service: A Multilevel Approach</i></p> <p>Industri : inspeksi keselamatan dan emisi kendaraan.</p>	<p>Variabel Independen : <i>Psychological Capital</i> (Luthans et al, 2007)</p> <p><i>Intragroup Conflict</i> (Jenh et al, 2008)</p> <p>Variabel Mediasi: <i>Conflict Management Climate</i> (Somech et al, 2009)</p> <p>Varibel Dependen: <i>Burnout</i> (Shirom and Melamed, 2006)</p> <p><i>Quality Service</i> ( Salanova et al, 2005)</p>	<p>adanya hubungan negatif antara <i>Psychological capital</i> dengan <i>burnout</i>, adanya hubungan positif antara <i>burnout</i> dengan <i>relationship conflict</i> tetapi hubungannya lemah, terdapat hubungan yang tidak signifikan antara <i>burnout</i> dengan <i>task</i> dan <i>process conflict</i>, adanya hubungan positif antara <i>psycologi capital</i> dengan <i>service quality</i>, adanya hubungan negatif antara <i>relationship conflict</i> dengan <i>service quality</i> tetapi masih layak untuk disebut sebuah hubungan, adanya hubungan tidak signifikan antara <i>task</i> dan <i>process conflict</i> dengan <i>service quality</i>, manajemen konflik tida memoderat antara <i>Intragroup conflict</i> dengan <i>burnout</i>, dan manajemen konflik mempunyai efek negatif moderat antara <i>intragroup conflict</i> dengan</p>

**Lanjutan Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
			<i>service quality.</i>
15.	<p>John D Yoon, Kenneth A Rasinski dan Farr A Curlin (2014).</p> <p><i>Conflict and emotional exhaustion in obstetrician-gynaecologists: a national survey.</i></p> <p>Industri: Dokter Obgyn yang ada di AS</p> <p>Publisher: J Med Ethics 2010;36:731e735</p> <p>Alat Analisis: statistik Stata/ SE V.10.0</p> <p>Sampel: 1800</p>	<p>Variabel Independen : <i>Conflict</i> (konflik di ukur menggunakan tanggapan pernyataan sebagai berikut “<i>I make treatment decisions that are in conflict with the expectations of my immediate colleagues make treatment decisions that are in conflict with my patients</i>”</p> <p>Variabel Dependen: <i>Burnout</i> ( Maslach dan Jackson, 1996).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konflik dikalangan dokter <i>obgyn</i> dengan tingkat tinggi di akibatkan oleh pasien dan rekan kerja sesama dokter.</p>
16.	<p>Brett A. Swords dan Michael V. Ellis.</p> <p><i>Burnout and Vigor Among Health Service Psychology Doctoral Students</i></p> <p>Industri : Program doktor psikologis klinis dan konseling di AS</p> <p>Publisher: The Counseling Psychologist 2017, Vol. 45(8) 1141– 1161</p>	<p>Variabel Independen: 5 prediktor <i>Burnout</i> dan <i>Vigor</i> seperti ancaman, tekanan, tekanan keuangan, konflik hubungan dan pengawasan dari aliansi kerja (SIG; Stanton et al., 2001; Creed &amp; MacIntyre, 2001; Ullah, 1990 ; Jehn’s ,1995 ; Bordin’s 1983).</p> <p>Variabel Dependen: <i>Burnout</i></p>	<p>Hasil terakhir menunjukkan bahwa prediktor tekanan, tekanan keuangan, dan konflik hubungan secara signifikan berhubungan dengan kelelahan kerja yang dialami sedangkan ancaman dan pengawasan berhubungan signifikan terhadap kelelahan yang dialami dan semangat.</p>

NO	Penulis dan Judul	Variabel	Hasil
	Alat Analisis: Multivariate statistik  Sampel: 203 orang	(Hobfoll's CORT, 1989, 1998), Vigor (SMVM; Shirom, 2005b)	

Berikut Rangkuman teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu:

**Tabel 2.2 Rangkuman Teori Penelitian Terdahulu**

Variabel	Tokoh	Pengukuran	Teori Penelitian Selanjutnya
Konflik Hubungan	(Jehn's, 1995), (Jehn's, 1997)	<i>Emonionality, Importance, Acceptability norms, Resolution Pontentional</i>	(Jehn's, 1997)
Keingunan Berpindah Karyawan	(Meyer <i>et al</i> , 1993)		(Colarelli, 1984)
	(Colarelli, 1984)	"I often think about leaving this nursing home"	
	(Kim and Stoner, 2008) (Nissly, Mor Barak, & Levin, 2005) (Bluedorn, 1982)		
Kinerja Karyawan	( William's and Anderson, 1991)  (Eisenberger <i>et al</i> , 2010)  (Borman and Mantowidlo, 1993)	<i>Task Performance and Contextual Performance</i>	

<b>Variabel</b>	<b>Tokoh</b>	<b>Pengukuran</b>	<b>Teori Penelitian Selanjutnya</b>
			(Borman and Mantowidlo, 1993)

**Tabel 2.2 Rangkuman Teori Penelitian Terdahulu**

	<p>Stathakopoulos, 1998)</p> <p>(Col, 2008)</p> <p>(Kirkman &amp; Rosen 1999).</p>		
Kelelahan Kerja	<p>(Maslach Burnout Inventory-General Survey)</p> <p>(Borgoni <i>et al</i>, 2012)</p> <p>(Shirom and Melamed, 2006)</p> <p>(Maslach, 1996)</p>		
	(Maslach, 1982)	<p><i>Emotional Exhaustion, Depersonalisasi, Cynisme</i></p>	
	(MBI-HSS; Maslach & Jackson, 1986)		(Maslach, 1982)

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Konflik Hubungan**

#### **1. Pengertian Konflik**

Menurut Kreitner dan Kinnicki (2014:105) Konflik merupakan suatu proses dimana satu kelompok menganggap bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh kelompok lainnya. Konflik hasil dari interaksi dari ketergantungan orang yang merasa bertentangan dari tujuan-tujuan dan gangguan atau campur tangan pihak satu sama lain dalam upaya mencapai tujuan-tujuan tersebut (Hockers dan Wilmot, 1985:6).

Konflik merupakan ketidaksepakatan diantara orang-orang tentang masalah-masalah yang bersifat substantif dan emosional (Schermerhorn, 2005:450). Konflik juga didefinisikan ketidaksetujuan yang tajam atau pertentangan, akibat dari kepentingan, ide-ide dan sebagainya (Lewicki, Barry, Saunders, 2007:18). Konflik sebagai suatu proses yang mulai bila satu pihak merasakan bahwa suatu pihak lain telah akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang diperhatikan pihak pertama (Robbins dan Judge, 1996:124).

#### **2. Proses Terjadinya Konflik**

Proses terjadinya konflik memiliki lima tahap seperti oposisi atau ketidakcocokan potensial, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan hasil (Robbins, 1996:163).

a. Oposisi atau ketidakcocokan potensial

Adanya kondisi yang menciptakan kesempatan untuk munculnya konflik itu. Kondisi seperti ini tidak perlu langsung mengarah terhadap konflik tetapi kondisi seperti ini juga perlu untuk terjadinya konflik, terdapat beberapa kondisi yang dapat memicu timbulnya konflik yaitu komunikasi, struktur dan variabel pribadi.

b. Kognisi dan personalisasi

Dalam tahap ini terdapat dua istilah konflik yang dipersepsikan yaitu kesadaran oleh satu pihak atau lebih akan eksistensi kondisi-kondisi yang menciptakan kesempatan untuk timbulnya konflik dan konflik yang dirasakan yaitu melibatkan emosional dalam suatu konflik yang menciptakan kecemasan, ketegangan, frustrasi dan permusuhan.

c. Maksud

Tahap maksud berada di antara persepsi serta emosi orang dan perilaku terangnya mereka. Mengetahui maksud dari orang lain untuk menanggapi perilaku orang tersebut, banyak konflik terjadi karena kekeliruan antar pihak.

d. Perilaku

Tahap perilaku mencakup pernyataan, tindakan, dan reaksi yang dibuat oleh pihak-pihak yang berkonflik. Perilaku konflik biasanya digunakan untuk melaksanakan maksud-maksud tertentu oleh pihak-pihak lain.

e. Hasil

Tahap terakhir yaitu hasil, jalinan aksi dan reaksi konflik antar pihak-pihak yang berkonflik dapat menghasilkan konsekuensi. Hasil ini dapat bersifat

fungsiional atau menghasilkan kinerja yang baik atau bersifat disfungsiional menghasilkan kinerja yang buruk.

### **3. *Teory Intragruop Conflict***

Sebuah kelompok merupakan sebagai hal yang melebihi dan dianggap berbeda dengan individual(Winardi, 2007:163). Maka konflik yang ada pada intrakelompok dianggap melebihi dari konflik interpersonal atau intrapersonal, konflik dalam kelompok melibatkan satu anggota kelompok dan individu-individu yang ada dalam kelompok tersebut. Menurut Tjosvold, (2006) konflik *intragroup* terjadi pada dua atau lebih anggota kelompok yang sama pada kelompok yang ada pada organisasi. Pada konflik dalam kelompok terdapat dua tipe konflik yaitu konflik emosional atau interpersonal dalam kompatibilitas antar anggota kelompok dan konflik tugas atau ketidaksepakatan di antara anggota-anggota tentang tugas yang sedang dilakukan (Jehn, 1994).

### **4. Jenis-jenis Konflik**

Konflik dibedakan menjadi dua berdasarkan sifatnya yaitu ada yang bersifat kognitif konflik berbasis pada tugas-tugas pekerjaan kelompok, dan bersifat emosional berbasis pada emosional atau hubungan interpersonal anggota kelompok (Jehn, 1995).

#### **a. Konflik Tugas (*task conflict*)**

Konflik tugas atau konflik kognitif adalah persepsi adanya ketidaksepakatan di antara anggota kelompok tentang isi keputusan yang melibatkan perbedaan dalam sudut pandang, gagasan, dan pendapat. Konflik tugas dapat

menyebabkan ketegangan, antagonisme, dan ketidakbahagiaan di antara anggota kelompok serta anggota kelompok enggan untuk bekerja sama di waktu mendatang. Jenis tugas yang diberikan oleh organisasi dapat berpengaruh terhadap konflik yang terjadi antar anggota kelompok, tugas yang rutin pada kelompok memiliki tingkat konflik yang rendah karena tugas yang ditawarkan setiap harinya sama dan memiliki hasil yang sama sehingga anggota kelompok sudah terbiasa dengan tugas yang diberikan.

*b. Konflik Hubungan (relationship conflict)*

Konflik hubungan atau konflik emosional adalah persepsi ketidakcocokan interpersonal yang biasanya mencakup ketegangan, gangguan, dan permusuhan di antara anggota kelompok. Konflik hubungan berpengaruh terhadap kinerja individu dan hasil kelompok, rekan kerja yang mengalami masalah interpersonal akan merasa kurang puas dengan kelompok dimana mereka bekerja. Reaksi negatif yang timbul akibat adanya masalah interpersonal yaitu kecemasan dan ketakutan, dengan konflik hubungan menimbulkan perasaan tidak nyaman dan penolakan diantara anggota yang dapat menghambat untuk menikmati pekerjaan mereka dalam kelompok. Ketika konflik hubungan hadir sebagian besar anggota kelompok difokuskan untuk menyelesaikan konfliknya atau mengabaikan konflik yang terjadi sehingga akan mengakibatkan penurunan produktivitas pada kelompok.

## 5. Dimensi-Dimensi Konflik

Dimensi-dimensi menurut Jehn, 1997:

a. Emosi

Elemen paling penting, konflik sering dikaitkan dengan stres dan ancaman yang dapat meningkatkan respon emosional dan efek negatif karena emosi dapat meluap dan terkadang dapat berdampak pada pikiran yang tidak rasional. Tingkat emosionalitas negatif terkait dengan konflik hubungan dan konflik tugas berdampak pada kinerja kelompok.

b. Resolusi konflik

Resolusi konflik mengacu pada argumen yang memungkinkan pertentangan muncul. Resolusi konflik berkaitan dengan metode atau cara konflik dapat diselesaikan, dengan adanya resolusi konflik pada anggota maka akan memperkuat hubungan antara satu anggota dengan yang lain, efek negatif yang timbul pada anggota adalah peningkatan rasa hormat dan efektivitas organisasi yaitu kepercayaan antar anggota kelompok, bahwa anggota dapat menyelesaikan konfliknya dengan baik.

c. Konflik Norma

Teori norma pada konflik dapat menjelaskan norma akan menjadi menguntungkan atau merugikan, norma merupakan standar perilaku anggota yaitu adanya kecocokan konflik di antara tim. Norma terbuka pada konflik hubungan akan menimbulkan sifat terbuka, para anggota akan sukarela mendiskusikan masalah tugas secara terbuka dalam kelompok tetapi akan menjadi efek negatif apabila anggota kelompok mendiskusikan masalah

pribadi secara terbuka seperti contohnya mengkritik penampilan anggota maka akan menimbulkan konflik antar anggota.

d. Pentingnya konflik

Dimensi ini mengukur seberapa pentingnya konflik di anggota kelompok, konflik yang sangat serius akan memperkuat pengaruh negatif. Konflik yang serius akan melibatkan banyak orang, banyak kejadian dan akan berpengaruh terhadap hasil. Konflik yang serius akan menimbulkan masalah yang serius dan konflik akan menjadi susah dikelola secara efektif.

## **6. Pengukuran Konflik Hubungan**

Jehn's (1995) mengukur konflik hubungan dengan tujuh item sebagai berikut:

- a. Berapa banyak konflik yang terjadi di antara anggota unit kerja anda?
- b. Seberapa besar konflik kepribadian terlihat di unit kerja anda?
- c. Seberapa banyak konflik emosional yang terjadi di unit kerja anda?
- d. Seberapa sering anggota unit kerja anda tidak setuju terhadap pendapat anda?
- e. Seberapa sering konflik gagasan terjadi di unit kerja anda?
- f. Seberapa banyak konflik yang anda lakukan di unit kerja anda?
- g. Sampai sejauh mana perbedaan pendapat di unit kerja anda?

Pengukuran konflik hubungan dari Cox (1997, dalam Hill *et al*, 2015) dengan 4 item yaitu:

- a. Interaksi antar individu bersifat musuhan
- b. Banyaknya hal yang direncanakan dibelakang rekan kerja

- c. Sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja
- d. Satu pihak sering melemahkan yang lain.

Maka pengukuran pada variabel konflik hubungan menggunakan 7 item dari Jehn's (1995) dan 4 item dari Cox(1997 dalam Hill *et al*, 2015).

## **2.2.2 Keinginan Berpindah Karyawan (*Turnover Intention*)**

### **1. Pengertian Keinginan Berpindah Karyawan (*Turnover Intention*)**

Menurut Robbins, (2009:38), Keinginan berpindah atau *turnover intention* adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi. *Turnover intention* menurut Ahmad dan Afgan, (2016) adalah seseorang yang diantisipasi akan pindah secara permanen dari perusahaan untuk waktu yang akan datang. Keinginan berpindah karyawan terjadi ketika karyawan melepaskan pekerjaannya, penting untuk mengetahui terkait pekerjaan yang mempengaruhi karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya, biasanya di pengaruhi oleh ketidakpuasan dan pekerjaan yang lebih unggul di perusahaan lain (Kim dan Stoner, 2008; Ahmad dan Afgan, 2016). Sikap positif pada pekerjaan seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan mengurangi niat pindah karyawan, sedangkan kurangnya komunikasi dan masalah penurunan kepercayaan antar anggota akan mengakibatkan karyawan ingin berpindah tempat kerja (Kim dan Park, 2014).

Keinginan berpindah (*turnover intention*) adalah keadaan karyawan meninggalkan organisasi atau organisasi memecat karyawan. *Turnover intention* bersifat sukarela dan tidak disengaja, turnover intention sukarela yaitu

ketika karyawan meninggalkan organisasi bisa disebabkan oleh karena mendapatkan pekerjaan yang lebih baik sedangkan *turnover* tidak disengaja yaitu ketika organisasi merasa tidak puas terhadap kinerja karyawan sehingga organisasi memecat karyawan (Saeed *et al*, 2014).

Menurut Dess dan Shaw(2001 dalam Saeed *et al*, 2014) *turnover intention* memiliki dua jenis yaitu *turnover intention* secara sukarela dan secara paksa. *Turnover intention* secara sukarela adalah ketika karyawan keluar perusahaan atas kemauannya sendiri dan *turnover intention* secara paksa adalah ketika karyawan keluar perusahaan atas kemauan perusahaan atau dipecat.

## **2. Faktor-faktor Mempengaruhi Keinginan Berpindah Karyawan (*turnover intention*)**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi karyawan ingin melakukan *turnover intention* (Lewis, 1991):

### a. Usia

Usia mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, tingkat keinginan berpindah yang tinggi dan terjadi pada karyawan muda atau pada karyawan yang berumur dua puluh tahun dikarenakan mereka ingin mencoba pekerjaan yang lainnya dan memiliki kesempatan yang lebih banyak, berbeda dengan karyawan senior yang lebih memilih untuk tetap di organisasi karena pertimbangan mengenai keluarga, dan sudah merasa nyaman dengan organisasi.

b. Banyaknya Pengalaman

Pengalaman pekerjaan yang lebih akan mengurangi niat pindah pada karyawan berebeda dengan pengalaman karyawan yang sedikit pada organisasi sehingga membuat karyawan ingin meninggalkan organisasi.

c. Tingkat Gaji

Tingkat gaji yang diberikan oleh organisasi dapat mempengaruhi niat untuk pindah karyawan. Ketika karyawan mendapatkan organisasi lain yang lebih menawarkan gaji yang tinggi maka karyawan akan meninggalkan organisasi sebelumnya.

Sedangkan menurut Moby dan Mowday(1982 dalam Price 2001) menyebutkan terdapat empat faktor utama penentu *Turnover Intention*:

- a. Kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja
- b. Harapan utilitas peran kerja alternatif internal
- c. Harapan utilitas peran kerja eksternal
- d. Nilai dan kontijensi tidak kerja

### **3. Proses Terjadinya Keinginan Berpindah Karyawan (*turnover intention*)**

Menurut Mobey (1977), menjelaskan tahapan terjadinya *turnover intention* sebagai berikut:

a. *Evaluation of Existing Job*

Karyawan melakukan evaluasi terhadap pekerjaan mereka, apakah pekerjaan yang mereka jalani menyenangkan atau tidak menyenangkan, untuk melihat seberapa penting pekerjaan tersebut bagi karyawan.

*b. Experienced Job Satisfaction – Dissatisfaction*

Setelah melakukan evaluasi kerja, karyawan akan mengetahui puas atau tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Apabila mereka merasa puas terhadap pekerjaan, maka mereka akan tetap berada pada organisasi, tetapi apabila karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaan mereka, maka karyawan akan meninggalkan organisasi.

*c. Thinking of Quitting*

Ketidak puasan yang terjadi pada karyawan terhadap pekerjaannya akan membuat karyawan berfikir untuk berhenti dari organisasi.

*d. Evaluation of Expected Utility of Search and Cost of Quitting*

Langkah selanjutnya adalah proses pengambilan keputusan karyawan untuk keluar dari organisasi ketika ada kesempatan untuk mencari pekerjaan. Karyawan perlu mempertimbangkan biaya yang akan dikeluarkan ketika meninggalkan organisasi, biaya yang akan dikeluarkan seperti kehilangan senioritasan karena pindah ketempat kerja baru. Pada tahap evaluasi ini menunjukkan ketika karyawan mempunyai kesempatan mencari pekerjaan sangat rendah sedangkan biaya yang dikeluarkan tinggi, maka karyawan akan mengurungkan niatnya untuk keluar dari organisasi.

*e. Intention to Search for Alternatives*

Pada tahap ini karyawan mulai merencanakan untuk mencari pekerjaan baru karena biaya yang dikeluarkan ketika karyawan pindah dari perusahaan tidak mahal. Pekerjaan baru di dapatkan dengan cara karyawan mendata jasa penyedia pekerjaan atau karyawan pindah dengan alasan yang tidak terkait

dengan pekerjaan sekarang yaitu mengikuti pasangannya dinas di luar kota sehingga harus pindah tempat kerja.

*f. Search for Alternatives*

Pada tahap ini setelah karyawan sudah merencanakan untuk pindah dan mendapatkan pekerjaan baru, saatnya karyawan memenuhi kebutuhan – kebutuhan untuk mendapatkan pekerjaan baru. Sedangkan jika karyawan tidak mendapatkan pekerjaan baru, karyawan cukup menerima keadaan pada saat ini, tetapi dapat berpengaruh buruk pada kinerja karyawan seperti absen dari pekerjaan atau perilaku kerja yang pasif.

*g. Evaluation of Alternatives*

Pada tahap ini karyawan akan mempertimbangkan alternatif- alternatif yang tersedia. Karyawan akan mendapatkan beberapa pilihan pekerjaan, dan karyawan perlu mengevaluasi pekerjaan - pekerjaan tersebut.

*h. Comparison of Alternatives vs Present Job*

Tahap sebelumnya karyawan mengevaluasi beberapa pekerjaan lalu memilih pekerjaan yang akan di jadikan pekerjaan baru. Pada tahap ini karyawan membandingkan pekerjaan yang akan datang dengan pekerjaan saat ini, apakah pekerjaan yang akan datang akan lebih menyenangkan dari pada pekerjaan saat ini.

*i. Intention to Quit/ Stay*

Pada tahap ini karyawan akan memutuskan untuk berhenti atau tetap diperusahaan, karyawan tidak akan langsung mengambil keputusan untuk keluar dari perusahaan. Karyawan akan melihat dari perbandingan- perbandingan pada tahap sebelumnya, ketika karyawan merasa nyaman pada

pekerjaan saat ini dan dirasa cukup menyenangkan maka karyawan akan tetap berada di organisasi, tetapi begitupun sebaliknya ketika karyawan sudah merasa tidak nyaman dan tidak menyenangkan maka karyawan akan keluar dari organisasi.

*j. Quit/Stay*

Ketika karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya maka karyawan secara tiba-tiba akan membuat keputusan untuk keluar dari organisasi. sifat yang dikeluarkan oleh karyawan merupakan sifat imlusif karena secara tiba-tiba keluar dari organisasi.

#### **4. Pengukuran Keinginan Berpindah Karyawan (*turnover intention*)**

Meyer *et al*, (1993 dalam Hill *et al*, 2015) mengukur *turnover intention* dengan empat item sebagai berikut:

- a. Saya sering mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi saya
- b. Mungkin saya akan mencari pekerjaan saya di organisasi lain
- c. Mungkin saya akan meninggalkan organisasi saya saat ini di tahun depan
- d. Jika saya ditawari pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, saya kemungkinan besar akan menerima pekerjaan tersebut.

Colarelli's (1984 dalam Wesley dan Krishnan, 2013) mengukur *turnover intention* dengan lima item:

- a. Saya sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saya
- b. Saya berencana mencari pekerjaan baru selama 12 bulan kedepan

- c. Jika saya memiliki cara tersendiri, saya akan bekerja untuk organisasi ini 1 tahun dari sekarang.
- d. Saya ingin meninggalkan perusahaan saya saat ini
- e. Saya berencana untuk meninggalkan atasan saya sesegera mungkin.

Dress dan Shaw(2001 dalam Saeed *et al*, 2014) mengukur *turnover intention* dengan empat item:

- a. Saya sering berfikir untuk keluar organisasi.
- b. Kemungkinan saya akan mencari pekerjaan baru tahun depan.
- c. Saya mungkin akan mencari pekerjaan baru di hari berikutnya.
- d. Saya sering berfikir untuk mengubah pekerjaan saya.

Maka pengukuran pada variabel keinginan berpindah karyawan menggunakan 5 item dari Colarelli's (1984 dalam Wesley dan Krishnan, 2013) dan 4 item dari Meyer *et al*, (1993 dalam Hill *et al*, 2015).

### **2.2.3 Kinerja Karyawan (*Empolyee's Performance*)**

#### **1. Asumsi Dasar Tentang Kinerja**

Menurut Motowidlo *et al*, (1997) kinerja pada dasarnya merupakan kegiatan seseorang dalam membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, kinerja dapat di asumsikan sebagai perilaku, episodik dan evaluatif.

- a. Kinerja adalah Perilaku (*Performance is Behavioral Contract*)

Perilaku merupakan segala sesuatu yang dilakukan seseorang saat bekerja, kinerja adalah perilaku dengan komponen evaluatif karena perilaku yang

dapat di evaluasi sebagai hasil yang positif atau negatif untuk efektivitas individu dan organisasi.

b. Perilaku Kinerja adalah Episodik (*Performance Behavior is Episodic*)

Perilaku kerja adalah arus ketika seseorang menghabiskan waktu saat berada di tempat kerja. Aliran perilaku dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang bersifat negatif karena aliran perilaku dapat menghalangi organisasi untuk mencapai tujuannya.

c. Evaluasi Perilaku Kinerja Episode (*Performance Behavior Episodes are Evaluative*)

Kinerja mencakup perilaku yang memiliki efek negatif atau positif bagi organisasi. Kinerja seseorang perlu di evaluasi sehingga mengetahui apakah kinerja menimbulkan efek negatif dan positif, ketika kinerja negatif dapat menghambat tujuan organisasi.

## 2. Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Koopmans *et al*, (2012) kinerja karyawan di definisikan sebagai perilaku atau tindakan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2002:81) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. . Sedangkan menurut Dessler (2014) kinerja adalah proses identifikasi, pengukuran, dan pengembangan kinerja individu atau tim guna menyelaraskan kinerja yang dikeluarkan individu sesuai dengan tujuan organisasi.

Kinerja dalam artian umum, menunjukkan dimana seseorang, kelompok, unit kerja atau perusahaan yang melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan

organisasi (Çöl, 2008; Mete *et al*, 2014). Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan perlu untuk di nilai dengan menggunakan evaluasi karyawan sebagai penilaian kinerja, kita dapat mengetahui kinerja yang dimiliki karyawan sehingga organisasi dapat menilai karyawannya untuk mengidentifikasi posisi seperti apa yang cocok untuk karyawan (Francis, 1993). Faktor demografis seperti usia, jenis kelamin dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini terdapat dalam penelitian (Lascocco dan Roschelle, 1991 dalam Divini dan Schiniotakis, 2015) mereka menyimpulkan bahwa:

- a. Usia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap kerja karyawan karena karyawan dengan usia yang lebih tua, akan lebih cepat merasa puas terhadap pekerjaan dan memiliki komitmen organisasi yang lebih dibandingkan dengan karyawan dengan usia muda.
- b. Pendidikan pada karyawan dapat dikaitkan dengan komitmen kerja
- c. Gender dapat berpengaruh pada reaksi kinerja karyawan, karena kinerja yang dihasilkan antara laki-laki dan perempuan berbeda.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mathis dan Jackson (2006:114), terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja:

#### **a. Kemampuan Individual**

Kemampuan individual yaitu sesuatu yang ada dalam diri seseorang seperti bakat, minat serta karakteristik kepribadian yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang di dalam organisasi.

b. Tingkat Usaha yang Diperoleh

Motivasi karyawan dapat menentukan titik usaha seseorang dalam melakukan pekerjaan, etika kerja yang dimiliki karyawan merupakan suatu tindakan yang dapat menentukan kinerja. Design pekerjaan dan kehadiran juga merupakan tingkat usaha yang dilakukan oleh karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja.

c. Dukungan Organisasi

Kinerja karyawan yang juga berasal dari dukungan organisasi seperti melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, memenuhi kebutuhan dari segi peralatan dan teknologi dalam bekerja, standar kinerja pada organisasi untuk melihat feedback yang akan didapatkan, serta manajemen dan rekan kerja sebagai tim kerja yang baik.

#### **4. Dimensi- dimensi Kinerja Karyawan**

Menurut Ivancevich *et al* (2007:261), dalam melakukan penilaian kinerja karyawan perilaku dapat mempengaruhi, maka terdapat beberapa dimensi pada kinerja karyawan:

a. *Quantity of work*

Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

b. *Quality of work*

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

c. *Knowledge of job*

Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan.

*d. Personal qualities*

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi.

*e. Cooperations*

Kesediaan untuk berkerjasama dengan oranglain sesama anggota

*f. Dependability*

Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan

*g. Initiative*

Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawab.

## **5. Dasar – Dasar Pengukuran Kinerja**

Menurut Morhead dan Griffin (2013:154) Penilaian karyawan adalah hal yang sering terjadi dalam setiap jenis organisasi, tetapi bagaimana penilaian tersebut dapat dilakukan dapat bervariasi. Banyak persoalan yang harus dipertimbangkan dalam menentukan cara melakukan penilaian, terdapat tiga persoalan yang dianggap penting yaitu siapa yang melakukan penilaian, seberapa sering penilaian dilakukan dan bagaimana kinerja diukur.

**a. Penilai**

Penilai utama karyawan adalah pengawas, karena pengawas dapat mengetahui kinerja karyawan sehari-hari. Pengawas berhak memberikan umpan balik kinerja kepada karyawan dan penghargaan serta berhak memberikan sanksi berdasarkan kinerja. Permasalahan yang sering terjadi ketika pengawas tidak memiliki banyak informasi mengenai karyawan.

b. Frekuensi Penilaian

Frekuensi penilaian yaitu seberapa sering organisasi melakukan penilaian kepada karyawan, biasanya dilakukan secara teratur yaitu setahun sekali dengan memandang tingkat kinerja karyawan, jenis tugas yang dilakukan, dan kebutuhan karyawan terhadap informasi pada kinerja.

c. Mengukur Kinerja

Metode mengukur kinerja memberikan informasi yang digunakan oleh manajer untuk mengambil keputusan mengenai penyesuaian gaji, promosi, transfer, pelatihan dan disiplin.

## 6. Pengukuran Kinerja

Menurut Koopmans *et al*, (2012) kinerja merupakan tindakan atau perilaku guna mencapai tujuan perusahaan. Koopmans menyimpulkan dimensi-dimensi dan indikator-indikator kinerja karyawan berdasarkan IWP (*individual work performance*) yaitu:

a. *Task Performance*

Mengenai kemahiran seorang karyawan dalam mengerjakan tugas utamanya. Pada dimensi *Task Performance* adalah kualitas pekerjaan, berorientasi pada hasil, prioritas dan bekerja secara efisiensi.

- Bagaimana kualitas anda bekerja dalam tiga bulan terakhir.
- Bagaimana kuantitas anda bekerja dalam tiga bulan terakhir..
- Saya selalu berhasil menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu.
- Saya kesulitan mengatur prioritas dalam pekerjaan saya.

- Saya melakukan pekerjaan saya dengan sedikit waktu.

*b. Contextual Performance*

Mengenai kinerja di luar tugas karyawan yaitu perilaku yang mendukung organisasi, sosial dan lingkungan psikologis di luar tugas utama, biasanya juga dikenal dengan tugas sukarela. Adapun indikator-indikator pada dimensi *Contextual Performance* adalah pengambilan inisiatif, menerima dan belajar dari umpan balik, bekerjasama dengan oranglain dan berkomunikasi secara efektif

- Saya dapat memenuhi janji saya.
- Saya dapat memenuhi tanggung jawab saya.
- Saya dapat bekerjasama dengan rekan kerja saya.
- Saya mengambil inisiatif saat ada masalah yang harus dipecahkan.
- Saya selalu memulai tugas baru sendiri, ketika saya selesai..
- Saya mencoba belajar dari feedback yang saya dapatkan dari orang lain.
- Saya menyukai tugas yang menantang.
- Saya berfikir pelanggan puas terhadap pekerjaan saya.

## **2.2.4 Kelelahan Kerja**

### **1. Definisi Kelelahan Kerja**

Kelelahan kerja adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi ketika individu sedang melakukan pekerjaan, kelelahan kerja dapat disebabkan oleh stres kerja yang di alami oleh karyawan (Maslach dan Jackson,

1981). Kelelahan dapat didefinisikan sindrom yang terjadi secara eksklusif pada karyawan, yang diakibatkan oleh masalah interpersonal karyawan. Keregangan yang terjadi di antara karyawan dapat menyebabkan tekanan psikologis yang signifikan sehingga karyawan dapat mengalami kelelahan kerja (Borgoni *et al*, 2012).

Kelelahan kerja dapat didefinisikan kelelahan yang disebabkan oleh tuntutan yang berlebihan pada karyawan di organisasi, kelelahan kerja biasanya terjadi ketika karyawan bekerja di organisasi lebih dari satu tahun karena pada waktu seperti itu mulai banyak faktor yang dapat menyebabkan kelelahan kerja (Freudenberger, 1974). Kelelahan kerja dapat dikurangi dengan cara melatih karyawan dengan penanganan tertentu seperti pelatihan keterampilan pada karyawan sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan dan program-program yang dapat meningkatkan karyawan untuk bekerja sehingga karyawan merasa senang terhadap pekerjaannya (Schaufeli, 2003:382).

## **2. Elemen-elemen Kelelahan Kerja**

Dalam penelitian Maslach & Scahaufelli, (1993 dalam Maslach dan Scahaufelli, 2001) mencatat lima elemen umum dari fenomena burnout sebagai berikut:

- a. Terdapat gejala-gejala yang timbul pada fenomena kelelahan kerja seperti kelelahan mental atau emosional, kelelahan, dan depresi.
- b. Penekanan pada fenomena kelelahan kerja lebih banyak timbul pada gejala mental dibandingkan dengan gejala fisik.
- c. Gejala kelelahan kerja t dapat berdampak pada pekerjaan.

- d. Pada awalnya orang normal yang belum terkena gejala psikopatologi atau gangguan mental, tetapi ketika orang sudah terkena kelelahan kerja maka gejala psikopatologi muncul.
- e. Kelelahan kerja dapat mengurangi keefektivitasan dan kinerja kerja yang terjadi karena sikap dan perilaku negatif.

### **3. Faktor Individu (siapa yang mengalami kelelahan kerja)**

Menurut Maslach dan Scahaufelli (2001), terdapat faktor pribadi individu yang dapat menyebabkan burnout, maka sebagai berikut faktor-faktor pribadi tersebut :

#### *a. Demographic Characteristic*

Karakteristik demografi seperti usia, jenis kelamin dan status perkawinan dapat berpengaruh terhadap terjadinya kelelahan kerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang berada dalam diri karyawan contohnya faktor usia, karyawan dengan usia muda lebih sering merasa kelelahan kerja dibandingkan dengan karyawan dengan usia 30 tahun keatas, hal ini timbul dikarenakan pengalaman kerja karyawan muda di tuntut untuk dapat mengembangkan karirnya sehingga apabila karyawan merasa tidak mampu karyawan akan merasa lelah dengan pekerjaan dan berakibat untuk pergi meninggalkan organisasi.

#### *b. Personality Characteristic*

Beberapa ciri kepribadian memiliki resiko lebih besar mengalami kelelahan kerja, seperti karyawan yang lebih memiliki keterlibatan kerja yang tinggi dan terbuka terhadap perubahan dapat mengalami kelelahan kerja yang lebih tinggi dikarenakan karyawan dengan sikap tersebut lebih aktif dalam

melakukan pekerjaannya, berbeda dengan karyawan yang tertutup akan rendah mengalami kelelahan kerja karena memiliki sifat yang pasif terhadap pekerjaan.

c. *Job Attitudes*

Karyawan memiliki harapan pada pekerjaannya, sikap pekerjaan yang menarik, menyenangkan dan menantang akan membuat karyawan akan lebih semangat dalam melakukan pekerjaannya dengan harapan dapat mencapai kesuksesan, akan tetapi pekerjaan dengan harapan tinggi akan membuat karyawan bekerja terlalu keras dan terlalu banyak hal sehingga dapat menyebabkan kelelahan dan sinisme ketika usaha yang dilakukan terlalu tinggi tetapi tidak menghasilkan kesuksesan.

#### **4. Faktor organisasi yang mempengaruhi Kelelahan kerja**

Menurut Maslach dan Jackson (1981) terdapat 6 bidang yang dapat mempengaruhi kelelahan kerja, faktor tersebut merupakan faktor yang berada di dalam organisasi sebagai berikut:

a. *Beban Kerja (workload)*

Pekerjaan yang menguras emosional seperti pekerjaan yang menguras tenaga dapat menyebabkan seseorang merasa terbebani sehingga dapat berpengaruh terhadap aspek kelelahan kerja.

b. *Control*

Ketidakcocokan dalam pengendalian, individu terlalu banyak mendapatkan tanggung jawab terhadap pekerjaan karena adanya wewenang yang salah, sehingga individu merasa tertekan terhadap pekerjaan mereka.

c. Penghargaan (*Reward*)

Kurangnya penghargaan atas hasil kerja keras individu dalam bekerja, dapat berdampak buruk bagi individu berakibat pada individu yang merasa kurang dihargai atas kerja kerasnya.

d. Masyarakat (*Community*)

Masyarakat di tempat kerja merupakan salah satu sumber kebahagiaan, kenyamanan, dan seseorang yang memberikan pujian atas apa yg telah kita capai. Tetapi berbeda ketika terjadi konflik di tempat kerja dengan rekan kerja yang dapat menimbulkan ketengan sehingga berdampak terhadap pekerjaan.

e. Keadilan (*Fairnes*)

Ketidakadilan dapat terjadi di tempat kerja seperti beban kerja atau gaji, ketidakadilan dapat menimbulkan kelelahan dan kejengkelan serta memicu rasa sinisme yang mendalam di tempat kerja.

f. Nilai (*Values*)

Pekerjaan yang tidak sesuai dengan nilai pribadi seseorang seperti ketika seseorang harus menjual produk dengan berbohong. Dalam kasus lain seperti seseorang terjebak dalam organisasi yang melanggar nilai luhur.

## 5. Dimensi-dimensi Kelelahan kerja

Dimensi-dimensi pada variabel burnout dikemukakan oleh Maslach dan Jackson, (1981) sebagai berikut:

a. *Emotional Exhaustion*

Keletihan yang terjadi ketika seseorang mendapatkan beban kerja yang berlebihan sehingga timbul rasa emosi seperti putus asa, sedih dan mudah marah.

- Saya merasa lelah secara emosional dengan pekerjaan saya.
- Saya merasa lelah saat bangun pagi dan harus menghadapi pekerjaan di tempat kerja.
- Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.
- Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.
- Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya tertekan.

b. *Depersonalisasi*

Dimensi depersonalisasi adalah sikap negatif yang timbul pada diri seseorang seperti menjaga jarak, kasar, dan sikap yang kurang menyenangkan dengan orang lain. Depersonalisasi juga menyebabkan seseorang menjauh dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli dengan keadaan sekitar lingkungan.

- Saya khawatir pekerjaan ini bisa membuat secara emosional.
- Saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi dengan orang lain.
- Saya merasa orang lain menyalahkan saya atas masalah yang mereka alami.

c. *Inefficacy (reduced personal accomplishment)*

Berkurangnya prestasi kerja karyawan terjadi karena seseorang merasa tidak percaya diri, hal ini timbul karena seseorang melakukan tindakan yang salah. Seseorang di tuntut untuk memberikan perilaku yang positif.

- Saya dapat dengan mudah memahami perasaan penerima saya tentang berbagai hal.
- Saya dapat menangani masalah dengan orang lain secara sangat efektif
- Saya merasa secara positif dapat mempengaruhi orang lain melalui pekerjaan saya.
- Saya dapat menciptakan suasana santai dengan orang lain.
- Saya merasa gembira setelah bekerja sama dengan orang lain.
- Saya telah menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini.
- Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan tenang.

## **2.3 Hubungan antar Variabel**

### **2.3.1 Hubungan Konflik Hubungan dan Keinginan Berpindah Karyawan**

Pada penelitian Avgar *et al* (2014), hasil menunjukkan bahwa konflik hubungan dan konflik tugas memiliki hubungan positif signifikan terhadap stres kerja dan keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Hill *et al* (2015), peningkatan konflik hubungan pada karyawan dari waktu ke waktu dapat memiliki hubungan positif signifikan terkait dengan peningkatan keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan kelelahan kerja dan masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing

dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan kecuali dimensi sinisme. Berdasarkan hubungan tiga variabel tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh signifikan konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan.

### **2.3.2 Hubungan Konflik Hubungan dan Kinerja Karyawan**

Pada penelitian Poitras (2012), konflik hubungan memiliki hubungan positif signifikan pada kasus kedua kasus yaitu kasus pertama efek konflik hubungan terhadap kinerja mahasiswa dan kasus kedua efek konflik hubungan terhadap karyawan, efek lebih besar terjadi pada kasus kedua. Pada penelitian Afzal *et al* (2009), hasil menunjukkan bahwa konflik hubungan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan kelelahan kerja dan masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan kecuali dimensi sinisme. Berdasarkan hubungan dua variabel tersebut, maka hipotesis diajukan sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh signifikan konflik hubungan terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.2 Hubungan Konflik Hubungan terhadap Kelelahan kerja**

Pada penelitian Perez *et al* (2016), adanya hubungan positif antara kelelahan kerja dengan konflik hubungan tetapi hubungannya lemah. Pada penelitian Yoon *et al* (2014), konflik yang terjadi pada dokter obgyn dengan tingkat tinggi di akibatkan oleh pasien dan rekan kerja sesama dokter. pada penelitian Swords dan Ellis (2018) prediktor tekanan, tekanan keuangan, dan konflik hubungan secara signifikan berhubungan dengan kelelahan kerja yang dialami sedangkan ancaman dan pengawasan berhubungan signifikan terhadap kelelahan yang dialami dan semangat. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh Konflik Hubungan terhadap Kelelahan Kerja.

### **2.3.4 Hubungan Kelelahan Kerja terhadap Keinginan Berpindah Karyawan**

Pada penelitian Ozabaga *et al* (2014), kelelahan kerja memiliki hubungan negatif terhadap keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Kim dan Stoner (2008) kelelahan kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Shaukat dan Yousaf (2017) konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan kelelahan terjadinya masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan

berpindah karyawan kecuali dimensi sinisme. Berdasarkan hubungan dua variabel tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh signifikan kelelahan kerja terhadap keinginan berpindah karyawan.

### **2.3.5 Hubungan Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Pada penelitian Bang dan Reio (2017), ditemukan bahwa adanya hubungan negatif secara langsung dimensi kelelahan kerja yaitu *emotional exhaustion* dengan dimensi kinerja yaitu *contextual performance* tetapi tidak ditemukan pada dimensi kinerja lainnya seperti *task performance* dan *procial behavior*, ditemukan juga bahwa adanya hubungan negatif secara langsung pada dimensi kelelahan kerja yaitu *cynisme* dengan dimensi kinerja *task performance* tetapi tidak pada dimensi kinerja lainnya seperti *contextual performance* dan *procial behavior* dan yang terakhir ditemukan bahwa dimensi kelelahan kerja yaitu *Profecional Inefficacy* memiliki hubungan negatif secara langsung dengan ketiga dimensi kinerja seperti *contextual performance*, *task performance* dan *procial behavior*. Pada penelitian Mete et al (2014), kelelahan kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Kwag dan Kim (2009) hasil dari penelitian ini kelelahan pekerjaan memiliki hubungan negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hubungan dua variabel tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H5: Terdapat pengaruh signifikan kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **2.3.6 Hubungan Konflik Hubungan terhadap Keinginan Berpindah Karyawan melalui Kelelahan Kerja.**

Pada penelitian Avgar *et al* (2014), hasil menunjukkan bahwa konflik hubungan dan konflik tugas memiliki hubungan positif signifikan terhadap stres kerja dan keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Hill *et al* (2015), peningkatan konflik hubungan pada karyawan dari waktu ke waktu dapat memiliki hubungan positif signifikan terkait dengan peningkatan keinginan berpindah karyawan. Pada penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan kelelahan kerja dan masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan kecuali dimensi sinisme. Berdasarkan hubungan tiga variabel tersebut, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H6 : Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.

### **2.3.7 Hubungan Konflik Hubungan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kelelahan Kerja.**

Pada penelitian Poitras (2012), konflik hubungan memiliki hubungan positif signifikan pada kasus kedua kasus yaitu kasus pertama efek konflik hubungan

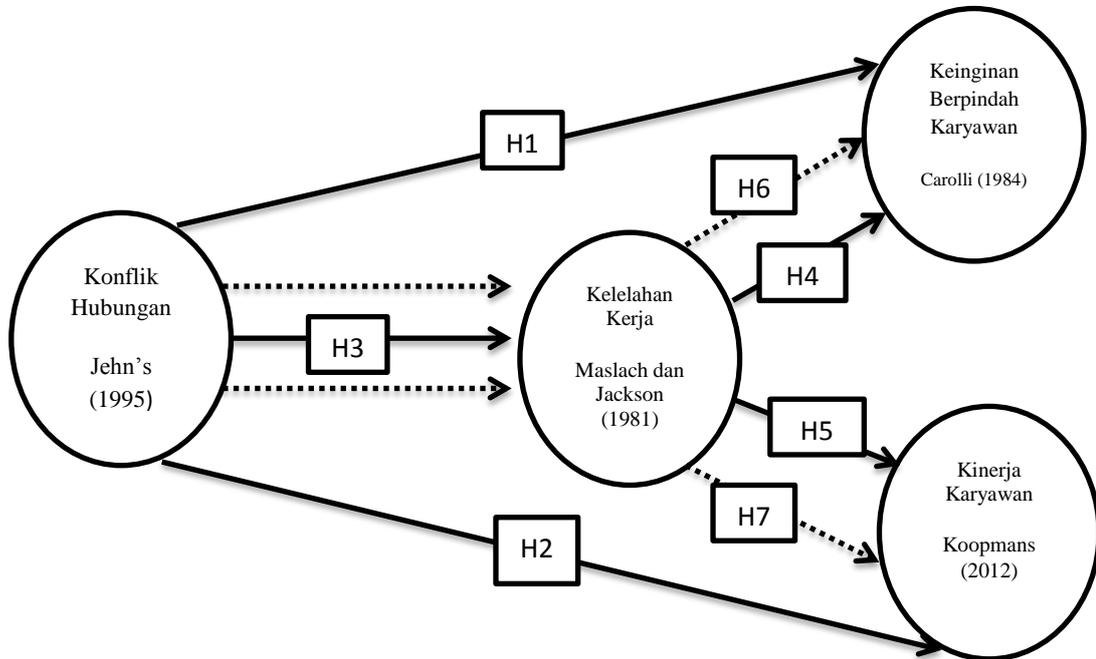
terhadap kinerja mahasiswa dan kasus kedua efek konflik hubungan terhadap karyawan, efek lebih besar terjadi pada kasus kedua. Pada penelitian Afzal *et al* (2009), hasil menunjukkan bahwa konflik hubungan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan kelelahan kerja dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan kecuali dimensi sinisme. Berdasarkan hubungan dua variabel tersebut, maka hipotesis diajukan sebagai berikut:

H7 : Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja karyawan.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2014), kerangka berpikir merupakan hubungan antar variabel yang telah disusun berdasarkan teori yang telah dideskripsikan. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka teoritis yang akan dikembangkan pada penelitian ini akan mengacu pada landasan teori yang digunakan. Kerangka berpikir menjelaskan seberapa besar pengaruh Konflik Hubungan terhadap Keinginan Berpindah Karyawan dan Kinerja Karyawan

dengan Kelelahan Kerja sebagai variabel intervaning di RS GMC Lampung. Kerangka berpikir yang dikemukakan pada gambar 2.1 adalah



**Gambar 2.1**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.
2. H2: Konflik Hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. H3: Konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja
4. H4: Kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.

5. H5: Kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. H6: Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.
7. H7: Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja karyawan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena menggunakan pengukuran dan sampel dengan pendekatan deduktif yang menekankan pada koleksi data dan analisis. Menurut Sugiyono (2013: 7), metode ini berlandaskan oleh oleh filsafat positivisme, penelitian yang menggunakan sampel atau populasi, dan data yang dikumpulkan menggunakan instrument. Analisis penelitian bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

##### 3.2.1 Profil Perusahaan

Rumah sakit Gladish Medical Center merupakan rumah sakit umum swasta yang terletak di kabupaten Pesawaran Lampung. Pada awalnya merupakan tempat praktek Bidan Mukhsinin yang berdiri pada tahun 1996 karena kepercayaan dan pelayanan yang diberikan Bidan Mukhsinin kepada pasien-pasiennya, Dengan citra dan *positioning* yang baik dari masyarakat Desa Taman Sari dan sekitarnya terhadap pelayanan yang diberikan Bidan Mukhsinin, tahun 2012 dikembangkan menjadi klinik pratama Gladish Medical Center yang selanjutnya pada tahun 2014 didirikan Rumah sakit Umum *Gladish Medical Center*. RSUD Gladish Medical Center berlokasi di jalan Ahmad Yani No.36 KM 20 Desa Taman sari Kecamatan Gedongtataan, Pesawaran, Lampung.

### **3.2.2 Visi Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center**

Menjadikan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center terbaik di Kabupaten Pesawaran dan sekitarnya yang menjunjung tinggi martabat manusia dan menjadikan pasien sebagai keluarga sendiri.

### **3.2.3 Misi RSU Gladish Medical Center**

Misi RSU GLADISH MEDICAL CENTER adalah :

1. Melakukan upaya berlanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan
2. Melakukan pelatihan dan pendidikan pada para karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang professional
3. Melakukan pengelolaan RSU GLADISH MEDICAL CENTER secara professional agar tercapai efisiensi dan efektifitas yang tinggi
4. Menjadikan RSU GLADISH MEDICAL CENTER menjadi Rumah Sakit terkemuka di Pesawaran dan sekitarnya, RSU GLADISH MEDICAL CENTER yang menjunjung tinggi martabat manusia dan menjadikan pasien sebagai keluarga sendiri

### **3.2.4 Motto RSU Gladish Medical Center**

Motto RSU Gladish Medical Center adalah :

“WE CARE WITH HEART”

### **3.2.5 Logo RSU Gladish Medical Center**



### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel merupakan variasi nilai yang dapat di ambil perbedaannya. Menurut Sugiyono (2013:38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau suatu kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.

#### **3.3.1 Variabel Independen (Eksogen)**

Variabel independen atau bebas menurut Sugiyono (2013) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel eksogen yang digunakan pada penelitian ini adalah Konflik Hubungan (X).

#### **3.3.2 Variabel Mediasi**

Variabel mediasi atau intervaning menurut Sugiyono (2013) merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi perubahan pada variabel dependen. Variabel mediasi yang digunakan pada penelitian ini adalah kelelahan kerja (Z).

#### **3.3.3 Variabel Dependen (Endogen)**

Variabel dependen merupakan faktor utama dalam investigasi pada penelitian, menurut Sugiyono (2013) variabel dependen sering disebut variabel output atau terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau variabel bebas. Variabel endogen yang digunakan pada penelitian ini adalah keinginan berpindah karyawan (Y1) dan kinerja karyawan (Y2).

### 3.4 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional pada penelitian ini adalah:

#### 3.4.1 Variabel Eksogen

##### 1. Konflik Hubungan

Menurut dari beberapa ahli pengertian konflik hubungan adalah konflik yang terjadi antar individu yang terjadi karena adanya ketidaksepakatan antar individu yang memacu ketengan, konflik hubungan biasanya terjadi antar individu dalam kelompok atau antara atasan dan bawahan.

Pengukuran konflik hubungan pada penelitian ini mengacu pada Jehn's (1995) dan Cox (1997, dalam Hill *et al*, 2015) dengan 11 item sebagai berikut:

- a. Banyak konflik yang terjadi di antara anggota tempat kerja.
- b. Konflik kepribadian dapat terlihat di tempat kerja.
- c. Konflik emosional yang terjadi di tempat kerja.
- d. Anggota tempat kerja anda tidak setuju terhadap pendapat anda.
- e. Konflik mengenai pendapat terjadi di tempat kerja.
- f. Saya menimbulkan konflik di tempat kerja.
- g. Terdapat perbedaan di tempat kerja.
- h. Interaksi antar individu bersifat musuhan.
- i. Sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja.
- j. Anda sering dilemahkan oleh rekan kerja anda.

### 3.4.2 Variabel Mediasi

#### 1. Kelelahan Kerja

Dari beberapa definisi para ahli, kelelah kerja dapat didefinisikan sebagai sindrom kelelahan emosi atau sinesme yang terjadi karena tuntutan individu atau organisasi, sehingga karyawan karyawan akan merasa jenuh dan stres terhadap tugas yang diberikan oleh organisasi.

Pada penelitian ini pengukuran variabel kelelahan kerja mengacu pada indikator-indikator yang di kembangkan oleh Maslach dan Jackson (1981) sebagai berikut:

##### a. Emotional Exhaustion

1. Saya merasa lelah secara emosional dengan pekerjaan saya.
2. Saya merasa lelah saat bangun pagi dan harus menghadapi pekerjaan di tempat kerja.
3. Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.
4. Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.
5. Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya tertekan

##### b. Depersonalisasi

1. Saya khawatir pekerjaan ini bisa membuat saya menjadi emosional.
2. Saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi dengan orang lain.
3. Saya merasa orang lain menyalahkan saya atas masalah yang mereka alami.

##### c. Inefficacy (reduced personal accomplishment)

1. Saya dapat menangani masalah dengan orang lain secara sangat efektif

2. Saya merasa dapat mempengaruhi orang lain terhadap hal-hal yang positif melalui pekerjaan saya.
3. Saya dapat menciptakan suasana santai dengan orang lain.
4. Saya merasa gembira setelah bekerja sama dengan orang lain.
5. Saya telah menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini.
6. Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan tenang.

### **3.4.3 Variabel Endogen**

#### **1. Keinginan Berpindah Karyawan**

Dari beberapa pengertian dari para ahli sebelumnya, keinginan berpindah karyawan dimaknai sebagai niat karyawan yang sengaja ingin meninggalkan organisasi.

Pengukuran variabel keinginan berpindah karyawan pada penelitian ini mengacu Meyer *et al*, (1993 dalam Hill *et al*, 2015) dan Colarelli's (1984 dalam Wesley dan Krishnan, 2013) dengan 9 item sebagai berikut:

- a. Saya mempertimbangkan untuk pergi dari organisasi.
- b. saya akan mencari pekerjaan saya di organisasi lain
- c. Saya akan meninggalkan tempat kerja saya di tahun depan
- d. Jika saya ditawari pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, saya kemungkinan besar akan menerima pekerjaan tersebut.
- e. Saya sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saya
- f. Saya berencana mencari pekerjaan baru selama 12 bulan kedepan
- g. Jika saya memiliki cara tersendiri, saya akan bekerja selama setahun dari sekarang

- h. Saya ingin meninggalkan tempat kerja saya saat ini
- i. Saya berencana untuk meninggalkan tempat kerja saya sesegera mungkin.

## 2. Kinerja Karyawan

Menurut para ahli sebelumnya kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan oleh individu untuk mencapai tujuan organisasi. Pengukuran pada penelitian ini mengacu pada indikator-indikator menurut Koopmans *et al*, (2012) sebagai berikut:

### a. *Task Performance*

Mengenai kemahiran seorang karyawan dalam mengerjakan tugas utamanya.

1. Kualitas bekerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.
2. Kuantitas bekerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.
3. Saya selalu berhasil menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu.
4. Saya kesulitan mengatur prioritas dalam pekerjaan saya.
5. Saya melakukan pekerjaan saya dengan sedikit waktu.

### b. *Contextual Performance*

Mengenai kinerja di luar tugas karyawan yaitu perilaku yang mendukung organisasi, sosial dan lingkungan psikologis di luar tugas utama, biasanya juga dikenal dengan tugas sukarela.

1. Saya dapat memenuhi janji saya.
2. Saya dapat memenuhi tanggung jawab saya.
3. Saya dapat berkerjasama dengan rekan kerja saya.
4. Saya dapat mengambil inisiatif saat ada masalah yang harus dipecahkan.

5. Saya selalu memulai tugas baru sendiri, ketika saya selesai dengan tugas lama saya.
6. Saya mencoba belajar dari feedback yang saya dapatkan dari orang lain.
7. Saya menyukai tugas yang menantang.
8. Saya berfikir pelanggan puas terhadap pekerjaan saya.

### **3.5 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan RSUD Gladish Medical Center Pesawaran, Lampung, Indonesia yang berjumlah 70 orang. Sehingga penelitian ini merupakan sensus karena populasi sama dengan sampel.

### **3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Jenis Data**

Data penelitian dapat diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Pada penelitian ini, data diperoleh dari data primer. Berikut merupakan penjelasan data primer. Berikut merupakan penjelasan data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama kali baik dari individu atau perorangan (Abdullah, 2015:244). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari responden melalui kuisioner.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain (Abdullah, 2015:244). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari *web site* rumah sakit.

### 3.6.1 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan dan wawancara yang tidak terstruktur untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

#### 1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang peneliti sudah pasti tahu variabel yang akan di ukur dan apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2014: 142).

Skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Kreteria skor untuk alternatif jawaban pada setiap item sebagai berikut:

- a. Skor 7 untuk jawaban sangat setuju sekali
- b. Skor 6 untuk jawaban sangat setuju
- c. Skor 5 untuk jawaban setuju
- d. Skor 4 untuk jawaban agak setuju
- e. Skor 3 untuk jawaban netral
- f. Skor 2 untuk jawaban agak tidak setuju
- g. Skor 1 untuk jawaban tidak setuju

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden untuk

mendapatkan informasi yang lebih *valid*. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan jumlah responden yang lebih sedikit (Sugiyono, 2014:137).

### **3.7 Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2014:244) analisis data merupakan proses mencari dan menyusun dengan sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan ke dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang dapat di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga dengan mudah dapat dipahami oleh diri sendiri atau orang lain.

menurut Sugiyono (2014:147) analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu kegiatan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang akan diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji untuk mengetahui tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2015:121).

Uji validitas akan digunakan dalam penelitian ini ialah uji korelasi pearson product moment. Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Apabila taraf harga signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka butir pernyataan yang diuji dinyatakan valid.

### **3.7.2 Uji Reabilitas**

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2015:121).

Uji reabilitas dari masing-masing faktor dilakukan dengan cara menggunakan uji *Alpha-Cronbach*. Pengukuran reabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,60. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikana nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2011 :47-48).

### **3.7.3 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi atau tanpa di ambil sampel nya jelas akan menggunakan statistik deskriptif (Sugiyono, 2014).

### **3.7.4 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)**

Penelitian ini di analisa menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggunakan bantuan software PLS (*Partial Least Square*). SEM merupakan salah satu jenis analisis multivarat dalam ilmu sosial, analisis multivarat merupakan aplikasi metode statistika untuk menganalisis beberapa

variabel penelitian secara simultan atau serempak (Solihin dan Ratmono, 2013:2). Manfaat dengan menggunakan SEM dibandingkan dengan generasi pertama multivariate seperti *principal component analysis*, *factor analysis*, *discriminant analysis* atau *multiple regression*, SEM mempunyai fleksibilitas yang lebih baik bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data (Ghozali, 2002:1).

### **3.7.5 Partial Least Square (PLS)**

*Partial Least Square* yaitu metode analisis yang powerful karena tidak mengasumsikan data dengan pengukuran skala tertentu, dan jumlah sample kecil (Ghozali, 2002:18). SEM-PLS dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks. SEM- PLS relatif lebih longgar, dapat menganalisis model pengukuran reflektif dan formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi (Solihin dan Ratmono, 2013:2).

Dalam Analisis PLS biasanya menggunakan dua sub model yaitu model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk uji validitas dan uji reabilitas sedangkan model struktural (*inner model*) digunakan untuk uji kausalitas atau pengujian hipotesis untuk uji model prediksi (Ghozali dan Latan, 2015:7).

### **3.7.6 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Outer model merupakan model pengukuran yang menunjukkan setiap blok indikator dapat berhubungan dengan variabel latennya. Berikut ini adalah persamaan untuk outer model reflective:

$$x = \Lambda_x \xi + \varepsilon_x.$$

$$y = \Lambda_y \eta + \varepsilon_y.$$

Dimana  $x$  dan  $y$  merupakan variabel laten eksogen dan endogen sedangkan  $\Lambda_x$  dan  $\Lambda_y$  yang merupakan *matriks loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan antara variabel laten dan indikatornya.

$\varepsilon_x$  dan  $\varepsilon_y$  yang merupakan kesalahan residual dari pengukuran.

Model pengukuran digunakan untuk menilai uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian yang akan ukur (Cooper dan Schinder, 2006 dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016:62). Sedangkan uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep dan dapat digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item-item dalam kuisioner atau instrumen penelitian (abdillah dan Jogiyanto, 2016:62).

Penjelasan lebih lanjut model pengukuran (*Outer Model*) dengan menggunakan uji *Convergent Validity*, *Dicriminant Validity*, dan *Composite Reability* adalah sebagai berikut:

#### 1. *Convergent Validity*

Validitas konvergen terjadi jika skor yang didapatkan dari dua instrumen yang berbeda dengan mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi

tinggi (Hartono, 2008 dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016:61). *Convergent validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score* dengan konstruk *score* yang dihitung dengan PLS (Ghozali, 2002:24). Indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut dengan nilai  $> 0,5$  dianggap signifikan secara partikal (Hair et al, 2006 dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016:60), atau item dapat diterima jika nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. Namun untuk penelitian pada tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* faktor 0,5- 0,6 masih dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali dan Latan, 2015). Validitas *convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest* variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi sedangkan validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest* variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Ghozali dan Latan, 2015: 74).

## 2. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan terjadi pada dua instrumen yang berbeda dengan mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi (Hartono, 2008:64 dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016:61). *Discriminant validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator yang dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk (Ghozali, 2002:25). Cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan melihat *cross loading* untuk setiap variabel harus  $> 0,70$ . Metode lain yang dapat digunakan untuk menguji *validitas*

*discriminant* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE pada setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Ghozali dan Latan, 2015:75). Jika nilai akar AVE di setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2002:25).

### 3. *Composite Reliability*

Mengukur reabilitas suatu konstruk menggunakan indikator reflesif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* atau *Dillon-Goldstein's* (Ghozali dan Latan, 2015). *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah dari nilai reabilitas pada suatu konstruk sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reabilitas pada suatu konstruk sehingga lebih disarankan menggunakan *Composite reliability* (Abdillah dan Jogiyanto, 2016:62). *Rule of thumb* nilai alpha atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair et al, 2006 dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016:62).

### 4. *Second Order Confirmatory Factor Analysis*

Dalam penelitian ini model konstruk termasuk pada model dua jenjang (*second order*) karena beberapa variabel menggunakan dimensi (indikator konstruk). Dalam PLS, pengujian *second order* konstruk dapat melalui dua jenjang, pertama analisis dilakukan dari konstruk laten ke indikator-indikatornya, dan kedua analisis dilakukan dari konstruk laten ke konstruk dimensinya (Ghozali dan Latan, 2015:109). Kemudian pada tahap *bootstrapping*, nilai pada tabel *path coefficient* akan menunjukkan tingkat

signifikansi dari masing-masing indikator konstruk (dimensi) terhadap variabel latennya dengan ketentuan nilai t-statistik  $>1,96$  (Ghozali dan Latan, 2015:118).

### 3.7.7 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner model* atau model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif. Model setruktural dievaluasi menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk di uji signifikansi konstruk dalam model struktural.

#### 1. *R-Squares* ( $R^2$ )

*R-squares* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan pada nilai *R-squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh pada variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen yang mempunyai pengaruh yang substantif. Nilai *R-squares* 0.75, 0.50 dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali dan Latan, 2015:78). Semakin tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

#### 2. *Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

Selain melihat besarnya nilai *R-squares*, dalam evaluasi model PLS dapat juga dilakukan dengan  $Q^2$  *predictive relevance* atau *predictive sample reuse* untuk merepresentasi sintesis dari *cross-validation* dan fungsi *fitting* dengan memprediksi dari observed variabel dan estimasi dari parameter konstruk. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa model kurang *predictive*

*relevance* (Ghozali dan Latan, 2015:79).  $Q^2$  mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

### 3. Quality Indexes

PLS *path* modeling dapat juga mengidentifikasi kriteria *global optimization* untuk mengetahui *goodnes of fit* model. *Goodnes of fit* model atau Gof index dikembangkan oleh Tenenhaus et al (2004), yang digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran sederhana pada keseluruhan dan juga untuk menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Kreteria nilai GoF adalah 0.10 (GoF *small*), 0,25(GoF *medium*), dan 0,36 (GoF *large*) (Ghozali dan Latan, 2015:82-83). Adapun untuk menghitung GoF digunakan akar kuadrat nilai *average community index* dan *average R-squares* dengan rumus (Tanenhaus et al, 2004 dalam Ghozali dan Latan, 2015: 82) sebagai berikut:

$$\text{GoF}=\sqrt{\text{Com} \times R^2}$$

Keterangan:

GoF = *Goodnes of Fit*

Com = *Average Community Index*

R = *Average R- squares*

### 4. Uji Hipotesis (*Bootstraping*)

Dalam penilaian signifikasi pengaruh anta variabel, perlu dilakukan prosedur *bootstraping*. Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh sample yang asli untuk melakukan resampling kemabli. Menurut Hair et al, (2011) dan Henseler et al, (2009) *number of bootstrap samples* sebesar 5000 dengan catatan jumlah tersebut harus lebih besar dari original sample. Namun

menurut (chin, 2003; 2010a) number of *bootstrap samples* sebesar 200-1000 sudah cukup untuk mengoreksi *standar error estimate* PLS (Ghozali dan Latan, 2015 : 80). Metode *resampling bootstrap*, nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) *t-value* 1,65 (*significance level* = 10%), 1,96 (*significance level* = 5%) dan 2,58 (*significance level* =1 %).

#### 4. Analisis SEM Dengan Efek Mediasi

Pengujian efe mediasi dalam analisis menggunakan PLS dengan prosedur yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (1998, dalam Ghozali dan Latan, 2015: 149) sebagai berikut:

- a. Model pertama, menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan harus signifikan pada *t-statistik*  $> 1,96$
- b. Model kedua, menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel mediasi dan harus signifikansi pada *t-statistik*  $> 1,96$
- c. Model ketiga, menguji secara simultan pengaruh variabel eksogen dan mediasi terhadap variabel endogen.

Pengujian tahap terakhir, jika pengaruh variabel eksogen terhadap endogen tidak signifikan sedangkan pengaruh variabel mediasi terhadap endogen dengan signifikansi *t-statistik* 1,96, maka terbukti variabel mediasi dapat memediasi variabel eksogen terhadap endogen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

##### 4.1.1 Hasil Uji Validitas Instrumen

Tabel 4.1

#### Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel

No	Variabel	Jumlah
1.	Konflik Hubungan	10
2.	Kelelahan Kerja	14
3.	Keinginan Berpindah Karyawan	9
4.	Kinerja Karyawan	13
<b>Total Pertanyaan</b>		<b>46</b>

Uji validitas dalam penelitian ini dihitung pada 46 item pernyataan dari variabel konflik hubungan, keinginan berpindah karyawan, kinerja karyawan dan kelelahan kerja. Perhitungan validitas instrumen didasarkan pada taraf signifikansi, apabila taraf signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka butir yang diuji dinyatakan valid.

Tabel 4.2

#### Hasil Uji Validitas Konflik Hubungan

Correlations		
		Konflik Hubungan (KH)
KH1	Pearson Correlation	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000

**Lanjutan Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konflik Hubungan**

	N	30
KH2	Pearson Correlation	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH3	Pearson Correlation	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH4	Pearson Correlation	,694
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH5	Pearson Correlation	,691
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH6	Pearson Correlation	,752
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH7	Pearson Correlation	,586*
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
KH8	Pearson Correlation	,793*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH9	Pearson Correlation	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH10	Pearson Correlation	,700
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

**Lanjutan Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konflik Hubungan**

Konflik Hubungan (KH)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan pada variabel konflik hubungan, terdapat 1 (satu) sampai 20 (dua puluh) pernyataan untuk variabel konflik hubungan semuanya teruji valid karena butir-butir pernyataan memiliki taraf signifikansi kurang dari 0,05, sehingga butir-butir pernyataan di atas dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya untuk mengukur variabel konflik hubungan.

**Tabel 4.3  
Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja**

Correlations		
		Kelelahan Kerja (KK)
KK1	Pearson Correlation	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK2	Pearson Correlation	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK3	Pearson Correlation	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK4	Pearson Correlation	,879**

**Lanjutan Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja**

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK5	Pearson Correlation	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	29
KK6	Pearson Correlation	,853
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK7	Pearson Correlation	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK8	Pearson Correlation	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK9	Pearson Correlation	,530
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
KK10	Pearson Correlation	,327
	Sig. (2-tailed)	,077
	N	30
KK11	Pearson Correlation	,290
	Sig. (2-tailed)	,120
	N	30
KK12	Pearson Correlation	,026
	Sig. (2-tailed)	,891
	N	30
KK13	Pearson Correlation	,460
	Sig. (2-tailed)	,010

**Lanjutan Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja**

	N	30
KK14	Pearson Correlation	,662*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kelelahan Kerja (KK)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan pada variabel kelelahan kerja terdapat 1 (satu) sampai 14 (empat belas) pernyataan untuk variabel kelelahan kerja. Berdasarkan hasil analisis uji validitas terdapat 3 pernyataan yang terbukti tidak valid, pernyataan tersebut akan di hapus dari daftar kuisioner dan 11 pernyataan yang valid karena taraf signifikansi kurang dari 0,05 , sehingga butir pernyataan tersebut tetap dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya untuk mengukur variabel kelelahan kerja.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Keinginan Berpindah Karyawan**

Correlations		
		Keinginan Berpindah Karyawan (KBK)
KBK1	Pearson Correlation	,810
	Sig. (2-tailed)	,000

**Lanjutan Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keinginan Berpindah Karyawan**

	N	30
KBK2	Pearson Correlation	,751 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK3	Pearson Correlation	,849 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK4	Pearson Correlation	,734 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK5	Pearson Correlation	,737 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK6	Pearson Correlation	,909 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK7	Pearson Correlation	,607 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK8	Pearson Correlation	,949 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK9	Pearson Correlation	,875 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Keinginan Berpindah Karyawan (KBK)	Pearson Correlation	1 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**Lanjutan Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keinginan Berpindah Karyawan**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan pada variabel keinginan berpindah karyawan, terdapat 1 (satu) sampai 9 (sembilan) pernyataan untuk variabel keinginan berpindah karyawan semuanya teruji valid karena butir-butir pernyataan memiliki taraf signifikansi kurang dari 0,05, sehingga butir-butir pernyataan keinginan berpindah karyawan.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

Correlations		
		Kinerja (Kin)
Kin1	Pearson Correlation	,680
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin2	Pearson Correlation	,677
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin3	Pearson Correlation	,768
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin4	Pearson Correlation	,358**
	Sig. (2-tailed)	,052
	N	30
Kin5	Pearson Correlation	,581

**Lanjutan Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

	Sig. (2-tailed)	,001
	N	29
Kin6	Pearson Correlation	,617
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin7	Pearson Correlation	,636
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin8	Pearson Correlation	,568
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Kin9	Pearson Correlation	,699
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin10	Pearson Correlation	,694
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	29
Kin11	Pearson Correlation	,722
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin12	Pearson Correlation	,689
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin13	Pearson Correlation	,795*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kinerja (Kin)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	

### Lanjutan Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan pada variabel kinerja karyawan terdapat 1 (satu) sampai 13(empat belas) pernyataan untuk variabel kinerja karyawan diketahui dari hasil analisis uji validitas terdapat 1 pernyataan yang terbukti tidak valid, pernyataan tersebut akan di hapus dari daftar kuisisioner dan 12 pernyataan yang valid karena taraf signifikansi kurang dari 0,05 , sehingga butir pernyataan tersebut tetap dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya untuk mengukur variabel kinerja karyawan.

#### 4.1.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen

pengujian reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen Dri masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari tingkat signifikan 0,6, maka jawaban dari responden yang digunakan sebagai alat pengukur dinilai atau dinyatakan reliabel. Reabilitas menunjukkan tingkat keandalan jika yang digunakan mampu menghasilkan data yang hampir sama dalam waktu yang berbeda. Selanjutnya atas dasar analisis butir dan analisis keandalan yang diperoleh, maka butir-butir yang dinyatakan sah dan andal ditetapkan sebagai alat ukur penelitian.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Reabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Sig	Keterangan
1.	Konflik Hubungan	0,905	>0,6	Reliabel
2.	Kelelahan Kerja	0,880	>0,6	Reliabel
3.	Keinginan Berpindah Karyawan	0,930	>0,6	Reliabel
4.	Kinerja Karyawan	0,868	>0,6	Reliabel

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* untuk empat variabel yang diuji, memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari [ada 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut realibel dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

#### 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian tentang pengaruh konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karayawan dan kinerja karyawan Rumah Sakit Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung yang dimediasi oleh kelelahan kerja. Data yang digunakan merupakan data primer hasil kuesioner yang disebarkan kepada 70 orang responden yang kesemuanya adalah karyawan Rumah Sakit Gladish Medical Center. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah: 1) Analisis deskriptif yang meliputi analisis karakteristik responden dan deskripsi variabel penelitian dan 2) Analisis kuantitatif yang diselesaikan dengan analisis SEM menggunakan bantuan program komputer *Smart PLS 2.0* yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

### 4.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif adalah suatu analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel-variabel yang diteliti.

#### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda beranggapan sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden adalah usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	≤ 20 tahun	2	2,9
	21-30 tahun	54	77,1
	31-40 tahun	14	20,0
	Total	70	100,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	42,9
	Perempuan	40	57,1
	Total	70	100,0
Pendidikan	SMU	9	12,9
	D1	1	1,4
	D3	42	60,0

#### Lanjutan Tabel 4.7 Karakteristik Responden

	D4	2	2,9
	S1	16	22,9
	Total	70	100,0

Sumber : Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan usia, menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 54 orang (77,1%), responden dengan usia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 14 orang (20,0%), dan responden dengan dibawah 20 tahun yaitu sebanyak 2 (2,9%). Hal ini memperlihatkan bahwa rata-rata karyawan dalam usia produktif, yang diharapkan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang sudah tua. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Robbins (2006) bahwa kinerja karyawan akan semakin menurun seiring dengan meningkatnya usia. Dalam hal kinerja, karyawan yang lebih tua cenderung menurun terutama dalam hal kecepatan, kecekatan, kekuatan dan koordinasi.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 40 orang (57,1%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (42,9%). Hal ini dapat memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Di Kabupaten Pesawaran Lampung didominasi oleh perempuan, kondisi tersebut dapat disebabkan perempuan sebagai tenaga kerja yang lebih teliti dan sabar dalam hal merawat pasien yang menjadikan rumah sakit lebih banyak menggunakan tenaga perempuan dibandingkan laki-laki. Selain itu juga dapat dikarenakan pekerjaan rumah sakit lebih didominasi oleh perawat dan pada umumnya

sebagai perawat lebih banyak diminati oleh kaum perempuan dibandingkan kaum laki-laki.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbesar memiliki pendidikan D3 yaitu sebanyak 42 orang (60,0%) dan responden yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan D1 sebanyak 1 orang (1,4%). Hal ini menunjukkan bahwa bekerja di rumah sakit mengisyaratkan tingginya pendidikan formal yang harus dimiliki oleh para karyawan, karena pekerjaan di rumah sakit memerlukan pendidikan yang tinggi, tidak bisa sembarangan dan harus memiliki ketrampilan dan skill yang baik dan ini hanya didapatkan jika mereka memiliki pendidikan yang baik pula. Hal ini sejalan dengan pendapat Sarwono dan Soeroso (2001) bahwa jika seseorang memiliki tingkat pendidikan tinggi akan lebih mudah mengenali dan menganalisis bermacam kenyataan atau implikasi tindakan yang tidak benar.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis ini untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel-variabel yang diteliti yaitu konflik hubungan, kelelahan kerja, keinginan berpindah karyawan dan kinerja karyawan. Untuk mengetahui gambaran hasil penelitian dari variabel-variabel yang diteliti dengan cara membuat interval perhitungan sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{7 - 1}{7} = 0,86$$

Berikut ini adalah kategori dari masing-masing interval, yaitu:

**Tabel 4.8 Interval Skala**

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,86	Sangat Rendah Sekali
1,87 s/d 2,73	Sangat Rendah
2,74 s/d 3,60	Rendah
3,61 s/d 4,47	Cukup
4,48 s/d 5,34	Tinggi
5,35 s/d 6,21	Sangat Tinggi
6,22 s/d 7,00	Sangat Tinggi Sekali

Berikut ini disajikan hasil analisis yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui gambaran hasil penelitian dari variabel-variabel yang diteliti.

#### 1) Konflik Hubungan

Variabel konflik hubungan diukur dengan 10 item pernyataan. Setelah ke-10 item ini dirata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel konflik hubungan disajikan pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9  
Deskripsi Variabel Konflik Hubungan**

No	Variabel Konflik hubungan	Rata-rata
1	Konflik yang terjadi antara anggota di tempat kerja.	4,13
2	Konflik kepribadian dapat terlihat di tempat kerja	4,26
3	Konflik emosional yang terjadi di tempat kerja.	4,43

**Lanjutan Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Konflik Hubungan**

4	Anggota tempat kerja anda tidak setuju terhadap pendapat anda.	4,20
5	Konflik mengenai pendapat terjadi di tempat kerja	3,61
6	Saya menimbulkan konflik di tempat kerja.	4,80
7	Terdapat perbedaan pendapat di tempat kerja.	3,59
8	Interaksi antar individu bersifat musuhan.	4,56
9	Sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja.	4,59
10	Anda sering dilemahkan oleh rekan kerja anda.	4,29
Mean		4,24

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel konflik hubungan diperoleh nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator saya sering menimbulkan konflik di tempat kerja dengan penilaian sebesar 4,80. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator terdapat perbedaan pendapat di tempat kerja. dengan nilai sebesar 3,59. Dan nilai rata-rata dari keseluruhan variabel konflik hubungan adalah sebesar 4,24 yang berada dalam interval (3,61 s/d 4,47) atau dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil penilaian ini menunjukkan bahwa konflik yang terjadi pada karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung tergolong cukup tinggi. Penyebab dari adanya konflik hubungan kerja lebih banyak dikarenakan karyawan yang sering menimbulkan konflik dan kemudian diikuti dengan interaksi antar individu bersifat musuhan.

## 2) Kelelahan Kerja

Variabel kelelahan kerja diukur dengan 11 item pernyataan. Setelah ke-11 item ini dirata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel Kelelahan kerja disajikan pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Deskripsi Variabel Kelelahan Kerja**

No	Variabel Kelelahan kerja	Rata-rata
1	Saya merasa lelah secara emosional dengan pekerjaan saya.	3,30
2	Saya merasa lelah saat bangun pagi dan harus menghadapi pekerjaan di tempat kerja.	3,24
3	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.	3,09
4	Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.	3,26
5	Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya tertekan	3,00
6	Saya khawatir pekerjaan ini bisa membuat saya menjadi emosional.	2,67
7	Saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi dengan orang lain.	3,21
8	Saya merasa orang lain menyalahkan saya atas masalah yang mereka alami.	2,79
9	Saya dapat menangani masalah dengan orang lain secara sangat efektif	4,37
10	Saya telah menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini.	4,47
11	Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan tenang.	4,53
Mean		3,45

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel kelelahan kerja diperoleh nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator dalam pekerjaan karyawan menangani masalah emosional dengan

tenang dengan penilaian sebesar 4,53. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator khawatir pekerjaan bisa membuat menjadi emosional dengan nilai sebesar 2,67. Dan nilai rata-rata dari keseluruhan variabel kelelahan kerja adalah sebesar 3,45 yang berada dalam interval (2,74 s/d 3,60) atau dalam kategori rendah. Hal ini menjelaskan bahwa kelelahan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung memiliki kelelahan kerja yang rendah, jika terjadi kelelahan kerja lebih disebabkan faktor karyawan yang emosional dan tidak tenang dalam menangani masalah pekerjaan.

### 3) Keinginan Berpindah Karyawan

Variabel keinginan berpindah karyawan diukur dengan 9 item pernyataan. Setelah ke-9 item ini dirata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel keinginan berpindah karyawan dapat disajikan pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11**

#### **Deskripsi Variabel Keinginan Berpindah Karyawan**

No	Variabel Keinginan berpindah karyawan	Rata-rata
1	Saya mempertimbangkan untuk pergi dari organisasi.	3,03
2	Saya akan mencari pekerjaan di organisasi lain	3,14
3	Saya akan meninggalkan tempat kerja saya di tahun depan	3,20
4	Jika saya ditawari pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, saya akan menerima pekerjaan tersebut.	3,56
5	Saya sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saya.	2,89
6	Saya berencana mencari pekerjaan baru selama 12 bulan kedepan	3,24
7	Jika saya memiliki cara tersendiri, saya akan bekerja selama setahun dari sekarang	3,51

**Lanjutan Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Keinginan Berpindah Karyawan**

8	Saya ingin meninggalkan tempat kerja saya saat ini	3,44
9	Saya berencana untuk meninggalkan tempat kerja saya sesegera mungkin.	3,23
Mean		3,25

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel keinginan berpindah karyawan diperoleh nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator jika ditawari pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, akan menerima pekerjaan tersebut dengan penilaian sebesar 3,56. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan dengan nilai sebesar 2,89. Dan nilai rata-rata dari keseluruhan variabel keinginan berpindah karyawan adalah sebesar 3,25 yang berada dalam interval (2,74 s/d 3,60) atau dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan rendahnya keinginan berpindah kerja dari para karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung. Kemudian faktor yang menyebabkan tingginya keinginan berpindah karyawan adalah dikarenakan jika mendapatkan tawaran pekerjaan ditempat lain.

#### 4) Kinerja

Variabel kinerja diukur dengan 12 item pernyataan. Setelah ke-12 item ini dirata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel Kinerja disajikan pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12**  
**Deskripsi Variabel Kinerja**

No	Variabel Kinerja	Rata-rata
1	Kualitas berkerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.	4,77
2	Kuantitas bekerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.	4,89
3	Saya selalu berhasil menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu.	4,90
4	Saya melakukan pekerjaan saya dengan sedikit waktu.	3,54
5	Saya dapat memenuhi janji saya.	4,73
6	Saya dapat memenuhi tanggung jawab saya.	5,14
7	Saya dapat berkerjasama dengan rekan kerja saya.	5,17
8	Saya dapat mengambil inisiatif saat ada masalah yang harus dipecahkan.	4,96
9	Saya selalu memulai tugas baru sendiri, ketika saya selesai dengan tugas lama saya	4,64
10	Saya mencoba belajar dari feedback yang saya dapatkan dari orang lain	4,94
11	Saya menyukai tugas yang menantang.	4,53
12	Saya berfikir pelanggan puas terhadap pekerjaan saya.	4,77
Mean		4,75

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel kinerja diperoleh nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator dapat berkerjasama dengan rekan kerja dengan penilaian sebesar 5,17. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator melakukan pekerjaan dengan sedikit waktu.dengan nilai sebesar 3,54. Dan nilai rata-rata keseluruhan dari variabel kinerja adalah sebesar 4,75 yang berada dalam interval (4,48 s/d 5,34) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja

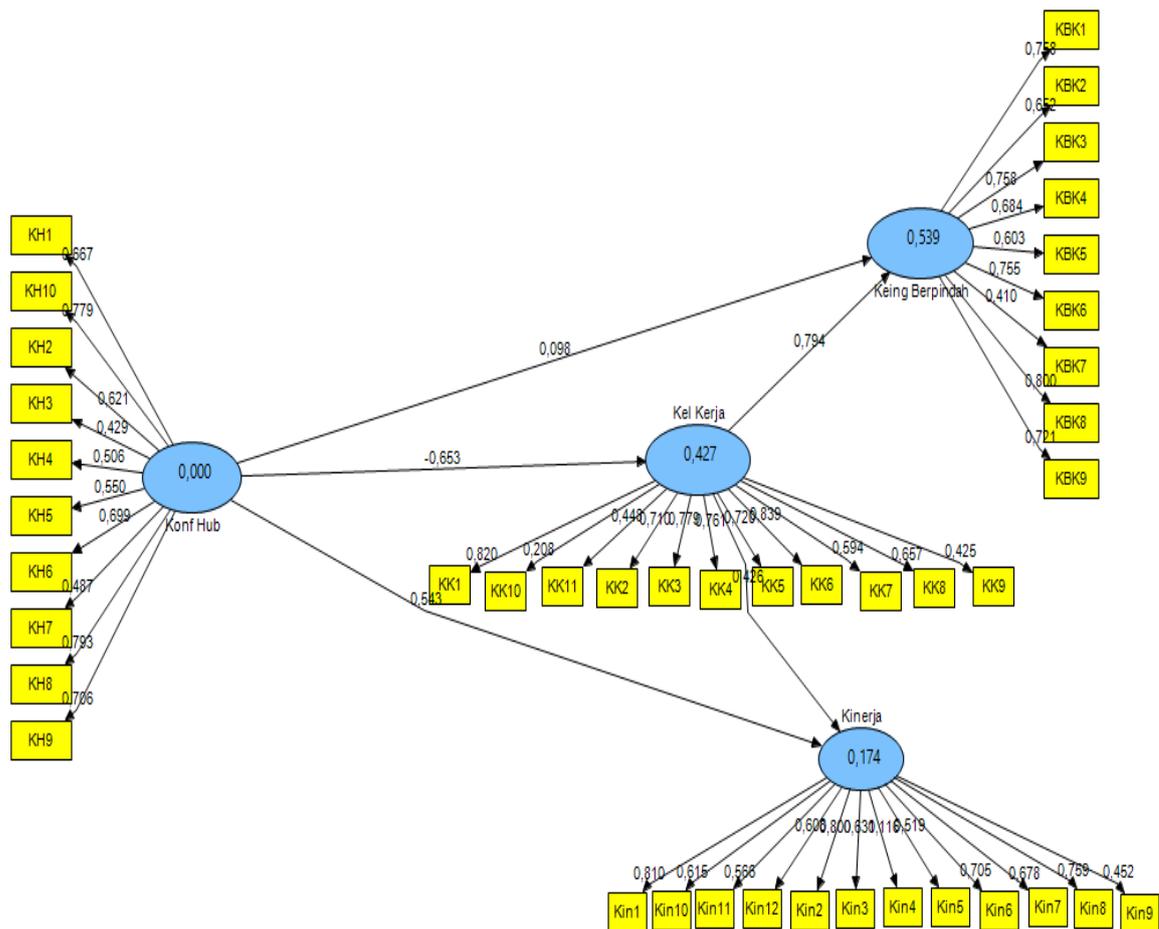
karyawan pada Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung sudah tergolong tinggi. Tingginya kinerja ini antara lain dapat ditunjukkan dengan karyawan dapat berkerjasama dengan rekan kerja, dapat memenuhi tanggung jawabnya dalam pekerjaan, karyawan berhasil menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu dan lain-lain.

### **4.3 Analisis Kuantitatif**

Alat untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah metode alternatif analisis dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis *variance* dengan keunggulan tidak memerlukan banyak asumsi. Alat bantu yang dipergunakan untuk mengestimasi model adalah SmartPLS versi 2.

#### **4.3.1 Pengukuran Model**

Pada pengukuran model ini menunjukkan indikator-indikator yang dipergunakan dalam penelitian valid dan reliabel atau tidak, hasil pengujian pada *path diagram* model penelitian selengkapnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1**

**Model Awal Path Diagram**

Pada gambar 4.1, konstruk konflik hubungan dibentuk atau diukur dengan 9 indikator yaitu KH1 sampai dengan KH9, selanjutnya konstruk kelelahan kerja dibentuk dengan 11 indikator yaitu KK1 sampai dengan KK11, konstruk *turnover intention* dengan 9 indikator yaitu KBK1 sampai dengan KBK9, dan selanjutnya konstruk kinerja karyawan dibentuk dengan 12 indikator yaitu Kin1 sampai dengan Kin12.

#### 4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten

Pada pengujian ini digunakan untuk menilai *outer model* yang meliputi *convergent validity* diukur dari nilai *outer loading*, *discriminant validity* diukur dengan nilai *AVE*, dan *composite reliability* atau CR untuk mengukur tingkat reliabilitas.

##### 1) *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor item/ indikator dengan skor konstruksinya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,50. Hasil *loading* item pada *outer model* dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji *Convergent Validity* - *Outer Loading***

Variabel	Item	Nilai Loading	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	KH1	0,666939	0,5	Valid
	KH2	0,620861	0,5	Valid
	KH3	0,429405	0,5	Tidak Valid
	KH4	0,506206	0,5	Valid
	KH5	0,550445	0,5	Valid
	KH6	0,699046	0,5	Valid
	KH7	0,487461	0,5	Tidak Valid
	KH8	0,792940	0,5	Valid
	KH9	0,706003	0,5	Valid
	KH10	0,778659	0,5	Valid
Kelelahan kerja	KK1	0,819562	0,5	Valid
	KK2	0,710451	0,5	Valid

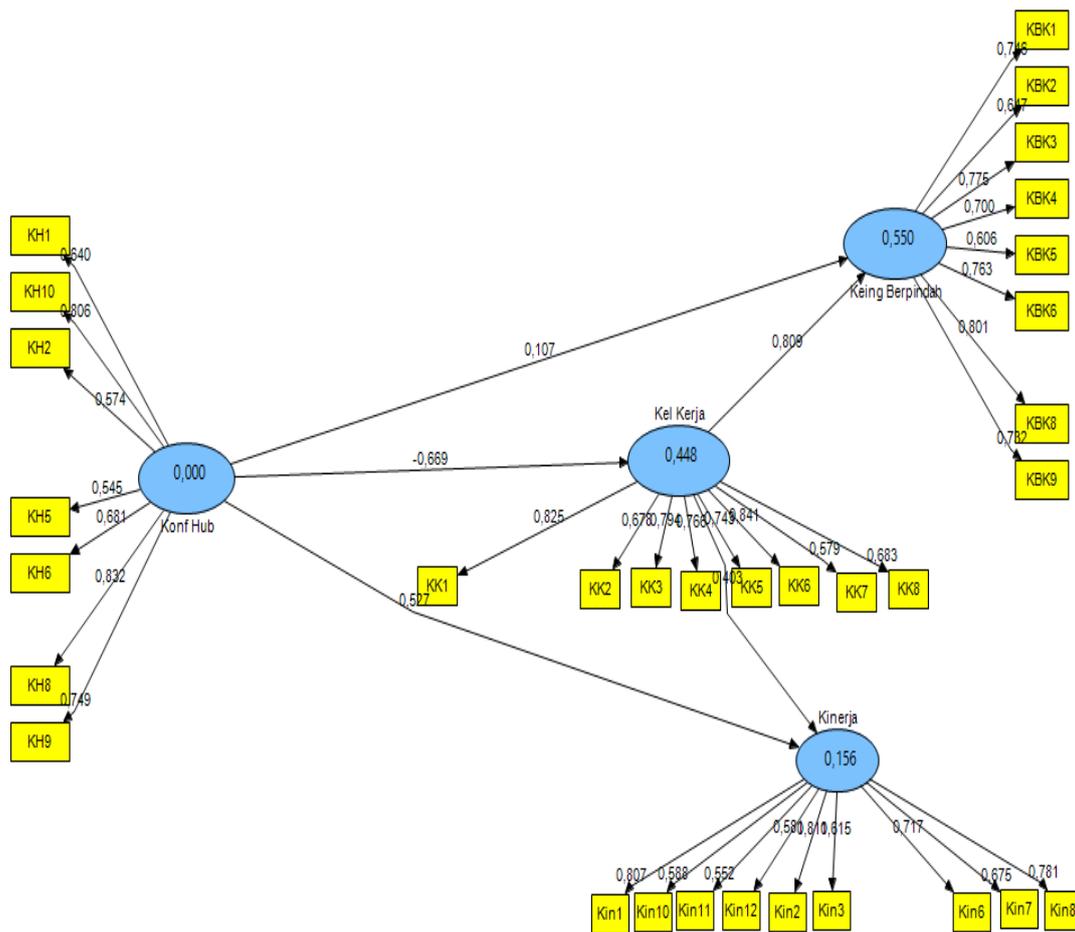
**Lanjutan Tabel 4.13 Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading***

	KK3	0,779160	0,5	Valid
	KK4	0,761152	0,5	Valid
	KK5	0,719682	0,5	Valid
	KK6	0,839469	0,5	Valid
	KK7	0,594406	0,5	Valid
	KK8	0,656513	0,5	Valid
	KK9	0,425269	0,5	Tidak Valid
	KK10	0,207880	0,5	Tidak Valid
	KK11	0,447763	0,5	Tidak Valid
Keinginan berpindah	KBK1	0,758393	0,5	Valid
	KBK2	0,652404	0,5	Valid
	KBK3	0,758402	0,5	Valid
	KBK4	0,684203	0,5	Valid
	KBK5	0,602600	0,5	Valid
	KBK6	0,754813	0,5	Valid
	KBK7	0,409617	0,5	Tidak Valid
	KBK8	0,800029	0,5	Valid
	KBK9	0,721030	0,5	Valid
Kinerja karyawan	Kin1	0,810133	0,5	Valid
	Kin2	0,799681	0,5	Valid
	Kin3	0,631192	0,5	Valid
	Kin4	0,115746	0,5	Tidak Valid
	Kin5	0,519343	0,5	Valid
	Kin6	0,705280	0,5	Valid
	Kin7	0,677863	0,5	Valid
	Kin8	0,758528	0,5	Valid
	Kin9	0,452415	0,5	Tidak Valid
	Kin10	0,614615	0,5	Valid

**Lanjutan Tabel 4.13 Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading***

	Kin11	0,566132	0,5	Valid
	Kin12	0,608037	0,5	Valid

Berdasarkan nilai *loading* diatas, maka masih terdapat beberapa konstruk atau item dari variabel penelitian yang belum memenuhi *convergent validity* atau dinyatakan tidak valid dikarenakan item tersebut memiliki nilai *loading* di bawah 0,5. Dengan demikian dilakukan pengujian lanjutan sampai diperoleh semua item pada variabel penelitian dinyatakan valid dengan cara tidak mengikutkan item-item yang tidak valid tersebut pada pengujian selanjutnya. Sesuai dengan pengujian selanjutnya maka diperoleh hasil pengujian *path diagram* yang sudah memenuhi *convergent validity* atau dinyatakan valid yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

**Model Path Diagram yang Memenuhi Convergent Validity**

Hasil *loading* item pada outer model dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Convergent Validity - Outer Loading**

Variabel	Item	Nilai Loading	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	KH1	0,639981	0,5	Valid

**Lanjutan Tabel Penelitian 4.14 Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading***

	KH2	0,574272	0,5	Valid
	KH5	0,545388	0,5	Valid
	KH6	0,680592	0,5	Valid
	KH8	0,831719	0,5	Valid
	KH9	0,749497	0,5	Valid
	KH10	0,805687	0,5	Valid
Kelelahan kerja	KK1	0,824783	0,5	Valid
	KK2	0,677531	0,5	Valid
	KK3	0,793924	0,5	Valid
	KK4	0,766494	0,5	Valid
	KK5	0,743254	0,5	Valid
	KK6	0,840845	0,5	Valid
	KK7	0,578880	0,5	Valid
	KK8	0,683491	0,5	Valid
Keinginan berpindah	KBK 1	0,745675	0,5	Valid
	KBK 2	0,647261	0,5	Valid
	KBK 3	0,774689	0,5	Valid
	KBK 4	0,700195	0,5	Valid
	KBK 5	0,605646	0,5	Valid
	KBK 6	0,763458	0,5	Valid
	KBK 8	0,800557	0,5	Valid
	KBK 9	0,731668	0,5	Valid
Kinerja karyawan	Kin1	0,807493	0,5	Valid
	Kin2	0,810851	0,5	Valid
	Kin3	0,615328	0,5	Valid
	Kin6	0,716660	0,5	Valid

**Tabel Penelitian 4.14 Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading***

	Kin7	0,674859	0,5	Valid
	Kin8	0,781459	0,5	Valid
	Kin10	0,587632	0,5	Valid
	Kin11	0,552436	0,5	Valid
	Kin12	0,580649	0,5	Valid

Berdasarkan nilai *loading* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada tahap pengujian ini semua item dari variabel penelitian sudah valid dan telah memenuhi *convergent validity* atau dinyatakan valid dikarenakan seluruh item memiliki nilai *loading* di atas 0,5. Dari pengujian ini dapat disimpulkan bahwa pada tahap pengujian ini semua item dari variabel penelitian valid.

2) *Discriminat Validity*

*Discriminant* validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant* validity yang baik jika nilai *avarge variance extracted* (AVE) dengan nilai ( $\geq 0,5$ ). Hasil pengujian *discriminant validity* dengannilai AVE berikut ini:

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji *Discriminant Validity* – Nilai AVE**

Variabel	AVE	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	0,5186093	0,5	Valid

**Lanjutan Tabel 4.15 Hasil Uji *Discriminant Validity* – Nilai *AVE***

Kelelahan kerja	0,552357	0,5	Valid
Keinginan berpindah karyawan	0,523912	0,5	Valid
Kinerja karyawan	0,512835	0,5	Valid

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan bahwa dari hasil keempat variabel memiliki nilai *AVE* diatas 0,5 sehingga dapat dikatakan data memiliki *discriminant validity* yang baik.

3) Uji *reliabilitas* dengan *composite reliability*

Kriteria *reliabilitas* dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel. Nilai batas untuk tingkat *reliabilitas* diatas 0,7. Berikut hasil uji *reliabilitas* sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji *Reliabilitas* - *Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	0,866263	0,7	Reliabel
Kelelahan kerja	0,906983	0,7	Reliabel
Keinginan berpindah karyawan	0,897317	0,7	Reliabel
Kinerja karyawan	0,887808	0,7	Reliabel

Hasil analisis uji reliabilitas menginformasikan bahwa seluruh variabel memenuhi *Cronbach's Alpha* diatas 0,7 sudah memenuhi kriteria reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan, baik *convergent validity*, *discriminant validity*, dan uji reliabilitas dengan *composite reliability* yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebagai pengukur variabel merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

#### 4.3.3 Nilai R-Square

Analisis ini menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel eksogen kepada variabel endogennya. Berikut besarnya nilai *R-Square* pada hubungan antara konstruk penelitian ditunjukkan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.17**  
**Nilai R-Square**

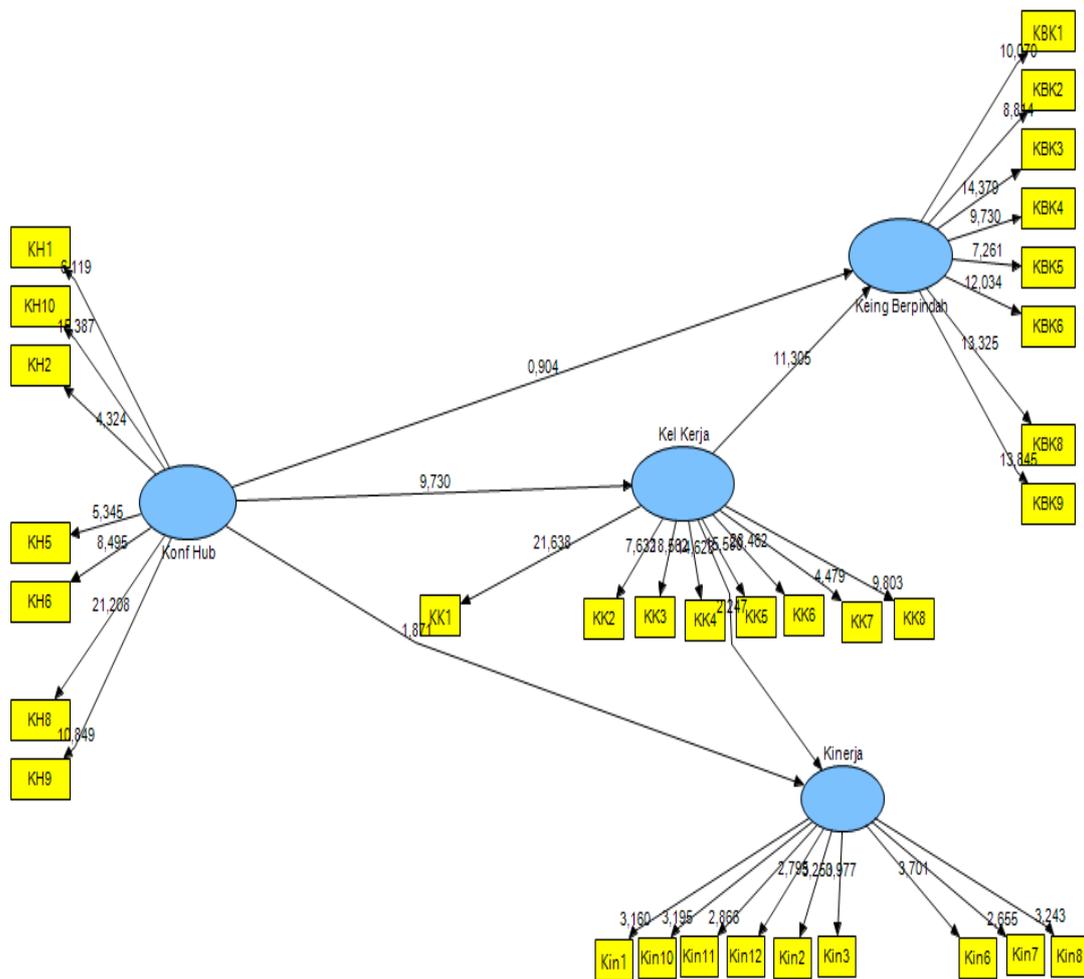
Konstruk	R Square
Konflik hubungan	
Kelelahan kerja	0,448018
<i>Turnover Intention</i>	0,550088
Kinerja karyawan	0,155971

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dijelaskan pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, diperoleh nilai *R Square* pada konstruk kelelahan kerja sebesar 0,448018 yang berarti konflik hubungan mampu menjelaskan pengaruhnya pada kelelahan kerja sebesar 44,80%. Selanjutnya diperoleh nilai *R Square* pada konstruk *turnover intention* sebesar 0,550088 yang berarti konflik hubungan dan kelelahan kerja mampu menjelaskan pengaruhnya pada *turnover intention* sebesar 55,00%. Dan kemudian diperoleh nilai *R Square* pada konstruk kinerja karyawan sebesar 0,155971 yang berarti konflik hubungan dan kelelahan kerja mampu menjelaskan pengaruhnya pada kinerja karyawan sebesar 16,54%.

#### **4.3.4 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian ini untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil analisis model struktural dapat dilihat pada model di gambar 4.3.



**Gambar 4.3**

**Output Bootstrapping**

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan hasil pengujian model struktural hubungan antar variabel penelitian seperti dalam tabel 4.1.

**Tabel 4.18**

**Hasil Pengujian Model Struktural**

Hubungan Variabel Penelitian	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )	Keterangan
Konflik Hubungan -> Keinginan Berpindah Karyawan	0,434386	4,603162	Signifikan Diterima

**Lanjutan Tabel 4.18 Hasil Pengujian Model Struktural**

Konflik hubungan -> Kinerja karyawan	0,257708	0,997308	Tidak Signifikan Ditolak
Konflik hubungan -> Kelelahan kerja	0,669341	9,729594	Signifikan Diterima
Kelelahan kerja -> Keinginan Berpindah Karyawan	0,809151	11,304919	Signifikan Diterima
Kelelahan kerja -> Kinerja karyawan	-0,402799	-2,246596	Signifikan Diterima

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

#### 4.3.5 Pengujian Hipotesis

##### 1) Pengujian hipotesis pertama

Pengujian pengaruh konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.19 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,434386 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,603162. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  atau ( $4,603162 > 1,96$ ), hal ini dapat diartikan bahwa konflik hubungan memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan terbukti.

##### 2) Pengujian hipotesis kedua

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.19 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,257708 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,997308.

Dikarenakan nilai  $t_{hitung} <$  dari nilai  $t_{tabel}$  atau ( $0,997308 < 1,96$ ), hal ini dapat diartikan bahwa konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti.

### 3) Pengujian hipotesis ketiga

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.19 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,669341 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,729594. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  atau ( $9,729594 > 1,96$ ), hal ini dapat diartikan bahwa konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja, sehingga hipotesis kelima yang menyatakan konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja terbukti.

### 4) Pengujian hipotesis keempat

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.19 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,809151 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 11,304919. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  atau ( $11,304919 > 1,96$ ), hal ini dapat diartikan bahwa kelelahan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, sehingga hipotesis keenam yang menyatakan kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan terbukti.

### 5) Pengujian hipotesis kelima

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.19 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar -0,402799 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2,246596. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  atau ( $2,246596 > 1,96$ ), hal ini dapat diartikan bahwa kelelahan kerja memiliki pengaruh signifikan

terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketujuh yang menyatakan kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan terbukti.

#### 6) Pengujian keenam

Pada Tabel 4.19 dapat menjelaskan hasil pengujian hipotesis keenam yang menganalisis pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan, berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh konflik hubungan terhadap kelelahan kerja sebesar 9,729594 dan kemudian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh kelelahan kerja terhadap keinginan berpindah karyawan sebesar 11,304919. Dikarenakan kedua jalur pengaruh tersebut signifikan atau memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan adanya pengaruh tidak langsung dari konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan melalui kelelahan kerja. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan diterima atau terbukti.

#### 7) Pengujian ketujuh

Pada Tabel 4.19 dapat menjelaskan hasil pengujian hipotesis ketujuh yang menganalisis pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja, berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh konflik hubungan terhadap kelelahan kerja sebesar 9,729594 dan kemudian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 2,246596. Dikarenakan kedua jalur pengaruh tersebut signifikan atau memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan adanya pengaruh tidak langsung

dari konflik hubungan terhadap kinerja karyawan melalui kelelahan kerja. Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja diterima atau terbukti.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Pengujian pengaruh konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan**

Uji hipotesis 1 mendapatkan hasil bahwa hubungan antara konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan memperoleh nilai original sample estimate sebesar 0,43486 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,60316. Dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  atau ( $4,603162 > 1,96$ ), maka dapat diartikan konflik hubungan memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik hubungan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, sehingga makin tingginya konflik hubungan dalam perusahaan akan menyebabkan makin tingginya keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan di tempat lain dengan harapan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hill et al (2015), yang mengatakan bahwa peningkatan konflik hubungan pada karyawan dari waktu ke waktu dapat berdampak positif terjadinya keinginan berpindah karyawan, ketika karyawan mengalami ketidakjelasan dalam melakukan tugas tugas (peran ambiguitas) dan tuntutan pekerjaan yang tinggi akan mengakibatkan karyawan mengalami stress dan keraguan mengenai pekerjaan mereka sehingga dapat menimbulkan konflik

melalui emosi yang mempengaruhi lingkungan sekitar. Karyawan akan cenderung sensitif dan mudah emosi terhadap karyawan lainnya, karena terjadinya konflik hubungan dapat memicu karyawan untuk berfikir untuk meninggalkan organisasinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aloysius (2017) bahwa ada hubungan positif signifikan antara konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan, konflik hubungan antara atasan dan bawahan merupakan masalah yang umum. Konflik hubungan sering terjadi karena deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan yang tidak jelas, sehingga karyawan merasa tidak nyaman terhadap pekerjaan dan memilih untuk meninggalkan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Avgar *et al* (2014) yang menyatakan bahwa konflik hubungan memiliki hubungan yang positif signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan ketika konflik hubungannya tinggi maka tingkat keinginan berpindah karyawan.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.9 yang menyatakan bahwa variabel konflik hubungan memiliki 10 item dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,59 yang terdapat pada indikator “ sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja”. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung tergolong cukup tinggi. Penyebab adanya konflik kerja lebih banyak dikarenakan sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja dan kemudian diikuti dengan interaksi antar individu yang bersifat permusuhan. Hal ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.11 yang menyatakan variabel keinginan berpindah karyawan memiliki 9 item dengan rata-rata nilai tertinggi 3,56 terdapat pada indikator “ jika ditawarkan

dengan kondisi serupa di suatu tempat kerja, akan menerima pekerjaan tersebut”, hal ini menjelaskan faktor keinginan karyawan untuk melakukan *turnover intention* adalah jika mendapatkan tawaran pekerjaan di tempat kerja.

Oleh karena itu untuk menjaga agar tidak terjadi permusuhan antar karyawan, manajer atau pihak organisasi melakukan pendekatan atau konseling terhadap karyawan sehingga organisasi mengetahui mengapa terjadi permusuhan terhadap karyawan yang dapat membuat karyawan tidak nyaman dan ingin meninggalkan organisasi. Menurut Avgar *et al* (2014) konflik hubungan biasanya terjadi yang berakibat pada karyawan akan meninggalkan organisasi, pihak manajer sumber daya manusia tentunya perlu melakukan pendekatan seperti membagikan lembar evaluasi kerja yang di jawab dengan sejujurnya oleh karyawan agar mengetahui permasalahan seperti apa yang terjadi di lingkungan karyawan, lembar evaluasi kerja dilakukan bukan untuk menilai kinerja karyawan, serta melakukan bimbingan konseling secara pribadi kepada karyawan agar pihak manajer mengetahui secara jelas permasalahan yang terjadi.

#### **4.4.2 Pengujian pengaruh konflik hubungan terhadap kinerja karyawan**

Uji hipotesis 2 memperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,257708 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,997308. Dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $0,997308 < 1,96$ ), maka dapat diartikan bahwa konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga perubahan yang terjadi pada konflik

hubungan dalam perusahaan belum menjadikan kinerja karyawan makin rendah. Hasil peneliti tidak sejalan dengan penelitian Poitras (2012), yang mengatakan konflik hubungan dan konflik tugas memiliki hubungan signifikan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Hasil juga menyatakan bahwa kepuasan, serta variabel terkait seperti stres, keinginan karyawan untuk keluar dan komitmen dapat dipengaruhi oleh konflik. Hasil peneliti tidak sejalan dengan penelitian Afzal *et al* (2009), yang mengatakan konflik hubungan memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan, konflik yang tinggi akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dengan begitu organisasi perlu menjaga keutuhan kerja tim karyawan agar tidak terjadi konflik. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Donkor *et al* (2015) yang mengatakan konflik hubungan memiliki hubungan yang negatif terhadap kinerja karyawan, hasil ini menunjukkan bahwa dalam sebuah konflik membutuhkan kebijakan dan manajemen konflik yang efektif dalam menyelesaikan sebuah konflik.

Hasil ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.9 dengan rata-rata nilai tertinggi pada variabel konflik hubungan sebesar 4,59 yang terdapat pada indikator “ sering ada perasaan permusuhan dengan rekan kerja” . Hal ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.12 yang menyatakan variabel kinerja diukur menggunakan 12 item dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,17 terdapat pada indikator “ dapat bekerjasama dengan rekan kerja”.

Pada hubungan tidak signifikan ini, penulis belum menemukan penelitian yang memiliki hasil pengaruh konflik hubungan tidak signifikan terhadap kinerja

karyawan. Namun, pada kasus RSUD Gladish Medical Center bahwa konflik hubungan bukanlah variabel yang menjadi pertimbangan karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut didapat berdasarkan hasil wawancara bahwa karyawan dapat memisahkan masalah pribadi dengan pekerjaan, ketika karyawan mempunyai masalah dengan rekan kerja mereka tidak akan membawa masalah tersebut dalam pekerjaan sehingga mereka akan tetap menjaga kinerja mereka.

#### **4.4.3 Pengujian pengaruh konflik hubungan terhadap kelelahan kerja**

Uji hipotesis 5 mendapatkan hasil bahwa hubungan antara konflik hubungan terhadap kelelahan kerja memperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,669341 dan memiliki  $t_{hitung}$  9,729594. Dikarenakan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau (9,729594), maka dapat diartikan bahwa konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik hubungan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja, hal ini berarti makin tingginya konflik hubungan yang terjadi pada karyawan akan menyebabkan makin tingginya kelelahan kerja yang dialami karyawan tersebut. Dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Perez *et al* (2016), adanya hubungan positif antara kelelahan kerja dengan konflik hubungan tetapi hubungannya lemah, ketika karyawan merasakan kelelahan terhadap pekerjaan yang banyak tuntutan maka konflik yang terjadi makin tinggi. Pada penelitian Yoon *et al* (2014), konflik yang terjadi pada dokter obgyn dengan tingkat tinggi di akibatkan oleh pasien dan rekan kerja sesama dokter, menurut hasil survey national AS bahwa konflik yang terjadi dikalangan dokter obgyn disebabkan

oleh perbedaan pendapat mengenai pengobatan yang diberikan kepada pasien dan konflik merupakan salah satu penyebab terjadinya stress kerja sehingga dapat membuat seseorang merasa tertekan terhadap pekerjaannya dan menyebabkan terjadinya kelelahan kerja. pada penelitian Swords dan Ellis (2018) konflik hubungan secara signifikan berhubungan dengan kelelahan kerja yang dialami, terdapat enam prediktor yang dapat menyebabkan kelelahan kerja seperti tekanan, ancaman, konflik hubungan antar rekan kerja, tekanan keuangan, pengawasan dari atasan dan aliansi kerja.

Hasil ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.9 dengan rata-rata nilai tertinggi pada variabel konflik hubungan sebesar 4,59 yang terdapat pada indikator “ sering ada perasaan permusuhan dengan rekan kerja”. Hasil ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.10 yang menyatakan variabel kelelahan kerja diukur menggunakan 11 item dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,53 yang terdapat pada indikator “ dalam pekerjaan karyawan menangani masalah emosional dengan tenang “.

Berdasarkan penjelasan di atas konflik hubungan dapat mempengaruhi kelelahan kerja karyawan, semakin tingginya konflik hubungan yang terjadi maka semakin tinggi kelelahan kerja yang akan di alami oleh karyawan. Menurut Maslach dan Jackson (1981) menjelaskan konflik sering terjadi di tempat kerja antar karyawan sehingga menimbulkan ketegangan di antara karyawan. Konflik hubungan akan menimbulkan kesehatan dan kesejahteraan karyawan karena biasanya akan banyak mengandung emosi negatif seperti kegelisahan, sifat lekas marah, frustrasi dan ketegangan di tempat kerja ( De-drue dan Weingart, 2003),

maka pihak manajemen perlu meminimalisir agar tidak terjadi konflik antar karyawan yang dapat berakibat stres dan tertekan yang dapat menyebabkan kejenuhan dan kelelahan kerja pada karyawan seperti melakukan pendekatan melalui konseling. Pendekatan konseling akan membuat pihak manajemen dapat mengetahui hal-hal apa saja yang membuat karyawan merasa tertekan dan stres sehingga pihak manajemen akan mendapatkan sebuah solusi dari setiap permasalahan yang terjadi di tempat kerja.

#### **4.4.4 Pengujian pengaruh kelelahan kerja terhadap keinginan berpindah karyawan**

Uji hipotesis 6 mendapatkan nilai *original sample estimate* sebesar 0,809151 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $11,304919 > 1,96$ ), maka dapat diartikan bahwa kelelahan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.

Pada hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, ini menggambarkan bahwa jika seorang karyawan merasa lelah dalam pekerjaannya akan membuat mereka ingin berpindah pada pekerjaan lainnya dengan harapan akan dapat bekerja dengan lebih baik. Dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pada penelitian Ahmad dan Afgan (2016) kelelahan kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, lebih tinggi kelelahan kerja yang terjadi pada karyawan maka lebih tinggi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, untuk meminimalkan terjadinya kelelahan kerja organisasi perlu melakukan konseling psikologis dan pelatihan agar karyawan lebih termotivasi dalam bekerja sedangkan agar karyawan tidak berfikir untuk

meninggalkan organisasi maka organisasi perlu melakukan kebijakan promosi dan kompensasi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kim dan Stoner (2008), yang menyatakan kelelahan kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan, kelelahan kerja yang tinggi memungkinkan karyawan untuk meninggalkan organisasi. karena merasa tidak nyaman dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi perlunya dukungan dari organisasi dan menjaga agar karyawan tidak stress terhadap pekerjaan akan mengurangi efek kelelahan kerja yang berdampak pada keluarnya karyawan dari organisasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ozbaga *et al* (2014) menjelaskan kelelahan kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.10 variabel kelelahan kerja di ukur dengan 11 item, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,53 terdapat pada indikator “ karyawan menangani masalah emosional dengan tenang”. Hasil ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.11 variabel keinginan berpindah karyawan di ukur dengan 9 item, nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,56 terdapat pada indikator “ jika ditawarkan pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, akan menerima pekerjaan tersebut”.

Berdasarkan uraian di atas kelelahan kerja dapat mempengaruhi karyawan untuk meninggalkan organisasi, karyawan merasa tidak nyaman terhadap tempat kerjanya hal dikarenakan beban kerja yang terlalu berlebihan yang tidak sebanding dengan *feedback* yang diberikan. Menaikan kompensasi sesuai dengan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan dan pemberian *reward*

merupakan 2 hal yang dapat mencegah karyawan untuk melakukan *turnover intention*. Menurut Maslach dan Jackson (1981) kurangnya penghargaan atas hasil kerja keras individu dalam bekerja, dapat berdampak buruk bagi individu karena merasa kurang dihargai. Tindakan dalam mencegah kelelahan kerja dapat mengurangi biaya terjadinya keinginan berpindah karyawan, karena itu untuk mencegah terjadinya kelelahan kerja yaitu dengan menciptakan kondisi jam kerja yang wajar, menjaga keharmonisan kelompok kerja, dan dukungan yang diberikan oleh atasan maupun rekan kerja (Ozbaga *et al* 2014; Leiter dan Maslach 1988; Jackson *et al* 1987).

#### **4.4.5 Pengujian pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan**

Uji hipotesis 7 mendapatkan nilai *original sample estimate* sebesar -0,402799 dan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2,245696. Dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $2,246596 > 1,96$ ), maka dapat diartikan kelelahan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ini menunjukkan bahwa jika karyawan mengalami kelelahan dalam pekerjaan akan menjadikan karyawan tersebut kinerjanya makin rendah. Dengan demikian, hasil ini sudah sejalan dengan penelitian Bang dan Reio (2017), ditemukan bahwa adanya hubungan negatif secara langsung dimensi kelelahan kerja yaitu *emotional exhaustion* dengan dimensi kinerja yaitu *contextual performance* tetapi tidak ditemukan pada dimensi kinerja lainnya seperti *task performance* dan *procial behavior*, ditemukan juga bahwa adanya hubungan negatif secara langsung pada dimensi kelelahan kerja yaitu *cynisme* dengan dimensi kinerja *task performance* tetapi

tidak pada dimensi kinerja lainnya seperti *contextual performance* dan *procial behavior* dan yang terakhir ditemukan bahwa dimensi kelelahan kerja yaitu *Profecional Inefficacy* memiliki hubungan negatif secara langsung dengan ketiga dimensi kinerja seperti *contextual performance*, *task performance* dan *procial behavior*. Pada penelitian Kwag dan Kim (2009) hasil dari penelitian ini kelelahan kerja memiliki hubungan negatif terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Mete et al (2014), Kelehan kerja memiliki hubungan postif signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi memiliki hasil yang rendah, tingkat kinerja karyawan dapat menurun ketika mereka mengalami kelelahan. Dalam konteks ini manajer perlu melakukan pendekatan dan perhatian yang besar terhadap karyawan yang mengalami penurunan kinerja dan melakukng dukungan sosial guna meningkatkan kinerja.

Hasil ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.10 menyatakan variabel kelelahan kerja di ukur dengan 11 item, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,53 terdapat pada indikator “ karyawan menangani masalah emosional dengan tenang”. Hal ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan tabel 4.12 menyatakan variabel kinerja di ukur menggunakan 12 item, nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,17 terdapat pada indikator “dapat berkerjasama dengan rekan kerja”.

Berdasarkan uraian diatas kinerja karyawan dapat menurun karena kelelahan dalam pekerjaannya, maka organisasi perlu memperhatikan kelelahan kerja yang berdampak buruk terhadap kinerja karyawan. Pekerjaan yang menguras emosional seperti pekerjaan yang menguras tenaga menyebabkan seseorang akan merasa terbebani sehingga dapat berpengaruh terhadap aspek kelelahan

kerja ( Maslach dan Jackson, 1981). Rasa nyaman seorang karyawan terhadap pekerjaannya merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka organisasi perlu meningkatkan kenyamanan di tempat kerja agar karyawan tidak merasa stress dan jenuh terhadap pekerjaannya. Kelelahan kerja dapat dikurangi dengan cara melatih karyawan, dengan pelatihan yang dilakukan karyawan karyawan akan memiliki kemampuan dan dapat meningkatkan prestasi kerja serta melakukan program-program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk bekerja sehingga karyawan merasa senang terhadap pekerjaannya (Schaufeli, 2003).

#### **4.4.6 Pengujian pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.**

Uji hipotesis 6 menjelaskan bahwa hasil analisis pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah karyawan, berdasarkan hasil dari  $t_{hitung}$  pada pengaruh konflik hubungan terhadap kelelahan kerja sebesar 9,729594 dan kemudian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh kelelahan kerja terhadap keinginan berpindah karyawan sebesar 11,304919. Dikarenakan kedua jalur mempunyai pengaruh jalur tersebut signifikan atau  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan adanya pengaruh tidak langsung dari konflik hubungan terhadap keinginan berpindah karyawan melalui kelelahan kerja. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.

Pada hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kelelahan kerja mampu memediasi pada hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan pindah karyawan,

sehingga meningkatnya konflik hubungan yang dialami karyawan akan membuat keinginannya untuk keluar dari tempat kerja makin tinggi dan ini semakin tinggi lagi keinginan berpindah karyawan ketika karyawan dalam kondisi mengalami kelelahan kerja. Besarnya pengaruh tidak langsung sebesar  $(0,669341 \times 0,809151) = 0,542$ . Artinya besar pengaruh konflik hubungan terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kelelahan kerja sebesar 54,2%. Jika dilihat dari nilai *standardized estimate* pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*) yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin tingginya kelelahan kerja yang dialami karyawan maka semakin tinggi pula keinginan berpindah karyawan dari Rumah Sakit Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan *burnout* dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan pindah karyawan kecuali dimensi sinisme.

#### **4.4.7 Pengujian pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja karyawan.**

Uji hipotesis 7 menjelaskan analisis pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja, berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh konflik hubungan terhadap

kelelahan kerja sebesar 9,729294 dan kemudian nilai  $t_{hitung}$  pada pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 2,246596. Dikarenakan kedua jalur pengaruh tersebut signifikan atau memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan adanya pengaruh tidak langsung dari konflik hubungan terhadap kinerja karyawan melalui kelelahan kerja. Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja diterima atau terbukti.

Pada hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kelelahan kerja mampu memediasi pada hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja karyawan, sehingga tingginya konflik hubungan yang terjadi pada karyawan akan menjadikan kinerjanya menurun belum lagi jika karyawan tersebut mengalami kelelahan kerja yang berlebihan dipastikan kinerja karyawan menjadi rendah.. Besarnya pengaruh tidak langsung sebesar  $(0,669341 \times -0,402799) = -0,270$ . Artinya besar pengaruh konflik hubungan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kelelahan kerja sebesar 27,0%. Jika dilihat dari nilai *standardized estimate* pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*) yang bernilai negatif menunjukkan bahwa semakin tingginya kelelahan kerja karyawan akan menyebabkan semakin rendah kinerja karyawan di Rumah Sakit Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Shaukat dan Yousaf (2017), konflik hubungan secara positif memiliki hubungan dengan *burnout* dan masing masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan kinerja, serta konflik hubungan memiliki hubungan positif dengan keinginan pindah karyawan dan

masing-masing dimensi (kelelahan kerja, sinisme dan ketegangan antar karyawan) memediasi hubungan antara konflik hubungan dengan keinginan pindah karyawan kecuali dimensi sinisme.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini.

1. Konflik hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.
2. Konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Konflik hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja
4. Kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.
5. Kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.
7. Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja karyawan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam hal kinerja menunjukkan bahwa item mengenai melakukan pekerjaan dengan sedikit waktu mendapatkan penilaian terendah, untuk itu sebaiknya perusahaan memberikan pekerjaan disesuaikan dengan kondisi waktu yang ada sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dengan sejumlah waktu yang ada

dan melakukan pelatihan guna untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Guna menekan karyawan agar tidak berkeinginan berpindah tempat kerja ditempat lain, maka perusahaan sebaiknya menanamkan pada karyawan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan sekarang sudah baik dan tidak berpindah ketempat lain yang belum tentu lebih baik dari pekerjaannya sekarang dan perusahaan juga dapat melakukan evaluasi seperti membagikan angket kepada karyawan yang digunakan untuk mengetahui penyebab terjadinya karyawan ingin meninggalkan perusahaan. Kondisi ini ditunjukkan item mengenai jika ditawarkan pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat akan menerima pekerjaan tersebut mendapat penilaian yang terbesar.
3. Sehubungan kelelahan kerja yang mampu memediasi antara konflik hubungan dengan keinginan berpindah dan kinerja karyawan, maka perlunya perusahaan berusaha untuk menghindarkan terjadinya kelelahan kerja yang berlebihan pada karyawan, karena ini dapat menyebabkan karyawan emosional dan tidak tenang dalam menangani masalah pekerjaan yang mereka hadapai, ini dikhawatirkan karyawan ingin berpindah dan memiliki kinerja yang rendah. Untuk mencegah dan mengurangi hal ini perusahaan perlu memperhatikan *feedback* seperti kompensasi dan penghargaan yang diberikan perusahaan, kompensasi yang sebanding dengan beban kerja yang ada di perusahaan maka akan membuat karyawan semangat dan termotivasi dalam melakukan pekerjaan. Dan juga penghargaan seperti kenaikan jabatan pada karyawan yang rajin akan membuat karyawan merasa senang dan nyaman berada di perusahaan.



## Daftar Pustaka

- Abdillah, W. dan Jogyanto, H. M., (2016). *Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM.
- Abdullah. (2015). "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*". Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afzal H., Muhammad A.K, & Imran A, (2009). *Linkage between Employee's Performance and Relationship Conflict in Banking Scenario*. International Journal of Business and Management Vol. 4, No. 7, hal : 19-25.
- Aikaterini D., & Nikos, S., (2015) "*Performance and profile: a twofold bank profitability riddle*", Team Performance Management, Vol. 21 Issue: 1/2, hal: 51-64.
- Amad, A., & Sher A., (2016). *the relationship of Job stress and turnover intention in commercial Banks of Pakistan by assessing the Mediating role of Burnout*. Journal of Business Strategies, Vol.10, No.1, 2016, pp 1–23.
- Appelbaum, S. H & Barbara S., (1998). *The management of multicultural group conflict*. Team Performance Management, Vol. 4 No. 5, hal : 211-234.
- Avgar, A., Eun K. L., & Won J. C, (2014). *Conflict in context: Perceptions of conflict, employee outcomes and the moderating role of discretion and social capital*. International Journal of Conflict Management Vol. 25 No. 3, 2014 pp. 276-303.
- Bang, H., & Thomas G. Reio Jr (2017). *Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior*. Journal of Work and Organizational Psychology 33 hal :217–227.
- Borgoni, L, Chiara, C., Guido, A., dan William, B.S (2012) "*Don't throw the baby out with the bathwater, Interpersonal strain at work and burnout*" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21:6, hal: 875-898.
- Borman, W.C., & Motowidlo, S. J. (1997). *A Theory of Individual Difference in Task and Contextual Performance*. Human Performance, Vol.10, 71-78.
- Dessler Gary. 2014. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi empat. Salemba Empat: Jakarta.

- Francis X. Gibbons Brian H. Kleiner, (1993), "*Factors That Bias Employee Performance Appraisals*", *Management Research News*, Vol. 16 Iss 7 hal: 10 – 14.
- Ghozali, Imam. (2002). "*Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*". Semarang: Undip.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. (2015). "*Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*". Semarang: Undip.
- Hill, K., Denis C., dan Jean P., (2015). *Changes in relationship conflict as a mediator of the longitudinal relationship between changes in role ambiguity and turnover intentions*. *International Journal of Conflict Management* Vol. 26 No. 1, 2015 pp. 44-67.
- Ivancevich, J.M. *et al*, (2007). *Prilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga : Jakarta.
- Jehn, KA (1994). *Enhancing Effectiveness: an Investigation of Advantages and Disadvantages of Value-Based Intragroup Conflict*. *The International Journal of Conflict Management*, Vol. 5, No. 3, July, hal : 223-238.
- Jehn, KA (1995). *A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict*. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, No. 2 (Jun., 1995), hal : 256-282.
- Jehn, KA (1997). *A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups*. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 42, No. 3 (Sep., 1997), hal : 530-557
- Jehn, KA., Lindred G., Sheen L., & Gabriel S., (2008) *The Effects of Conflict Types, Dimensions, and Emergent States on Group Outcomes*. Springer Science+Business Media B.V. 2008.
- Joyce L. Hocker & William W. Wilmot, 1985. *Interpersonal Conflict*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Publisher.
- Kim, H., & Madeleine S., (2008). *Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support*. *Administration in Social Work*, Vol. 32(3), hal : 5- 25.

- Kim, S., & Sung M.P., (2013). *Determinants of job satisfaction and turnover intentions of public employees: evidence from US federal agencies*. *International Review of Public Administration*, 2014 Vol. 19, No. 1, hal : 63–90.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi*. buku 1 , Jakarta : Salemba Empat.
- Koopmans, L., Clairee.B., Vincent H., Stef V.B., Allard J.B., & Henrica C.W., (2012). *Development of an individual work performance questionnaire*. *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 62 No. 1, 2013 hal: 6-28.
- Kwag, S.H., & Mi H.K., (2009). *The Study On The Effects Of Organizational Members' Job Burnout*. *Journal of Business & Economics Research* Volume 7, Number 7, hal : 63-78.
- Lewicki, Roy J. Lewicki, Bruce Barry, and David M. Saunders. *Essentials of Negotiation*. 4th Edn. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc. 2007.
- Lewis, BG (1991). *Turnover and the Quiet Crisis in the Federal Civil Service*. *Public Administration Review*, Vol. 51, No. 2 (Mar. - Apr., 1991), hal : 145-155.
- Maslach, Cristina & Susan E. Jackson, (1981) “ *The Measurement of Experienced Burnout*” *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, hal : 99 - 113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001), “*Job burnout*”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52 No. 1, pp. 397-422.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua Salemba Empat, Jakarta.
- Mete, M., Omer F. U., & Abdukadir B., (2014). *Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals*. *Social and Behavioral Sciences* 131 ( 2014 ) 264 – 270.
- Mobley, WH (1977). *Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover*. *Journal of Applied Psychology* 1977, Vol. 62, No. 2, hal : 237-240.

- Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin . 2013. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9, Salemba Empat, Jakarta.
- Moreno, Edurne M., Pilar G.N., Ana Z., & Pilar R., (2009). *Relationship, task and process conflicts on team performance The moderating role of communication media*. *International Journal of Conflict Management* 20 251-268.
- Özbağ, G.K., Gökçe Ç. C., & Hülya G.Ç., (2014). *The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover Intention*. *Social and Behavioral Sciences* 150 ( 2014 ) 438 – 446.
- Perez, J.M., Mirko A., & Jose M.L.R., (2016). *The Role of Psychological Capital and Intragroup Conflict on Employees' Burnout and Quality of Service : A multilevel Approach*. *Frontiers in Psychology*, Vol 7, hal: 1-11
- Prices, JL (2001). *Reflections on the determinants of voluntary turnover*. *International Journal of Manpower* Vol 22, No 7, hal : 600-624.
- Robbins, Stephens P. Judge dan Timothy A. 2009. *Perilaku Organisasi* Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephens P. 1996. *Prilaku Organisasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi keenam. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Saeed, I., Momina W., Sidra S., & Muhammad R.,(2014). *The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment*. *International Journal of Learning & Development* ISSN 2164-4063 2014, Vol. 4, No. 2, hal : 242 – 256.
- Schaufeli, W.B. dan Buunk, B.P. (2003), “*Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing*”, in Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M. and Cooper, C.L. (Eds), *The Handbook of Work and Health Psychology*, John Wiley & Sons, Chichester, ha: 382-425.
- Schermerhorn, John D., James G hunt, Ricard N Osborn (2005). *Organizational Behavior*, John Willey and Son Inc.
- Shaukat, R., Amna Y., & Karin S., (2017). *Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions: Role of job burnout as a mediator*. *International Journal of Conflict Management* Vol. 28 No. 1, 2017 pp. 4-23.

- Solohin, Mafmud dan Dwi Ratmono. (2013). “*Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier Penelitian Sosial dan Bisnis*”. Andi: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*”. Bandung: Alfabeta.
- Tjosvold, D (2006). *Defining conflict and making choices about its management Lighting the dark side of organizational life*. International Journal of Conflict Management Vol. 17 No. 2, 2006 hal : 87-95.
- Wesley, JR & Gokula K. S.,(2013). *Correlates Employee Engagement with Turnover Intention*. Intercontinental Journal of Human Reasearch Review Volume 1, Issue 9, hal: 53-62.
- Winardi J, 2007. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Jakarta : Kencana.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### KUISIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya Gladish Pretirose mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia sedang melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul: Pengaruh antara Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran: dengan peran Kelelahan Kerja sebagai Mediator.

Saya mengucapkan terimakasih kepada saudara/i yang meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kuisisioner ini semata-mata digunakan untuk tujuan ilmiah dan jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya. Kebenaran dan kelengkapan jawaban sangat membantu dalam melaksanakan penelitian.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Identitas Responden :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

#### Petunjuk Pengisian

Untuk pernyataan berikut ini, mohon beri tanda ( √ ) pada salah satu angka 1 sampai 7 sesuai dengan pendapat anda

1 2 3 4 5 6 7

**Keterangan**

1 = Sangat Tinggi

2 = Tinggi

3 = Agak Tinggi

4 = Netral

5 = Agak Rendah

6 = Rendah

7 = Sangat Rendah

<b>Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan konflik hubungan yang terjadi di tempat kerja anda:</b>								
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
<b>Konflik Hubungan</b>								
1.	konflik yang terjadi antara anggota di tempat kerja.							
2.	Konflik kepribadian dapat terlihat di tempat kerja							
3.	Konflik emosional yang terjadi di tempat kerja.							
4.	Anggota tempat kerja anda tidak setuju terhadap pendapat anda.							
5.	Konflik mengenai pendapat terjadi di tempat kerja.							

6.	Saya menimbulkan konflik di tempat kerja.							
7.	Terdapat perbedaan pendapat di tempat kerja.							
8.	Interaksi antar individu bersifat musuhan.							
9.	Sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja.							
10.	Anda sering dilemahkan oleh rekan kerja anda.							

### **Petunjuk Pengisian**

Untuk pernyataan berikut ini, mohon beri tanda (  $\surd$  ) pada salah satu angka 1 sampai 7 sesuai dengan pendapat anda

1 2 3 4 5 6 7

### **Keterangan**

1 = Tidak Setuju

2 = Agak Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Agak Setuju

5 = Setuju

6 = Sangat Setuju,

7 = Sangat Setuju Sekali

Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan kelelahan kerja yang terjadi di tempat kerja anda?								
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
<b>Kelelahan Kerja</b>								
Dimensi Emotional Exhaustion								
1.	Saya merasa lelah secara emosional dengan pekerjaan saya.							
2.	Saya merasa lelah saat bangun pagi dan harus menghadapi pekerjaan di tempat kerja.							
3.	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.							
4.	Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.							
5.	Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya tertekan							
Dimensi Depersonalisasi								
6.	Saya khawatir pekerjaan ini bisa membuat saya menjadi emosional.							
7.	Saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi dengan orang lain.							

8.	Saya merasa orang lain menyalahkan saya atas masalah yang mereka alami.							
Dimensi Inefficacy								
9.	Saya dapat menangani masalah dengan orang lain secara sangat efektif							
10.	Saya merasa dapat mempengaruhi orang lain terhadap hal-hal yang positif melalui pekerjaan saya.							
11.	Saya dapat menciptakan suasana santai dengan orang lain.							
12.	Saya merasa gembira setelah bekerja sama dengan orang lain.							
13.	Saya telah menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini.							
14.	Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan tenang.							

<b>Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan keinginan berpindah tempat kerja?</b>								
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
<b>Keinginan Berpindah Karyawan</b>								
1.	Saya mempertimbangkan untuk pergi dari organisasi.							
2.	Saya akan mencari pekerjaan di organisasi lain							
3.	Saya akan meninggalkan tempat kerja saya di tahun depan							
4.	Jika saya ditawari pekerjaan dengan kondisi serupa di suatu tempat, saya akan menerima pekerjaan tersebut.							
5.	Saya sering berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saya.							
6.	Saya berencana mencari pekerjaan baru selama 12 bulan kedepan							
7.	Jika saya memiliki cara tersendiri, saya akan bekerja selama setahun dari sekarang							
8.	Saya ingin meninggalkan tempat kerja saya saat ini							
9.	Saya berencana untuk meninggalkan							

	tempat kerja saya sesegera mungkin.								
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Bagaimana pendapat anda tentang kinerja anda di tempat kerja?									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	
<b>Kinerja Karyawan</b>									
Dimensi Task Performance									
1.	Kualitas berkerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.								
2.	Kuantitas bekerja saya baik dalam tiga bulan terakhir.								
3.	Saya selalu berhasil menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu.								
4.	. Saya kesulitan mengatur prioritas dalam pekerjaan saya								
5.	Saya melakukan pekerjaan saya dengan sedikit waktu.								
Dimensi Contextual Performance									
6.	Saya dapat memenuhi janji saya.								
7.	Saya dapat memenuhi tanggung jawab saya.								
8.	Saya dapat berkerjasama dengan rekan kerja saya.								

9.	Saya dapat mengambil inisiatif saat ada masalah yang harus dipecahkan.							
10.	Saya selalu memulai tugas baru sendiri, ketika saya selesai dengan tugas lama saya							
11.	Saya mencoba belajar dari feedback yang saya dapatkan dari orang lain							
12.	Saya menyukai tugas yang menantang.							
13.	Saya berfikir pelanggan puas terhadap pekerjaan saya.							

## Lampiran 2

### Tabulasi Data Mentah Konflik Hubungan

No	Konflik Hubungan (KH)										Rata2
	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	KH9	KH10	
1	3	4	5	6	3	7	3	6	2	4	4,30
2	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3,90
3	4	3	3	4	3	7	3	7	7	7	4,80
4	3	4	3	5	3	6	2	4	4	6	4,00
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4,00
6	2	4	4	4	2	5	4	6	4	4	3,90
7	3	4	4	4	3	5	5	5	6	6	4,50
8	5	4	4	4	5	4	3	7	7	7	5,00
9	3	5	3	4	3	7	2	7	7	7	4,80
10	2	3	3	3	3	4	3	5	6	5	3,70
11	4	3	4	4	4	6	3	3	3	3	3,70
12	6	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4,00
13	6	6	6	3	7	6	3	7	7	7	5,80
14	3	3	5	3	3	4	3	6	6	4	4,00
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,20
16	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6,70
17	5	3	4	3	2	6	2	6	6	4	4,10
18	7	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6,00
19	7	6	5	6	6	6	5	7	6	4	5,80
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6,60
22	3	5	1	6	1	7	5	3	3	7	4,10
23	2	2	2	2	3	2	3	5	2	2	2,50
24	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2,40
25	3	3	4	5	5	5	2	2	2	2	3,30
26	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2,90
27	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2,70
28	3	4	5	2	4	3	5	2	6	2	3,60
29	3	4	3	2	4	2	4	2	5	2	3,10
30	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2,20
31	6	3	7	6	3	7	3	4	4	4	4,70
32	4	4	4	4	4	4	3	7	6	6	4,60
33	4	3	7	4	3	7	3	1	6	1	3,90
34	5	3	6	5	3	6	2	2	2	3	3,70
35	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4,00
36	2	4	4	4	2	5	4	6	4	4	3,90
37	3	4	4	4	3	5	5	5	6	6	4,50
38	5	4	4	4	5	6	3	7	7	7	5,20
39	6	6	6	4	3	4	4	4	7	7	5,10
40	6	6	6	3	3	4	3	7	6	5	4,90

### Lanjutan Tabulasi Data Mentah Konflik Hubungan

41	4	4	4	4	4	5	3	6	3	3	4,00
42	6	6	7	5	3	4	3	4	4	3	4,50
43	6	6	6	3	7	6	3	7	7	7	5,80
44	3	3	5	3	3	4	3	6	6	4	4,00
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,20
46	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6,70
47	5	3	4	3	2	6	4	4	4	1	3,60
48	7	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6,10
49	7	6	5	6	6	6	1	6	1	4	4,80
50	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3,50
51	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6,60
52	3	5	1	6	1	7	5	3	3	7	4,10
53	2	6	3	7	3	2	4	5	2	4	3,80
54	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3,20
55	3	4	3	7	5	5	4	2	2	4	3,90
56	2	5	3	6	2	3	4	2	3	4	3,40
57	6	6	6	3	4	2	3	2	3	2	3,70
58	6	6	6	2	4	3	5	2	6	2	4,20
59	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	3,30
60	6	6	7	2	2	2	3	4	2	2	3,60
61	3	4	5	6	3	7	2	4	3	4	4,10
62	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3,50
63	4	3	3	4	3	7	3	7	7	7	4,80
64	3	4	3	5	3	6	2	4	4	6	4,00
65	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4,00
66	6	3	7	4	2	5	6	6	6	4	4,90
67	4	4	4	4	3	5	6	6	6	4	4,60
68	4	3	7	4	5	4	4	4	4	4	4,30
69	5	3	6	4	3	7	6	6	7	4	5,10
70	2	3	3	3	3	4	3	5	6	5	3,70

### Tabulasi Data Mentah Keinginan Berpindah Karyawan

No	Keinginan Berpindah Karyawan (KBK)									Rata2
	KBK1	KBK2	KBK3	KBK4	KBK5	KBK6	KBK7	KBK8	KBK9	
1.	4	2	7	5	4	5	2	6	5	4,44
2.	2	4	1	4	1	4	4	1	1	2,44
3.	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1,33
4.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2,89
5.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
6.	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1,56
7.	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2,67
8.	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1,33
9.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
10.	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1,44

11.	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1,89
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

**Tabulasi Data Mentah Keinginan Berpindah Karyawan**

12.	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1,67
13.	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1,44
14.	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2,00
15.	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1,56
16.	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1,22
17.	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4,33
18..	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1,44
19.	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1,56
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
21.	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1,78
22.	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1,89
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
24.	5	2	3	5	6	5	5	4	3	4,22
25.	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4,11
26.	5	4	3	3	4	5	5	6	6	4,56
27.	5	5	2	3	6	4	5	5	2	4,11
28	5	4	5	4	5	4	6	5	3	4,56
29.	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4,67
30	4	3	5	2	1	4	3	5	5	3,56
31.	5	6	5	5	4	5	2	6	5	4,78
32.	4	2	4	5	1	4	4	1	1	2,89
33.	3	4	5	5	1	3	1	1	5	3,11
34	3	6	4	5	3	3	3	3	5	3,89
35.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
36.	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1,56
37.	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3,00
38.	1	3	5	6	5	5	1	5	1	3,56
39.	1	1	4	2	4	5	1	4	5	3,00
40.	5	6	5	5	5	5	1	1	5	4,22
41.	4	2	4	5	4	5	3	5	4	4,00
42.	3	4	5	5	3	1	3	5	1	3,33
43.	3	6	4	5	5	1	1	4	1	3,33
44.	1	3	1	3	1	5	6	5	5	3,33
45.	1	1	2	5	1	4	2	4	5	2,78
46.	5	6	5	5	1	3	4	5	5	4,33
47.	4	2	4	5	5	3	6	4	5	4,22
48.	3	4	5	5	1	1	5	1	5	3,33
49.	3	6	4	5	1	1	5	1	5	3,44
50.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
51.	5	2	1	2	5	6	5	5	1	3,56
52.	5	1	1	1	4	2	4	5	3	2,89
53.	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4,56
54.	5	2	3	5	3	6	4	5	3	4,00
55.	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4,11
56.	5	4	3	3	4	5	5	6	6	4,56
57.	5	5	2	3	6	4	5	5	2	4,11

58.	5	4	5	4	5	4	6	5	5	4,78
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

### Lanjutan Tabulasi Data Mentah Keinginan Berpindah Karyawan

59.	3	5	6	5	5	5	5	5	5	4,89
60.	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3,89
61.	4	3	4	5	5	5	2	6	5	4,33
62.	2	3	6	4	5	4	4	5	1	3,78
63.	1	1	2	1	1	3	1	5	5	2,22
64.	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3,22
65.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
66.	5	6	5	5	1	1	6	1	1	3,44
67.	5	6	5	5	3	5	6	5	5	5,00
68.	4	2	4	5	1	4	2	4	5	3,44
69.	3	4	5	5	1	3	4	5	5	3,89
70.	3	6	4	5	3	3	6	4	5	4,33

### Tabulasi Data Mentah Kinerja Karyawan

NO	Kinerja (Kin)												Rata2
	Kin1	Kin2	Kin3	Kin4	Kin5	Kin6	Kin7	Kin8	Kin9	Kin10	Kin11	Kin12	
1	4	6	4	1	3	6	5	5	6	6	6	6	4,83
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
3	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5,67
4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4,00
5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	4	4	3	3,50
6	6	6	6	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5,42
7	5	5	4	4	4	4	6	4	4	5	5	4	4,50
8	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4,08
9	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6,00
10	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	4,42
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
12	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	6	6	4,83
13	4	4	5	2	2	5	6	5	4	4	5	4	4,17
14	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4,50
15	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3,50
16	5	6	6	1	6	6	6	6	5	6	5	5	5,25
17	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5,08
18	6	6	5	2	2	6	5	5	2	5	2	2	4,00
19	6	6	5	2	6	5	5	5	2	5	2	2	4,25
20	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3,67
21	6	6	6	5	6	6	6	6	3	4	6	6	5,50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
23	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	2	6	4,92
24	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5,50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
26	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5,33
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
28	5	4	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5,17

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

**Lanjutan Tabulasi Data Mentah Kinerja Karyawan**

30	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5,58
31	5	5	5	1	3	6	5	5	5	6	6	6	4,83
32	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4,75
33	5	5	6	2	6	6	5	5	6	6	6	4	5,17
34	4	4	6	3	5	5	4	4	6	5	3	5	4,50
35	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4,33
36	6	6	6	3	5	5	6	6	5	5	5	6	5,33
37	5	5	4	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4,50
38	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	6	3	4,42
39	6	5	5	5	6	6	6	6	4	4	6	6	5,42
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
41	3	5	5	6	3	5	5	4	3	3	3	3	4,00
42	5	4	4	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5,17
43	4	5	5	5	2	4	4	6	4	4	5	4	4,33
44	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4,50
45	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3,67
46	5	5	5	1	6	6	6	6	5	6	5	5	5,08
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,75
48	5	5	6	2	5	6	5	5	2	5	2	5	4,42
49	4	4	6	2	5	5	5	5	2	5	2	2	3,92
50	5	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	5	4,08
51	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5,58
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,92
53	6	6	5	5	4	5	5	5	5	6	2	6	5,00
54	5	5	6	6	6	6	5	4	4	6	5	6	5,33
55	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
56	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5,33
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4,83
60	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5,42
61	4	6	4	4	4	6	5	5	6	4	4	6	4,83
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
63	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5,67
64	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4,17
65	3	3	4	1	5	5	4	3	5	5	4	3	3,75
66	5	5	5	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5,17
67	5	5	4	4	4	5	6	4	4	4	6	4	4,58
68	5	5	6	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4,67
69	4	4	6	5	6	4	6	4	6	6	4	5	5,00
70	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4,67

### Tabulasi Data Mentah Kelelahan Kerja

No	Kelelahan Kerja (KK)											Rata2
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	
1	5	3	5	4	6	5	4	3	5	2	5	4,27
2	2	4	1	3	1	1	2	2	5	5	5	2,82
3	4	4	2	2	1	1	1	2	5	6	6	3,09
4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	3,91
5	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3,09
6	1	6	1	5	3	1	5	1	5	6	6	3,64
7	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	5	2,18
8	1	1	1	3	1	1	1	2	5	5	5	2,36
9	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	5	2,18
10	3	2	1	1	1	1	3	1	6	3	2	2,18
11	3	1	1	3	1	1	3	5	3	5	3	2,64
12	3	1	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2,27
13	1	1	1	1	1	1	7	1	5	5	6	2,73
14	1	1	1	1	1	1	3	3	3	6	4	2,27
15	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	3	2,09
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1,09
17	5	5	3	4	1	5	2	3	5	4	5	3,82
18	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	4	1,91
19	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	4	2,09
20	4	3	1	1	1	3	3	1	3	5	5	2,73
21	1	2	1	2	1	1	2	1	6	6	6	2,64
22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1,64
23	5	5	4	6	6	5	3	5	5	6	6	5,09
24	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,64
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
26	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4,64
27	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4,73
28	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4,45
29	5	5	4	5	4	5	6	5	5	5	5	4,91
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,91
31	5	5	5	4	6	5	4	3	5	2	5	4,45
32	4	5	5	3	1	1	2	2	5	5	5	3,45
33	5	5	5	2	1	1	1	2	5	6	6	3,55
34	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	3,91
35	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3,09
36	1	6	1	5	3	1	5	1	5	6	6	3,64
37	2	2	2	2	1	1	3	1	5	5	5	2,64
38	1	1	1	3	1	1	1	2	4	5	5	2,27
39	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	3,18
40	3	2	4	5	5	1	3	1	6	3	2	3,18
41	3	1	5	5	5	1	3	5	3	5	3	3,55
42	3	1	1	1	1	1	3	5	5	5	3	2,64
43	5	5	5	1	1	1	7	4	5	5	6	4,09
44	4	5	5	1	1	1	3	5	5	5	4	3,55
45	5	5	5	1	1	1	3	3	3	5	3	3,18

**Lanjutan Tabulasi Data mentah Kelelahan Kerja**

46	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1,09
47	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4,45
48	1	1	4	5	5	1	2	3	3	2	4	2,82
49	3	1	5	5	5	1	2	3	3	2	4	3,09
50	4	3	1	1	1	3	3	1	3	5	5	2,73
51	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	5	2,36
52	1	1	1	1	4	1	1	1	4	5	5	2,27
53	5	5	4	6	6	5	3	5	5	5	5	4,91
54	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,64
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
56	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4,73
57	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4,73
58	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4,73
59	5	5	4	5	4	5	6	4	5	5	5	4,82
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
61	5	3	5	4	6	5	4	3	5	2	5	4,27
62	2	4	1	3	5	5	5	2	5	5	5	3,82
63	4	4	2	2	4	5	5	2	5	6	6	4,09
64	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4,36
65	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3,09
66	1	6	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4,00
67	2	2	2	4	5	5	3	1	4	5	5	3,45
68	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4,36
69	4	5	5	1	1	1	1	1	5	6	5	3,18
70	5	5	5	1	1	1	3	1	6	3	2	3,00

### Lampiran 3

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Correlations

Correlations		
		Konflik Hubungan (KH)
KH1	Pearson Correlation	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH2	Pearson Correlation	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH3	Pearson Correlation	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH4	Pearson Correlation	,694
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH5	Pearson Correlation	,691
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH6	Pearson Correlation	,752
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH7	Pearson Correlation	,586*

**Lanjutan Hasil Pengujian Konflik Hubungan**

	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
KH8	Pearson Correlation	,793*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH9	Pearson Correlation	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KH10	Pearson Correlation	,700
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Konflik Hubungan (KH)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	10

### Correlations

Correlations		
		Kelelahan Kerja (KK)
KK1	Pearson Correlation	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK2	Pearson Correlation	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK3	Pearson Correlation	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK4	Pearson Correlation	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK5	Pearson Correlation	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000

**Lanjutan Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja**

	N	29
KK6	Pearson Correlation	,853
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK7	Pearson Correlation	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK8	Pearson Correlation	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KK9	Pearson Correlation	,530
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
KK10	Pearson Correlation	,327
	Sig. (2-tailed)	,077
	N	30
KK11	Pearson Correlation	,290
	Sig. (2-tailed)	,120
	N	30
KK12	Pearson Correlation	,026
	Sig. (2-tailed)	,891
	N	30
KK13	Pearson Correlation	,460

### Lanjutan Hasil Uji Validitas Kelelahan Kerja

	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
KK14	Pearson Correlation	,662*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kelelahan Kerja (KK)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3,3
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

### Lanjutan Reliability Statistics

,880	14
------	----

### Correlations

Correlations		
		Keinginan Berpindah Karyawan (KBK)
KBK1	Pearson Correlation	,810
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK2	Pearson Correlation	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK3	Pearson Correlation	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK4	Pearson Correlation	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK5	Pearson Correlation	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000

### Lanjutan Uji Validitas Keinginan Berpindah Karyawan

	N	30
KBK6	Pearson Correlation	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK7	Pearson Correlation	,607*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK8	Pearson Correlation	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KBK9	Pearson Correlation	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Keinginan Berpindah Karyawan (KBK)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%

### Lanjutan Reliability

Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	9

### Correlations

Correlations		
		Kinerja (Kin)
Kin1	Pearson Correlation	,680
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin2	Pearson Correlation	,677
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin3	Pearson Correlation	,768
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

### Lanjutan Uji Validitas Kinerja Karyawan

Kin4	Pearson Correlation	,358**
	Sig. (2-tailed)	,052
	N	30
Kin5	Pearson Correlation	,581
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	29
Kin6	Pearson Correlation	,617
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin7	Pearson Correlation	,636
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin8	Pearson Correlation	,568
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Kin9	Pearson Correlation	,699
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin10	Pearson Correlation	,694
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	29
Kin11	Pearson Correlation	,722
	Sig. (2-tailed)	,000

### Lanjutan Uji Validitas Kinerja Karyawan

	N	30
Kin12	Pearson Correlation	,689
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kin13	Pearson Correlation	,795*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Kinerja (Kin)	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	28	93,3
	Excluded <sup>a</sup>	2	6,7
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	13

## Lampiran 4

### Karakteristik Responden

#### Frequencies

Statistics				
		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
N	Valid	70	70	70
	Missing	0	0	0

#### Frequency Table

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 20 tahun	2	2,9	2,9	2,9
	21-30 tahun	54	77,1	77,1	80,0
	31-40 tahun	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	42,9	42,9	42,9
	Perempuan	40	57,1	57,1	100,0

### Lanjutan Jenis Kelamin

	Total	70	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

<b>Pendidikan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	9	12,9	12,9	12,9
	D1	1	1,4	1,4	14,3
	D3	42	60,0	60,0	74,3
	D4	2	2,9	2,9	77,1
	S1	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

## Lampiran 5

### Deskripsi Variabel Penelitian

#### Descriptives

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH1	70	2	7	4,13	1,650
KH2	70	2	7	4,26	1,304
KH3	70	1	7	4,43	1,528
KH4	70	2	7	4,20	1,368
KH5	70	1	7	3,61	1,386
KH6	70	2	7	4,80	1,638
KH7	70	1	7	3,59	1,291
KH8	70	1	7	4,56	1,847
KH9	70	1	7	4,59	1,806
KH10	70	1	7	4,29	1,704
KonflikHubungan KH	70	2,20	6,70	4,24	1,006
Valid N (listwise)	70				

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	70	1	5	3,30	1,636
KK2	70	1	6	3,24	1,740
KK3	70	1	5	3,09	1,767
KK4	70	1	6	3,26	1,691
KK5	70	1	6	3,00	1,880
KK6	70	1	5	2,67	1,855
KK7	70	1	7	3,21	1,596
KK8	70	1	5	2,79	1,559
KK9	70	1	6	4,37	1,157
KK10	70	1	6	4,47	1,316
KK11	70	1	6	4,53	1,213
KelelahanKerjaK K	70	1,09	5,09	3,45	1,051
Valid N (listwise)	70				

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KBK1	70	1	5	3,03	1,523
KBK2	70	1	6	3,14	1,627
KBK3	70	1	7	3,20	1,647
KBK4	70	1	6	3,56	1,538
KBK5	70	1	6	2,89	1,699
KBK6	70	1	6	3,24	1,517
KBK7	70	1	6	3,51	1,683
KBK8	70	1	6	3,44	1,823
KBK9	70	1	6	3,23	1,803
KeinginanBerpindahKaryawan KBK	70	1,00	5,00	3,25	1,129
Valid N (listwise)	70				

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kin1	70	3	6	4,77	,887
Kin2	70	3	6	4,89	,910
Kin3	70	3	6	4,90	,887
Kin4	70	1	6	3,54	1,657

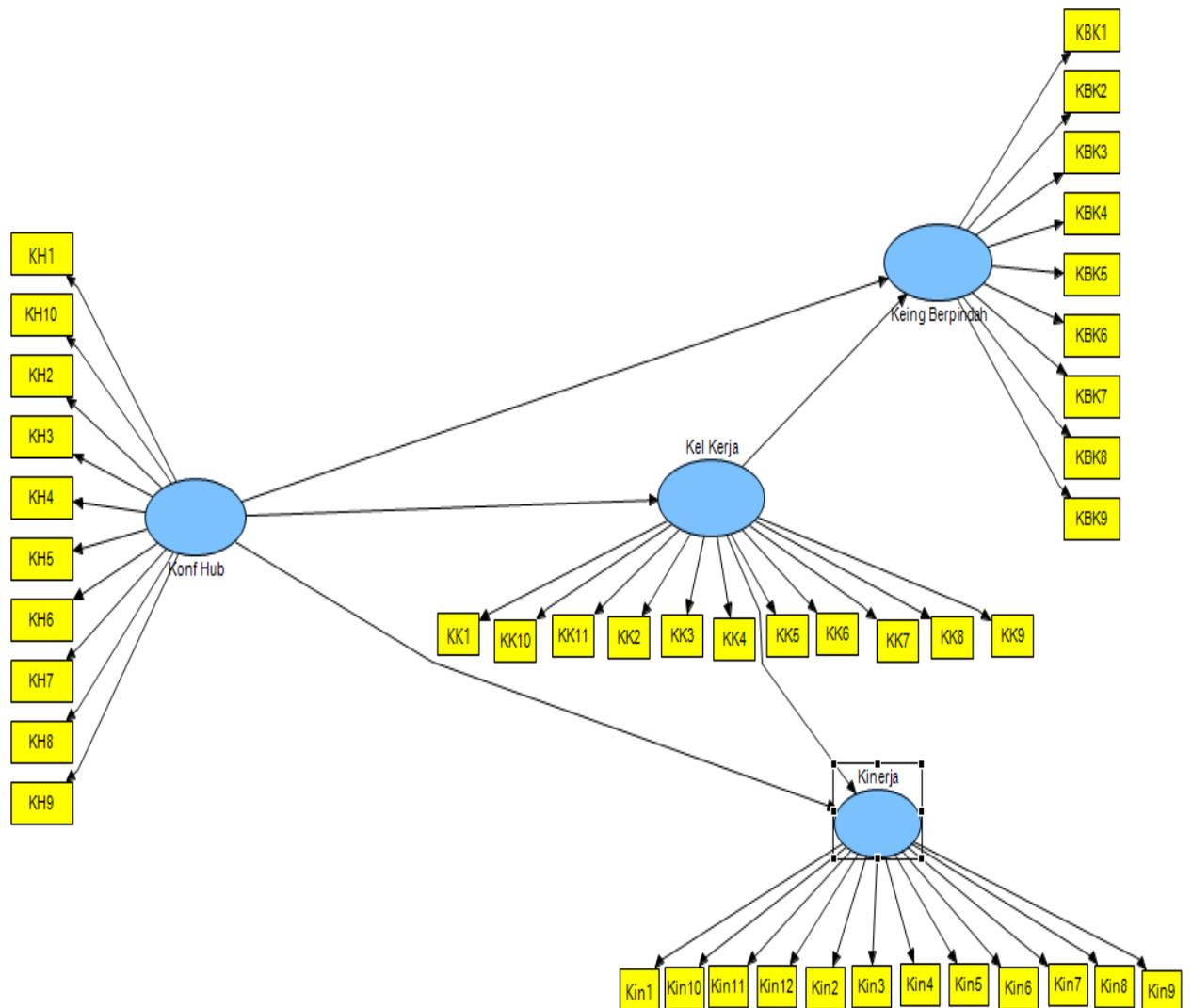
### Lanjutan Descriptives Statistics

Kin5	70	2	6	4,73	1,020
Kin6	70	3	6	5,14	,728
Kin7	70	3	6	5,17	,589
Kin8	70	3	6	4,96	,770
Kin9	70	2	6	4,64	1,050
Kin10	70	3	6	4,94	,759
Kin11	70	2	7	4,53	1,316
Kin12	70	2	6	4,77	1,169
KinerjaKin	70	3,00	6,00	4,75	,603
Valid N (listwise)	70				

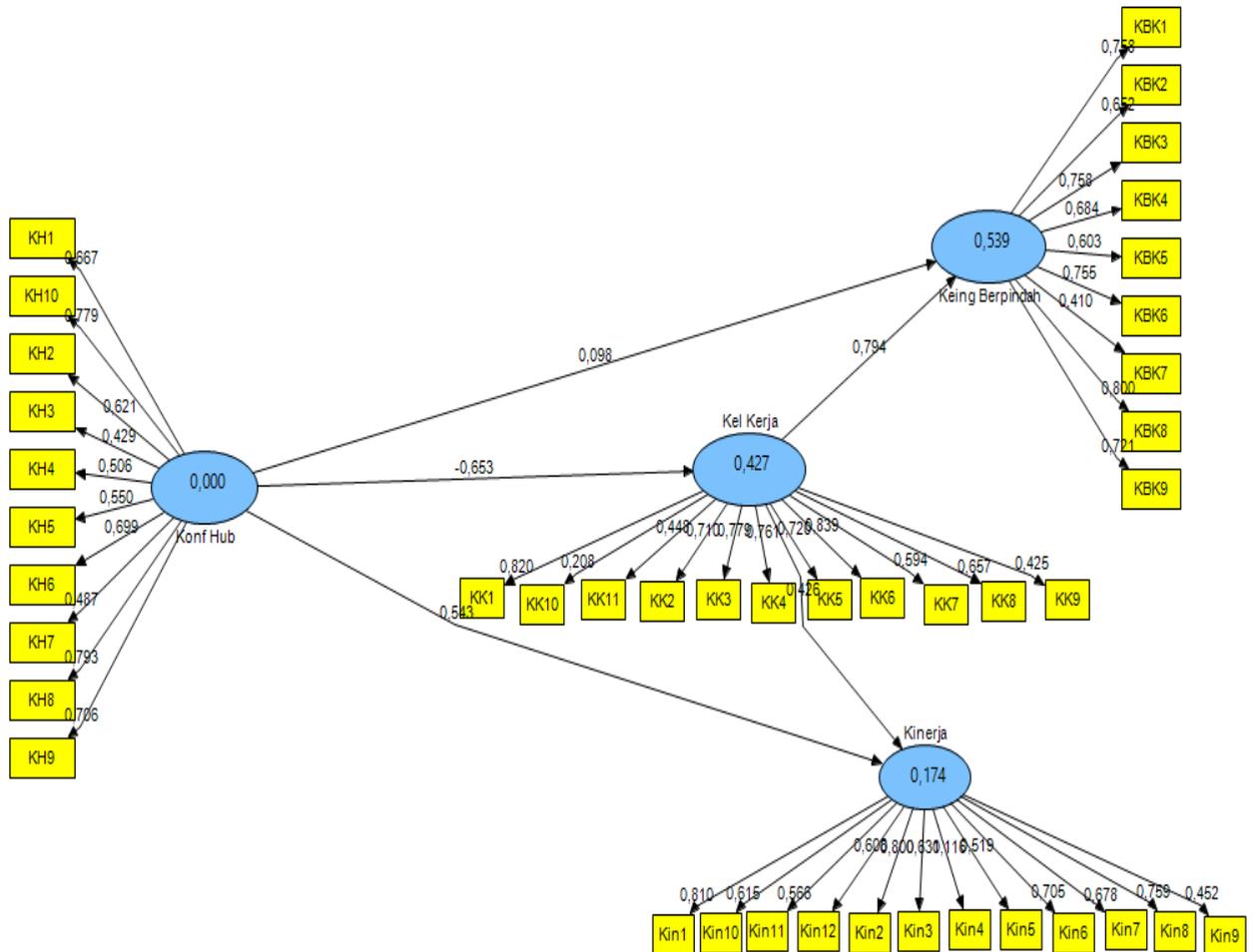
## Lampiran 6

### Statistik PLS

#### Pengujian Model Penelitian



## Pengujian Tahap 1



### Outer Loadings

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
<b>KBK1</b>	0,758393			
<b>KBK2</b>	0,652404			
<b>KBK3</b>	0,758402			
<b>KBK4</b>	0,684203			

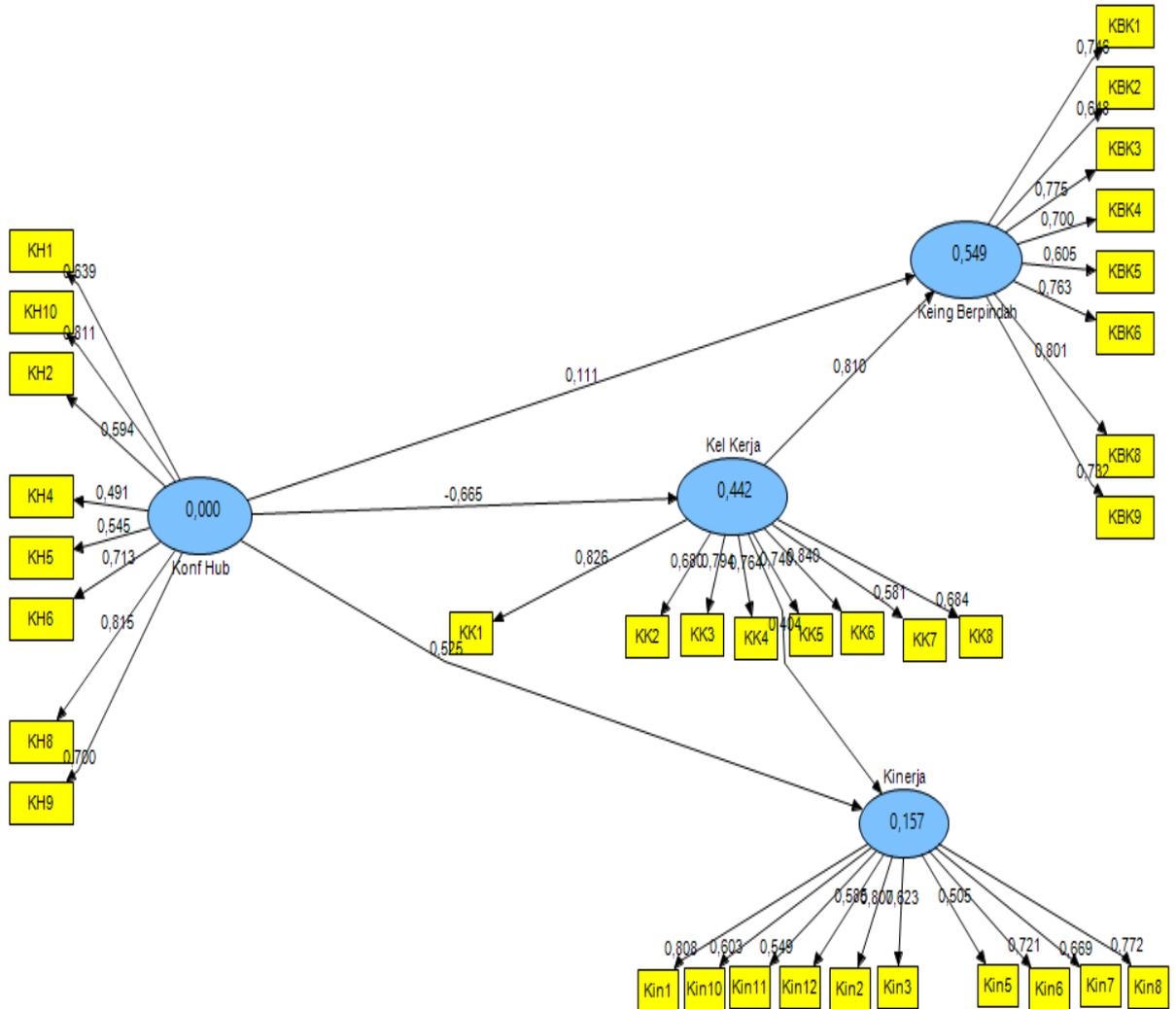
### Lanjutan Outer Loadings

<b>KBK5</b>	0,602600			
<b>KBK6</b>	0,754813			
<b>KBK7</b>	0,409617			
<b>KBK8</b>	0,800029			
<b>KBK9</b>	0,721030			
<b>KH1</b>				0,666939
<b>KH10</b>				0,778659
<b>KH2</b>				0,620861
<b>KH3</b>				0,429405
<b>KH4</b>				0,506206
<b>KH5</b>				0,550445
<b>KH6</b>				0,699046
<b>KH7</b>				0,487461
<b>KH8</b>				0,792940
<b>KH9</b>				0,706003
<b>KK1</b>		0,819562		
<b>KK10</b>		0,207880		
<b>KK11</b>		0,447763		
<b>KK2</b>		0,710451		
<b>KK3</b>		0,779160		
<b>KK4</b>		0,761152		

### Lanjutan Outer Loadings

<b>KK5</b>		0,719682		
<b>KK6</b>		0,839469		
<b>KK7</b>		0,594406		
<b>KK8</b>		0,656513		
<b>KK9</b>		0,425269		
<b>Kin1</b>			0,810133	
<b>Kin10</b>			0,614615	
<b>Kin11</b>			0,566132	
<b>Kin12</b>			0,608037	
<b>Kin2</b>			0,799681	
<b>Kin3</b>			0,631192	
<b>Kin4</b>			0,115746	
<b>Kin5</b>			0,519343	
<b>Kin6</b>			0,705280	
<b>Kin7</b>			0,677863	
<b>Kin8</b>			0,758528	
<b>Kin9</b>			0,452415	

## Pengujian Tahap 2



### Outer Loadings

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
<b>KBK1</b>	0,745963			
<b>KBK2</b>	0,647548			
<b>KBK3</b>	0,774692			
<b>KBK4</b>	0,700056			

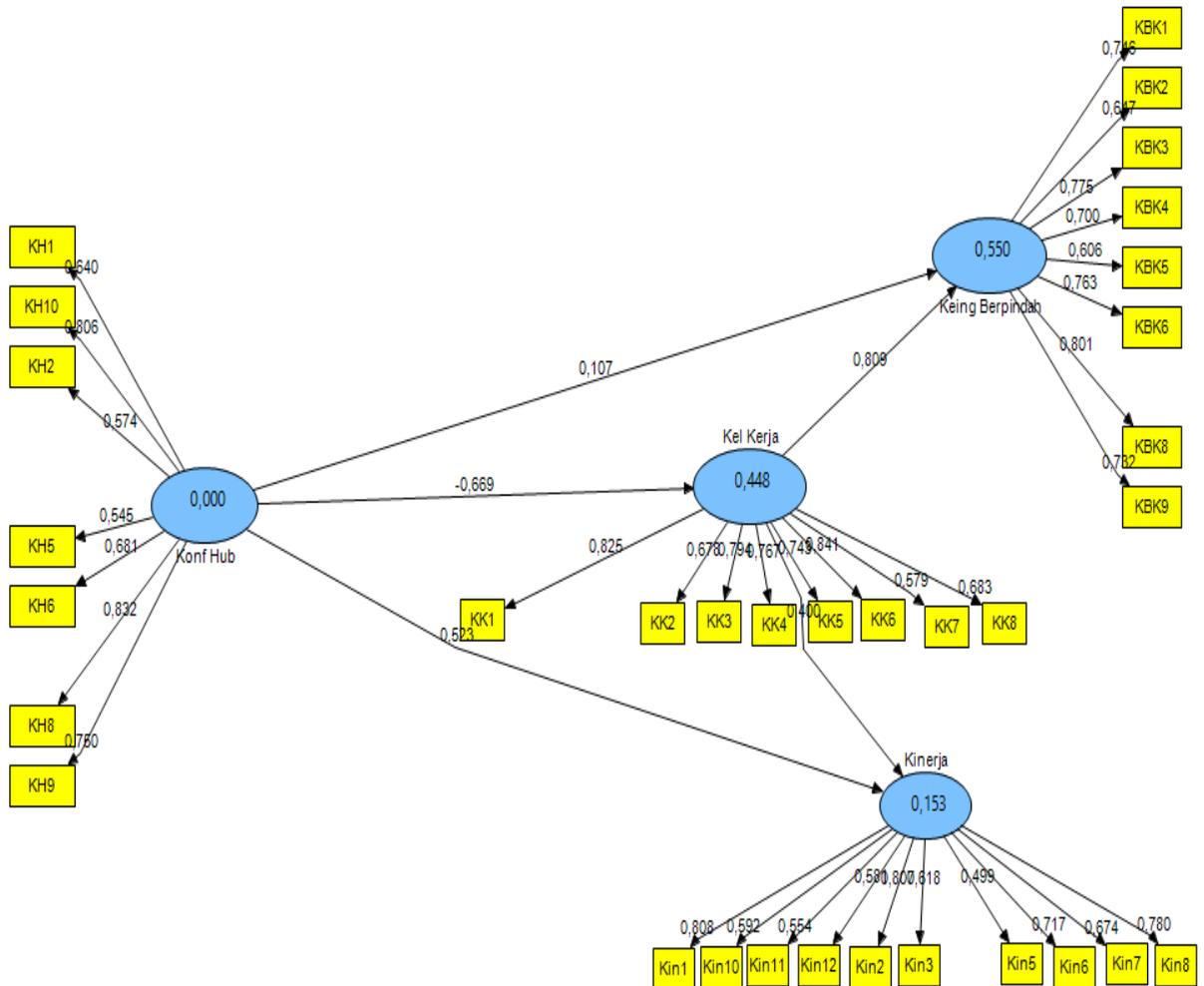
### Lanjutan Outer Loadings

<b>KBK5</b>	0,604777			
<b>KBK6</b>	0,763190			
<b>KBK8</b>	0,800544			
<b>KBK9</b>	0,732173			
<b>KH1</b>				0,639067
<b>KH10</b>				0,810932
<b>KH2</b>				0,593608
<b>KH4</b>				0,491313
<b>KH5</b>				0,545443
<b>KH6</b>				0,712680
<b>KH8</b>				0,814986
<b>KH9</b>				0,700348
<b>KK1</b>		0,826360		
<b>KK2</b>		0,680152		
<b>KK3</b>		0,794160		
<b>KK4</b>		0,764431		
<b>KK5</b>		0,740195		
<b>KK6</b>		0,840044		
<b>KK7</b>		0,581180		
<b>KK8</b>		0,683618		
<b>Kin1</b>			0,808073	

### Lanjutan Outer Loadings

<b>Kin10</b>			0,602703	
<b>Kin11</b>			0,548789	
<b>Kin12</b>			0,584732	
<b>Kin2</b>			0,807075	
<b>Kin3</b>			0,623420	
<b>Kin5</b>			0,504638	
<b>Kin6</b>			0,721458	
<b>Kin7</b>			0,668674	
<b>Kin8</b>			0,771781	

### Pengujian Tahap 3



**Outer Loadings**

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
<b>KBK1</b>	0,745674			
<b>KBK2</b>	0,647261			
<b>KBK3</b>	0,774692			

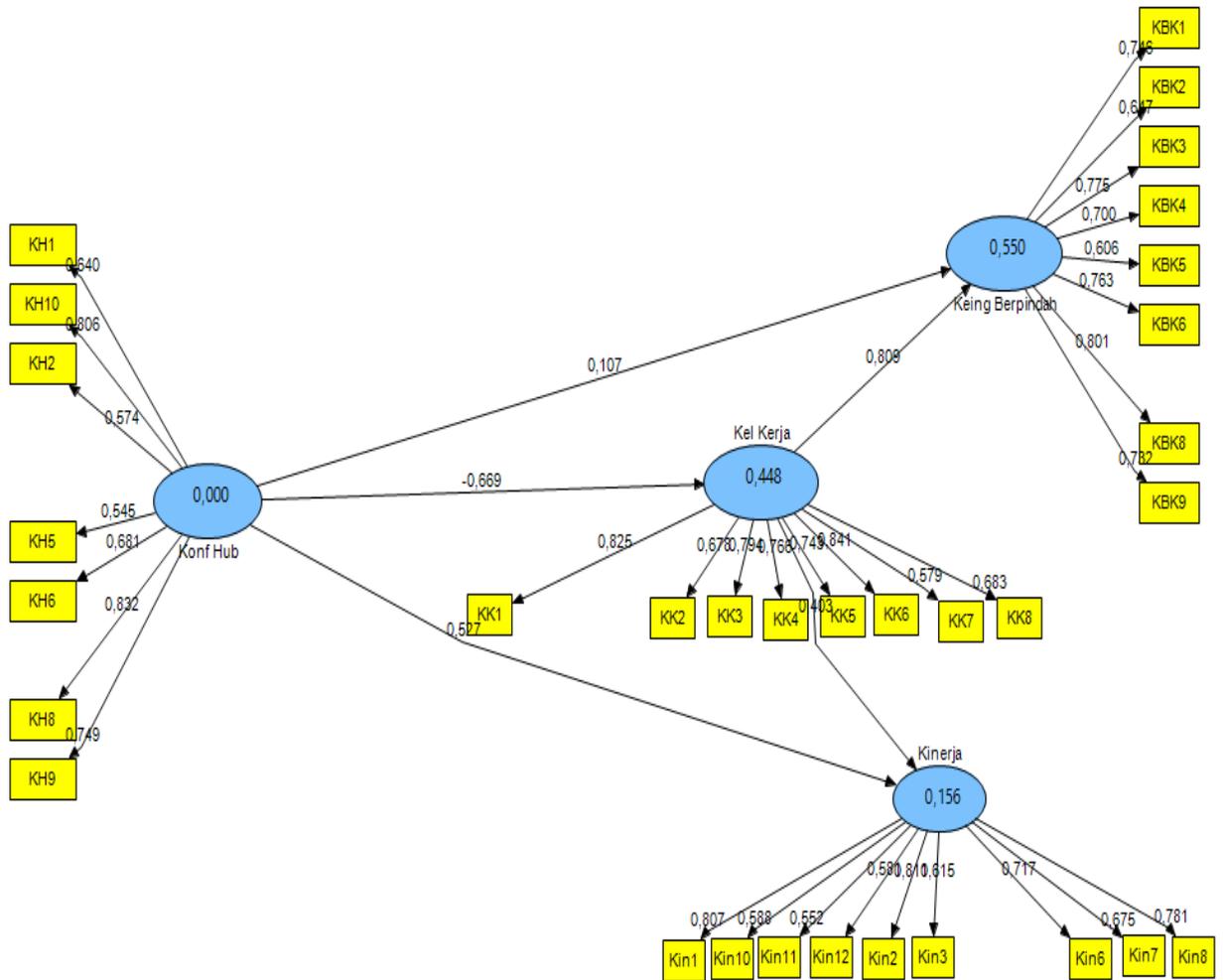
### Lanjutan Outer Loadings

<b>KBK4</b>	0,700196			
<b>KBK5</b>	0,605640			
<b>KBK6</b>	0,763458			
<b>KBK8</b>	0,800555			
<b>KBK9</b>	0,731673			
<b>KH1</b>				0,639941
<b>KH10</b>				0,805724
<b>KH2</b>				0,574148
<b>KH5</b>				0,545293
<b>KH6</b>				0,680710
<b>KH8</b>				0,831607
<b>KH9</b>				0,749603
<b>KK1</b>		0,824785		
<b>KK2</b>		0,677521		
<b>KK3</b>		0,793939		
<b>KK4</b>		0,766511		
<b>KK5</b>		0,743265		
<b>KK6</b>		0,840842		
<b>KK7</b>		0,578833		
<b>KK8</b>		0,683486		
<b>Kin1</b>			0,808112	

### Lanjutan Outer Loadings

<b>Kin10</b>			0,591694	
<b>Kin11</b>			0,554218	
<b>Kin12</b>			0,580586	
<b>Kin2</b>			0,807119	
<b>Kin3</b>			0,617580	
<b>Kin5</b>			0,498718	
<b>Kin6</b>			0,717449	
<b>Kin7</b>			0,673981	
<b>Kin8</b>			0,779545	

## Pengujian Tahap 4



### Outer Loadings

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
<b>KBK1</b>	0,745675			
<b>KBK2</b>	0,647261			
<b>KBK3</b>	0,774689			
<b>KBK4</b>	0,700195			
<b>KBK5</b>	0,605646			

### Lanjutan Outer Loadings

<b>KBK6</b>	0,763458			
<b>KBK8</b>	0,800557			
<b>KBK9</b>	0,731668			
<b>KH1</b>				0,639981
<b>KH10</b>				0,805687
<b>KH2</b>				0,574272
<b>KH5</b>				0,545388
<b>KH6</b>				0,680592
<b>KH8</b>				0,831719
<b>KH9</b>				0,749497
<b>KK1</b>		0,824783		
<b>KK2</b>		0,677531		
<b>KK3</b>		0,793924		
<b>KK4</b>		0,766494		
<b>KK5</b>		0,743254		
<b>KK6</b>		0,840845		
<b>KK7</b>		0,578880		
<b>KK8</b>		0,683491		
<b>Kin1</b>			0,807493	
<b>Kin10</b>			0,587632	
<b>Kin11</b>			0,552436	

### Lanjutan Outer Loadings

<b>Kin12</b>			0,580649	
<b>Kin2</b>			0,810851	
<b>Kin3</b>			0,615328	
<b>Kin6</b>			0,716660	
<b>Kin7</b>			0,674859	
<b>Kin8</b>			0,781459	

### Quality Criteria

#### Overview

	<b>AVE</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>R Square</b>	<b>Cronbachs Alpha</b>
<b>Keing Berpindah</b>	0,523912	0,897317	0,550088	0,869252
<b>Kel Kerja</b>	0,552357	0,906983	0,448018	0,882102
<b>Kinerja</b>	0,512835	0,887808	0,155971	0,864114
<b>Konf Hub</b>	0,5186093	0,866263		0,829293

### Latent Variable Correlations

	<b>Keing Berpindah</b>	<b>Kel Kerja</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Konf Hub</b>
<b>Keing Berpindah</b>	1,000000			
<b>Kel Kerja</b>	0,737389	1,000000		
<b>Kinerja</b>	-0,025235	0,049843	1,000000	
<b>Konf Hub</b>	0,434386	-0,669341	0,257708	1,000000

### R Square

	R Square
<b>Keing Berpindah</b>	0,550088
<b>Kel Kerja</b>	0,448018
<b>Kinerja</b>	0,155971
<b>Konf Hub</b>	

### Cross Loadings

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
<b>KBK1</b>	0,745675	0,582061	0,056038	-0,330730
<b>KBK2</b>	0,647261	0,413823	-0,111324	-0,179088
<b>KBK3</b>	0,774689	0,522265	0,006013	-0,217965
<b>KBK4</b>	0,700195	0,426880	-0,254839	-0,336536
<b>KBK5</b>	0,605646	0,455418	-0,052223	-0,278571
<b>KBK6</b>	0,763458	0,564877	0,081553	-0,374401
<b>KBK8</b>	0,800557	0,610475	0,049657	-0,381693
<b>KBK9</b>	0,731668	0,626025	-0,019820	-0,378145
<b>KH1</b>	-0,125175	-0,324766	0,102479	0,639981
<b>KH10</b>	-0,442905	-0,612683	0,181134	0,805687
<b>KH2</b>	-0,167529	-0,339717	0,193808	0,574272
<b>KH5</b>	-0,159286	-0,255094	-0,079201	0,545388
<b>KH6</b>	-0,308152	-0,483296	0,139215	0,680592

**Lanjutan Cross Loadings**

<b>KH8</b>	-0,399217	-0,531246	0,273346	0,831719
<b>KH9</b>	-0,329122	-0,544111	0,280308	0,749497
<b>KK1</b>	0,643619	0,824783	-0,097767	-0,617878
<b>KK2</b>	0,404366	0,677531	0,137683	-0,470764
<b>KK3</b>	0,690426	0,793924	-0,019277	-0,435166
<b>KK4</b>	0,538250	0,766494	0,110956	-0,467551
<b>KK5</b>	0,613234	0,743254	0,144909	-0,428644
<b>KK6</b>	0,653809	0,840845	0,096916	-0,572435
<b>KK7</b>	0,278148	0,578880	0,000326	-0,403286
<b>KK8</b>	0,440876	0,683491	-0,053743	-0,566054
<b>Kin1</b>	-0,107874	-0,059710	0,807493	0,204092
<b>Kin10</b>	0,112489	0,175822	0,587632	0,008924
<b>Kin11</b>	0,157637	0,080468	0,552436	0,076517
<b>Kin12</b>	0,216992	0,240696	0,580649	-0,172334
<b>Kin2</b>	-0,001606	0,061444	0,810851	0,217091
<b>Kin3</b>	-0,024111	0,052450	0,615328	0,112152
<b>Kin6</b>	0,086136	0,151202	0,716660	0,136888
<b>Kin7</b>	-0,135096	-0,218976	0,674859	0,351080
<b>Kin8</b>	-0,159512	0,015742	0,781459	0,266880

**Total Effects**

	<b>Keing Berpindah</b>	<b>Kel Kerja</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Konf Hub</b>
<b>Keing Berpindah</b>				
<b>Kel Kerja</b>	0,809151		-0,402799	
<b>Kinerja</b>				
<b>Konf Hub</b>	0,434386	0,669341	0,257708	

**Outer Loadings**

	<b>Keing Berpindah</b>	<b>Kel Kerja</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Konf Hub</b>
<b>KBK1</b>	0,745675			
<b>KBK2</b>	0,647261			
<b>KBK3</b>	0,774689			
<b>KBK4</b>	0,700195			
<b>KBK5</b>	0,605646			
<b>KBK6</b>	0,763458			
<b>KBK8</b>	0,800557			
<b>KBK9</b>	0,731668			
<b>KH1</b>				0,639981
<b>KH10</b>				0,805687
<b>KH2</b>				0,574272
<b>KH5</b>				0,545388
<b>KH6</b>				0,680592

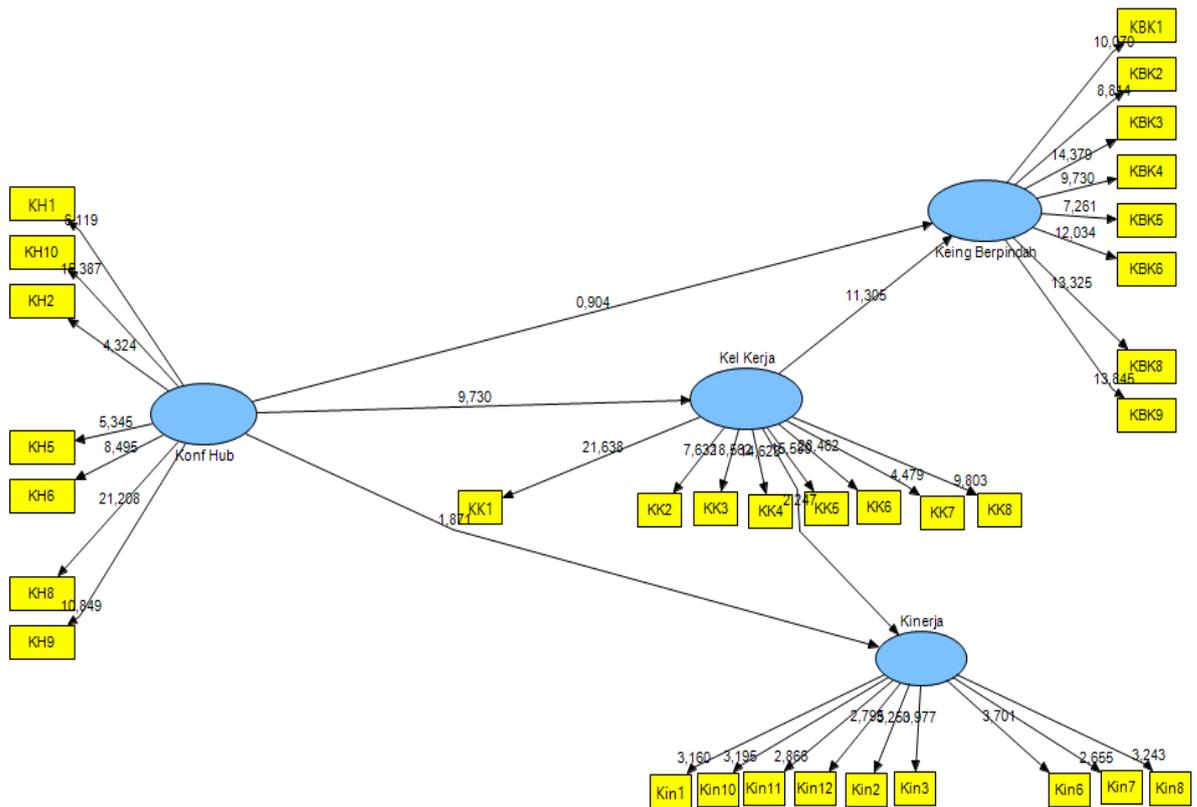
**Lanjutan Outer Loadings**

<b>KH8</b>				0,831719
<b>KH9</b>				0,749497
<b>KK1</b>		0,824783		
<b>KK2</b>		0,677531		
<b>KK3</b>		0,793924		
<b>KK4</b>		0,766494		
<b>KK5</b>		0,743254		
<b>KK6</b>		0,840845		
<b>KK7</b>		0,578880		
<b>KK8</b>		0,683491		
<b>Kin1</b>			0,807493	
<b>Kin10</b>			0,587632	
<b>Kin11</b>			0,552436	
<b>Kin12</b>			0,580649	
<b>Kin2</b>			0,810851	
<b>Kin3</b>			0,615328	
<b>Kin6</b>			0,716660	
<b>Kin7</b>			0,674859	
<b>Kin8</b>			0,781459	

### Path Coefficients

	Keing Berpindah	Kel Kerja	Kinerja	Konf Hub
Keing Berpindah				
Kel Kerja	0,809151		-0,402799	
Kinerja				
Konf Hub	0,107212	0,669341	0,527319	

### Bootstrapping



**Total Effects (Mean, STDEV, T-Values)**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>Standard Error (STERR)</b>
<b>Kel Kerja -&gt; Keing Berpindah</b>	0,809151	0,810871	0,071575	0,071575
<b>Kel Kerja -&gt; Kinerja</b>	-0,402799	0,427736	0,179293	0,179293
<b>Konf Hub -&gt; Keing Berpindah</b>	0,434386	0,457798	0,094367	0,094367
<b>Konf Hub -&gt; Kel Kerja</b>	0,669341	0,668826	0,068794	0,068794
<b>Konf Hub -&gt; Kinerja</b>	0,257708	0,234989	0,258404	0,258404

	<b>T Statistics ( O/STERR)</b>
<b>Kel Kerja -&gt; Keing Berpindah</b>	11,304919
<b>Kel Kerja -&gt; Kinerja</b>	-2,246596
<b>Konf Hub -&gt; Keing Berpindah</b>	4,603162
<b>Konf Hub -&gt; Kel Kerja</b>	9,729594
<b>Konf Hub -&gt; Kinerja</b>	0,997308

## Lampiran 7

### Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



#### **RSU GLADISH MEDICAL CENTER**

Jln. Ahmad Yani No. 36 Taman Seri Kecamatan Gedong Tataan  
Kabupaten Pesawaran – Lampung No. Telp : (0721) 895883. Fax : (0721) 895683  
Call SMS Center : 08528881751- 082306268375  
E-mail : [rsu.gladishmedicalcenter@gmail.com](mailto:rsu.gladishmedicalcenter@gmail.com)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN  
Nomor : 12/RSU GMC/SKP/II/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Hetti Rusmini, M.Biomed  
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center  
Tempat Tugas : Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Gladish Pretirose  
NIM : 14311313  
Fakultas : Ekonomi  
Prog. Studi : Manajemen  
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center (GMC), Pesawaran Lampung, pada tanggal 26 Februari 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center (GMC) Pesawaran dengan Peran Kelelahan Kerja Sebagai Mediator”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pesawaran, 26 Februari 2018  
Direktur Rumah Sakit Umum GMC

  
dr. Hetti Rusmini, M.Biomed

Scanned by CamScanner

## Lampiran 8

### Biodata Peneliti

Nama : Gladish Pretirose

Tempat, Tanggal Lahir : Lampung, 08 Desember 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

NIM : 14311313

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Sumber Daya Manusia

Alamat di Jogja : Jl. Sukun No 62B Condongcatur Depok Sleman  
Yogyakarta

Alamat Asal : Jl. A.Yani No 36 Rt01/Rw01 Tamansari Kec  
Gedongtataan Pesawaran Lampung

Riwayat Pendidikan :

1. 2007 : SDN 2 Tamansari
2. 2011 : MTs Pondok Pesantren Modern Islam Assalam
3. 2014 : SMA N 1 Gadingrejo
4. 2018 : Universitas Islam Indonesia

Email : Gladish0812@gmail.com

No. Hp : 081361279220