

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

JURNAL



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**

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.

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

**Gladish Pretirose**  
[Gladish0812@gmail.com](mailto:Gladish0812@gmail.com)  
Universitas Islam Indonesia

**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**

## 1. PENDAHULUAN

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.

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.

Kinerja dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dapat merosot atau menurun apabila terjadi konflik antar karyawan. 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. 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 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. Pekerjaan yang terlalu banyak dan tuntutan organisasi yang terlalu tinggi kepada karyawan dapat membuat kelelahan pada karyawan sehingga dapat menyebabkan karyawan ingin meninggalkan organisasi. Pernyataan ini di dukung oleh Ahmad and Afgan (2016) menjelaskan kelelahan kerja meningkat maka keingin karyawan untuk meninggalkan organisasi juga meningkat, maka organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab kelelahan kerja untuk memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Konflik merupakan suatu proses dimana satu kelompok menganggap bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh kelompok lainnya (Kreitner dan Kinnicki, 2014:105) 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.

Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center merupakan rumah sakit umum swasta yang terletak di kabupaten Pesawaran Lampung. Pekerjaan yang memiliki banyak tuntutan membuat karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center harus dapat mengenyampingkan masalah dan keluhan mengenai pekerjaan karena rumah sakit merupakan perusahaan yang berada dibidang pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti komponen yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah karyawan dan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center. Tekanan pekerjaan yang banyak seperti kelelahan kerja dan konflik, apakah merupakan penyebab turunnya kinerja karyawan dan keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Konflik Hubungan dan Keinginan Berpindah 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).

Konflik hubungan yang terjadi antar karyawan dapat menyebabkan karyawan ingin meninggalkan organisasi. 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. Peran ambiguitas atau ketidakjelasan 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).

Berdasarkan penelitian Aloysius (2017) dan Hill *et al*, (2015) membuktikan bahwa konflik hubungan berpengaruh terhadap keinginan berpindah karyawan. Oleh karena itu, kami berhipotesis:

H1: Konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan.

H2: Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan berpindah karyawan.

### **2.2 Konflik Hubungan dan Kinerja Karyawan**

Kinerja dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dapat merosot atau menurun apabila terjadi konflik antar karyawan. Kinerja karyawan yang dimiliki oleh karyawan dapat mengakibatkan penurunan apabila karyawan teralalu lelah dalam bekerja seperti banyaknya tuntutan pekerjaan dari organisasi kepada karyawan. konflik hubungan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya dampak negatif antara konflik hubungan dengan kinerja karyawan. Konflik dapat berdampak buruk bagi kinerja karyawan, maka organisasi perlu menjaga keutuhan kerja tim karyawan sehingga tidak terjadi konflik (Afzal *et al*,2009).

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). Menurut Donkor *et al* (2015) 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.

Dalam penelitian Afgal *et al* (2009) dan Donkor *at al* (2015) dengan hasil bahwa ada hubungan positif antara konflik hubungan terhadap kinerja karyawan. Karena itu, kami berhipotesis:

H3: Konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H4: Kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik hubungan dan kinerja karyawan.

### **2.3 Konflik Hubungan dan Kelelahan Kerja**

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. konflik dikalangan dokter obgyn dengan tingkat tinggi di akibatkan oleh pasien dan rekan kerja sesama dokter (Yoon *et al*, 2014). Menurut Sword dan Ellis (2018) menjelaskan bahwa konflik hubungan merupakan prediktor terjadinya kelelahan kerja yang di alami oleh karyawan.

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). 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 ketegangan sehingga berdampak terhadap pekerjaan (Maslach dan Jackson, 1981). Karena itu peneliti berhipotesis:

H5: Konflik hubungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **2.4 Kelelahan Kerja dan Keinginan Berpindah Karyawan**

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. Menurut Kim dan Stoner (2008) kelelahan kerja dapat memicu terjadinya niat karyawan untuk meninggalkan organisasi, hal ini terjadi karena karyawan sudah merasa tidak nyaman terhadap pekerjaan dengan beban yang begitu banyak. Karena itu peneliti berhipotesis:

H6:Kelelahan Kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah karyawan

## **2.5 Kelelahan Kerja dan Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan yang dimiliki oleh karyawan dapat mengakibatkan penurunan apabila karyawan teralalu lelah dalam bekerja seperti banyaknya tuntutan pekerjaan dari organisasi kepada karyawan. 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.

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). Pada penelitian Kwag dan Kim (2009) kelelahan kerja berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, karyawan yang mengalami stres dengan beban kerja yang tinggi akan mengakibatkan kelelahan kerja yang berdampak pada penurunan kinerja. Karena itu peneliti berhipotesis:

H7: Kelelahan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, penelitian yang dilakukan Rumah Sakit Gladish Medical Center merupakan rumah sakit umum swasta yang terletak di kabupaten Pesawaran Lampung. Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner diisi oleh karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center.

### **a. Definisi Operasional**

#### **a. 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.

#### **b. 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).

#### **c. 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.

d. 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).

**b. 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.

**c. Jenis dan Pengumpulan Data**

Data penelitian dapat diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Pada penelitian ini, data diperoleh dari data primer. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuisioner yang dibagikan kepada karyawan dan wawancara yang tidak terstruktur untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

**d. 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 kategori, 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.

a. 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).

b. 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 multivariat dalam ilmu sosial, analisis multivariat merupakan aplikasi metode statistika untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak (Solihin dan Ratmono, 2013:2).

c. *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 idntifikasi (Solihin dan Ratmono, 2013:2).

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 4.1 Analisis Deskriptif

a. Konflik Hubungan

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 karyawan Rumah sakit Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung tergolong cukup tinggi. Penyebab dari adanya konflik hubungan kerja lebih banyak

dikarenakan sering ada perasaan permusuhan antar rekan kerja dan kemudian diikuti dengan interaksi antar individu bersifat musuhan.

b. Kelelahan Kerja

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 karyawan Rumah sakit 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.

c. Keinginan Berpindah Karyawan

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 Gladish Medical Center di Kabupaten Pesawaran Lampung. Kemudian faktor yang menyebabkan tingginya keinginan berpindah karyawan adalah dikarenakan jika mendapatkan tawaran pekerjaan ditempat lain.

d. Kinerja Karyawan

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 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

#### 4.2 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.

a. 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.

#### Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading*

Variabel	Item	Nilai Loading	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	KH1	0,639981	0,5	Valid
	KH2	0,574272	0,5	Valid
	KH5	0,545388	0,5	Valid

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

	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	KBK1	0,745675	0,5	Valid
	KBK2	0,647261	0,5	Valid
	KBK3	0,774689	0,5	Valid
	KBK4	0,700195	0,5	Valid
	KBK5	0,605646	0,5	Valid
	KBK6	0,763458	0,5	Valid
	KBK8	0,800557	0,5	Valid
	KBK9	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
	Kin7	0,674859	0,5	Valid
	Kin8	0,781459	0,5	Valid
	Kin10	0,587632	0,5	Valid
	Kin11	0,552436	0,5	Valid

### Lanjutan Hasil Uji *Convergent Validity - Outer Loading*

	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.

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

Variabel	AVE	Kriteria	Keterangan
Konflik hubungan	0,5186093	0,5	Valid
Kelelahan kerja	0,552357	0,5	Valid
Keinginan berpindah	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.

### 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	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.

### Nilai R-Square

Konstruk	R Square
Konflik hubungan	
Kelelahan kerja	0,448018
Keinginan berpindah	0,550088
Kinerja karyawan	0,155971

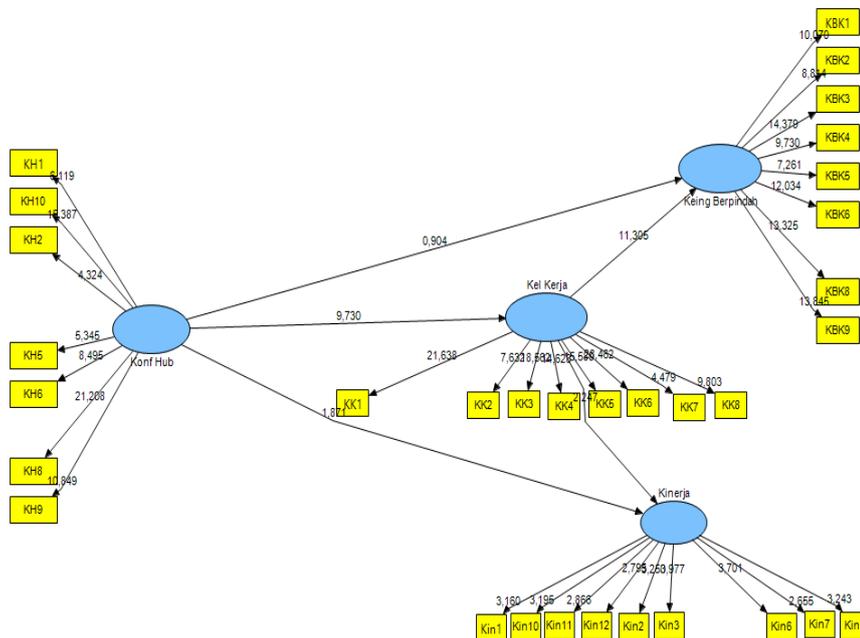
Sumber: Hasil Olah Data, 2018.

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 keinginan berpindah sebesar 0,550088 yang berarti konflik hubungan dan kelelahan kerja mampu menjelaskan pengaruhnya pada keinginan berpindah 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%.

### Hasil Pengujian Model Struktural

Hubungan Variabel Penelitian	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )	Keterangan
Konflik hubungan -> Keinginan berpindah	0,434386	4,603162	Signifikan
Konflik hubungan -> Kinerja karyawan	0,257708	0,997308	Tidak Signifikan
Konflik hubungan -> Kelelahan kerja	0,669341	9,729594	Signifikan
Kelelahan kerja -> Keinginan berpindah	0,809151	11,304919	Signifikan
Kelelahan kerja -> Kinerja karyawan	-0,402799	-2,246596	Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data, 2018.



## Pengujian Hipotesis

### 1. Pengujian hipotesis pertama

Berdasarkan hasil uji t 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 keinginan berpindah.

### 2. Pengujian hipotesis kedua

Dapat menjelaskan hasil pengujian hipotesis kedua yang menganalisis pengaruh kelelahan kerja dalam memediasi hubungan antara konflik hubungan dan keinginan pindah 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 pindah 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 pindah karyawan melalui kelelahan kerja.

### 3. Pengujian hipotesis ketiga

Berdasarkan hasil uji t 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.

### 4. Pengujian hipotesis keempat

Dapat menjelaskan hasil pengujian hipotesis kedua 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.

5. Pengujian hipotesis kelima

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.12 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.

6. Pengujian hipotesis keenam

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.12 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.

7. Pengujian hipotesis ketujuh

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.12 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.

## 5. Diskusi

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.

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. 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.

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.

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. 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.

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 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.

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. Pada penelitian Kwag dan Kim (2009) hasil dari penelitian ini kelelahan kerja memiliki hubungan negatif terhadap kinerja karyawan.

## 6. 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 Jogiyanto, 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., & Abdulkadir 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*, JohnWilleyand 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.