

DAMPAK WFC DAN FWC TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DAN OCB PADA SEKTOR *HOSPITALITY INDUSTRY*

Kumala Hasta Prasetyo

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta,
Indonesia
Email : hasta.kumala@gmail.com

Hidajat Hendarsjah

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta,
Indonesia
Email : h.hendarsjah@staff.uns.ac.id

ABSTRAK

Konflik kepentingan antara pekerjaan dan keluarga sering kali menjadi penyebab utama meningkatnya turnover intention karyawan dan menurunnya organizational citizenship behavior. Karyawan pada hospitality industry cenderung memiliki jam kerja yang tidak menentu, dan beban kerja yang berat, sehingga seringkali menimbulkan tuntutan pekerjaan dan keluarga yang tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik keluarga dan pekerjaan terhadap turnover intention dan organizational citizenship behavior. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan snowballing sampling dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 200 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Hasil pengujian dari penelitian ini menunjukkan bahwa work-family conflict dan family-work conflict berpengaruh positif terhadap Turnover Intention, work-family conflict dan family-work conflict tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior, serta Organizational Citizenship Behavior berpengaruh negatif dengan Turnover Intention.

Kata kunci : Work family Conflict, Family Work Conflict, OCB, Turnover Intention

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi untuk menjaga keunggulan kompetitifnya (Wright et al., 2001). Terutama pada hospitality industry yang sumber daya manusia nya cenderung memiliki jam kerja yang lama dan tidak menentu, beban kerja yang berat (Karatepe, 2010; Karatepe & Aleshinloye, 2009) , tuntutan pekerjaan dan keluarga yang tidak sesuai (Karatepe & Baddar, 2006; Karatepe & Sokmen, 2006; Namasivayam & Zhao, 2007). Hal ini membuat munculnya work family conflict (WFC) dan family work conflict (FWC) (McNamara et al., 2011; Wang et al., 2017). Work Family Conflict dan Family work conflict ini lah yang dianggap menjadi salah satu alasan utama tingginya turnover intention dalam hospitality industry (Blomme et al., 2010; Chen et al., 2018; Wang et al., 2017).

Salah satu sumber utama pendapatan devisa di Indonesia adalah sektor pariwisata (Bank Indonesia, 2018). Ditengah pandemi covid19 pada tahun 2021, peringkat pariwisata di Indonesia menduduki peringkat 32 diantara 117 negara (World Economic Forum, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa potensi pariwisata di Indonesia kedepannya akan semakin besar (Adenisa A, 2020). Sedangkan sektor pariwisata merupakan sektor padat karya yang akan menyerap banyak tenaga kerja (Sanaubar et al., 2017). Potensi perkembangan sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan pentingnya pengembangan sumber daya manusia dalam sektor hospitality industry di Indonesia.

WFC dan FWC merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Banyak penelitian terdahulu yang telah meneliti pengaruh WFC dan FWC terhadap *Turnover Intention* (Blomme et al., 2010; Chen et al., 2018; Wang et al., 2017). Biaya tinggi yang dikeluarkan untuk mengatasi turnover karyawan yang tinggi telah meningkatkan kesadaran hospitality industry bahwa karyawan yang berkomitmen merupakan inti dari keunggulan dan kesuksesan mereka (Alexandrov et al., 2007). Dari perspektif turnover intention (TI), karyawan cenderung berhenti dari pekerjaan mereka untuk menghilangkan konflik jika mereka tidak dapat menyeimbangkan kepentingan pekerjaan dan keluarga. (Wang et al., 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Carr et al., 2008) mengemukakan bahwa ketika karyawan mengalami WFC yang intens, mereka memilih untuk meninggalkan pekerjaan mereka demi memenuhi kebutuhan keluarga mereka. Oleh karena itu, penelitian ini tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh WFC/FWC terhadap *Turnover Intention* pada hospitality industry di Indonesia.

Faktor Lain yang juga dipengaruhi oleh WFC dan FWC adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah suatu tindakan atau perilaku seorang karyawan yang dengan sukarela melakukan sesuatu yang bukan merupakan tugas utamanya, tetapi tindakan yang dilakukan tersebut mendatangkan kebaikan bagi perusahaan (Aldag & Wayne Reschke, 1997). Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti hubungan antara WFC terhadap OCB karyawan, akan tetapi mayoritas dari penelitian tersebut dilakukan di negara barat (Lu., et al 2008), sehingga masih kurangnya informasi yang spesifik pada negara timur dan negara berkembang. OCB merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan performa karyawan (Large & König, 2009; Ma & Qu, 2011). Oleh karena itu,

Dampak WFC dan FWC terhadap *Turnover Intention* dan OCB pada Sektor *Hospitality Industry* penelitian ini akan meneliti hubungan antara WFC/FWC dengan OCB pada *hospitality industry* di Indonesia.

Penelitian ini mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh (Wang et al., 2017) yang meneliti tentang pengaruh WFC/FWC terhadap *turnover intention* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada *hospitality industry*. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat mempermudah *human resource manager* pada *hospitality industry* dalam menentukan strategi yang tepat pada karyawan mereka.

Teori dan Metodologi

Work Family Conflict dan Family Work Conflict

Work Family Conflict (WFC) merupakan keadaan dimana terjadinya konflik kepentingan antara pekerjaan dengan keluarga, sehingga individu akan mengalami kesulitan dalam memenuhi dua kepentingan tersebut (Karatepe, 2013). Selain itu, konflik antara kepentingan pekerjaan dengan keluarga ini bersifat dua arah. Dengan kata lain, ada WFC, yang terjadi ketika kepentingan di tempat kerja mengganggu kehidupan keluarga (Choi & Kim, 2012). Dan FWC, yang terjadi ketika kepentingan keluarga mengganggu kehidupan kerja (Ng & Feldman, 2012). WFC dan FWC diukur menggunakan Skala *Work Family Conflict* yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh (Carlson et al., 2000). Skala ini digunakan dengan dasar bahwa skala ini mempertimbangkan hubungan dua arah dari *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* berdasarkan 3 faktor utama : waktu, tekanan, dan perilaku. Skala ini terdiri dari 18 item pertanyaan, 9 item untuk WFC dan 9 item untuk FWC. Indikator variabel ini akan diukur menggunakan skala likert 5 poin mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

Turnover Intention

Turnover intention diukur menggunakan TIS-6 yang diadopsi dari (Bothma & Roodt, 2013). TIS-6 terdiri dari 6 item pertanyaan, item pertanyaan tersebut kemudian akan diukur menggunakan skala likert 5 point

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah suatu tindakan atau perilaku seorang karyawan yang dengan sukarela melakukan sesuatu yang bukan merupakan tugas

Dampak WFC dan FWC terhadap *Turnover Intention* dan OCB pada Sektor *Hospitality Industry* utamanya, tetapi tindakan yang dilakukan tersebut mendatangkan kebaikan bagi perusahaan (Aldag & Wayne Reschke, 1997). OCB adalah bagian yang relevan dari kinerja karyawan (Organ, 1997), tetapi bukan merupakan aspek eksplisit dari deskripsi pekerjaan, dan karenanya, biasanya memerlukan perhatian yang lebih besar (Bateman & Organ, 1983). Dalam mengukur OCB penelitian ini mengadopsi item pertanyaan dari penelitian yang dilakukan (Hui et al., 1999), yang terdiri dari 6 item pertanyaan. Item pertanyaan tersebut akan diukur menggunakan skala likert 5 poin.

Hipotesis

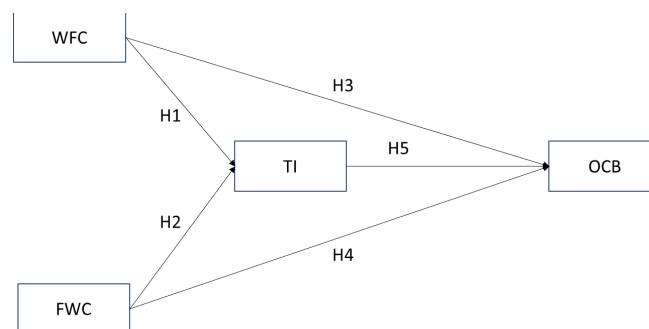
H1. WFC berpengaruh positif terhadap turnover intention

H2. FWC berpengaruh positif terhadap turnover intention

H3. WFC berpengaruh negatif terhadap OCB

H4. FWC berpengaruh negatif terhadap OCB

H5. Turnover intention berpengaruh negatif terhadap OCB



Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik snowballing sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara daring dan luring. Jumlah Sampel yang digunakan sebanyak 224 karyawan hospitality industry yang ada di Indonesia. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan Smart PLS 3.0, menggunakan uji Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Realibilitas

Hasil uji realibilitas pada penelitian ini dihitung dan dilaporkan berada diatas ambang batas minimum yang direkomendasikan yaitu 0,70 (Nunnally, 1978). Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pertanyaan yang mengukur variabel dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal. Demikian pula item-to-construct dihitung dan diteliti, menunjukkan nilai diatas ambang batas minimum yaitu 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator mengukur variabel masin-masing secara handal.

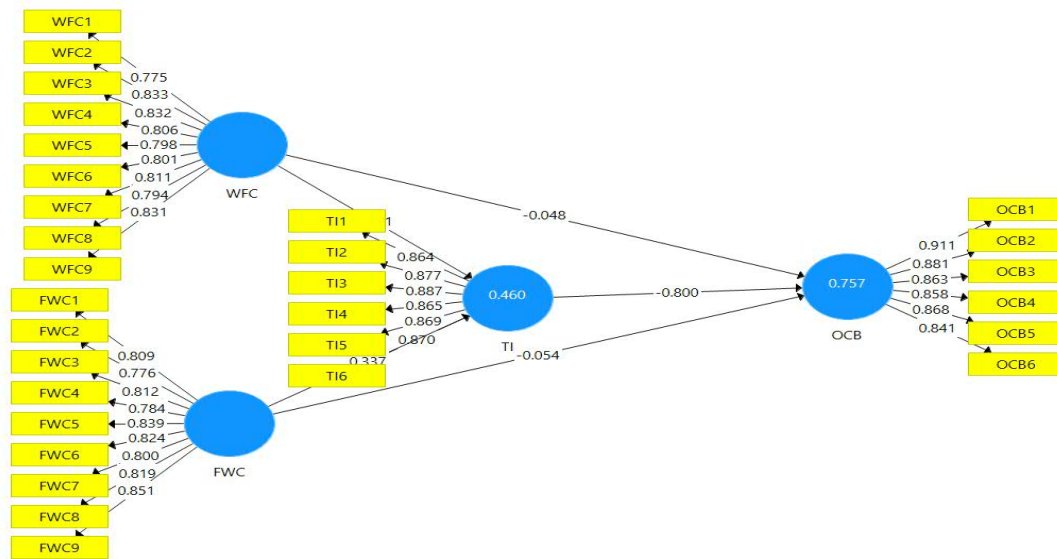
Dari segi validitas, Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan hasil yang melebihi ambang batas minimum yang disarankan yaitu 0,50, sehingga bisa dikatakan bahwa data yang didapat valid (Henseler et al., 2009).

| | Cronbach Alpha | Rho_A | Composite reliability | AVE |
|------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| FWC | 0.936 | 0.938 | 0.946 | 0.661 |
| OCB | 0.936 | 0.937 | 0.949 | 0.758 |
| TI | 0.937 | 0.938 | 0.950 | 0.761 |
| WFC | 0.934 | 0.935 | 0.945 | 0.655 |

Tabel 1. Hasil uji validitas dan realibilitas

| HIPOTESIS | Path | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standart Deviation (STDEV) | T Statistic | P-Values |
|------------------|----------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|
| H1 | WFC -> TI | 0.361 | 0.373 | 0.108 | 3.344 | 0.001 |
| H2 | FWC-> TI | 0.337 | 0.329 | 0.114 | 2.957 | 0.003 |
| H3 | WFC -> OCB | -0.048 | -0.042 | 0.088 | 0.550 | 0.583 |
| H4 | FWC -> OCB | -0.054 | -0.058 | 0.071 | 0.754 | 0.451 |
| H5 | TI -> OCB | -0.800 | -0.803 | 0.063 | 12.718 | 0.000 |

Tabel 2. Uji Hipotesis



Gambar 2. Model Struktural

Hasil Uji Hipotesa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat kita lihat bahwa WFC berpengaruh signifikan positif terhadap turnover intention ($\beta = 0,361$; $P = 0,001$) sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 terdukung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi WFC karyawan maka akan semakin tinggi juga turnover intention mereka. Sama halnya dengan hasil pengujian yang dilakukan pada hipotesis 2, dimana hasil menunjukkan bahwa FWC berpengaruh signifikan positif terhadap turnover intention ($\beta = 0,337$; $P = 0,002$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi FWC karyawan maka akan semakin tinggi juga turnover intention mereka, sehingga hipotesis 2 didukung.

Pengujian pada hubungan WFC terhadap OCB menunjukkan hasil yang tidak signifikan ($\beta = -0,048$; $P = 0,568$). Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya WFC tidak berpengaruh terhadap OCB karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 ditolak. Pengujian pada FWC dan OCB juga menunjukkan hasil yang sama, yaitu tidak signifikan ($\beta = -0,054$; $P = 0,473$). Hal tersebut menunjukkan bahwa tinggi rendahnya FWC juga tidak berpengaruh terhadap tingkat OCB karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 ditolak.

Pengujian yang dilakukan pada *Turnover Intention* dan OCB menunjukkan hasil yang signifikan negatif ($\beta = -0,800$; $P = 0,000$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi turnover intention karyawan maka akan semakin rendah OCB mereka, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 diterima.

Efek Mediasi

Menurut (Baron & Kenny, 1986), sebuah variabel dapat menjadi mediator jika memenuhi beberapa kriteria : (1). Variabel independen (WFC dan FWC) secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (OCB), (2) Variabel independen (WFC dan FWC) secara signifikan mempengaruhi variabel moderasi (*turnover intention*), (3) Variabel moderasi (*turnover intention*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (OCB). Dalam hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen (WFC dan FWC) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (OCB) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan mediasi pada penelitian ini.

Simpulan

1. WFC dan FWC berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention* karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dan 2 diterima, semakin tinggi WFC dan FWC karyawan maka akan semakin tinggi juga *turnover intention* mereka, begitu juga sebaliknya.
2. WFC dan FWC tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 dan 4 ditolak.
3. *Turnover Intention* ditemukan berpengaruh signifikan negatif terhadap OCB karyawan, sehingga dapat disimpulkan hipotesis 5 diterima, semakin tinggi *turnover intention* karyawan maka semakin rendah tingkat OCB mereka, begitu juga sebaliknya.
4. Dikarenakan variabel independen (WFC dan FWC) dan variabel dependen (OCB) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, maka dapat dikatakan bahwa tidak ada efek mediasi yang terjadi pada penelitian ini.
5. Penemuan ini diharapkan dapat membantu para pelaku *hospitality industry* dalam menyusun strategi, sehingga diharapkan kedepannya *hospitality industry* di Indonesia dapat menjadi lebih baik lagi.

6. Berdasarkan keterbatasan pada penelitian ini, saran yang dapat diberikan untuk mengembangkan penelitian ini diantaranya adalah, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel gender dalam meneliti hubungan variabel diatas, hal tersebut dikarenakan ada dugaan adanya perbedaan perilaku antara laki laki dan wanita dalam mengatasi WFC dan FWC.

Referensi

- Adenisa A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1).
- Aldag, R., & Wayne Reschke. (1997). *Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value to the Organization*.
- Alexandrov, A., Babakus, E., & Yavas, U. (2007). The effects of perceived management concern for frontline employees and customers on turnover intentions: Moderating role of employment status. *Journal of Service Research*, 9(4), 356–371. <https://doi.org/10.1177/1094670507299378>
- Bank Indonesia. (2018). Gerai Info -73. *Bank Indonesia*, 10–13.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. In *Journal of Personality and Social Psychology* (Vol. 51, Issue 6).
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee “Citizenship.” *Source: The Academy of Management Journal*, 26(4), 587–595.
- Blomme, R. J., Van Rheede, A., & Tromp, D. M. (2010). Work-Family Conflict as a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 269–285. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.15>
- Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1). <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Carr, J. C., Boyar, S. B., & Gregory, B. T. (2008). The moderating effect of work-family centrality on work-family conflict, organizational attitudes, and turnover behavior. *Journal of Management*, 34(2), 244–262. <https://doi.org/10.1177/0149206307309262>

- Chen, H., Ayoun, B., & Eyoun, K. (2018). Work-Family conflict and turnover intentions: A study comparing China and U.S. hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 17(2), 247–269. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1406272>
- Choi, H. J., & Kim, Y. T. (2012). Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1011–1028. <https://doi.org/10.1108/09596111211258892>
- Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., Roxburgh, S., & Houtman, I. L. D. (2003). Does Work-Home Interference mediate the relationship between workload and well-being? *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 532–559. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00025-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00025-8)
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hui, C., Law, K. S., & Chen, Z. X. (1999). A Structural Equation Model of the Effects of Negative Affectivity, Leader-Member Exchange, and Perceived Job Mobility on In-role and Extra-role Performance: A Chinese Case. In *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (Vol. 77, Issue 1). <http://www.idealibrary.comon>
- Karatepe, O. M. (2010). The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion: Does work social support make a difference? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 836–856. <https://doi.org/10.1108/09596111011063115>
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/09596111311322952>
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349–358. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.12.002>
- Karatepe, O. M., & Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. *Tourism Management*, 27(5), 1017–1028. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.10.024>
- Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 27(2), 255–268. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.10.001>

- Large, R. O., & König, T. (2009). A gap model of purchasing's internal service quality: Concept, case study and internal survey. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 15(1), 24–32. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2008.10.001>
- Ma, E., & Qu, H. (2011). Social exchanges as motivators of hotel employees' organizational citizenship behavior: The proposition and application of a new three-dimensional framework. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 680–688. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.12.003>
- McNamara, M., Bohle, P., & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225–232. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2010.06.013>
- Namasivayam, K., & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, 28(5), 1212–1223. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.09.021>
- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. S. (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49–60. <https://doi.org/10.1177/0092070303259128>
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2012). The effects of organizational and community embeddedness on work-to-family and family-to-work conflict. *Journal of Applied Psychology*, 97(6), 1233–1251. <https://doi.org/10.1037/a0029089>
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*.
- Sanaubar, G., Hidayat, W., & Kusuma, H. (2017). The Number of Hotels, The Number of Domestic Tourists, The Number of UMK. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1, 324–339.
- Wang, I. A., Lee, B. W., & Wu, S. T. (2017). The relationships among work-family conflict, turnover intention and organizational citizenship behavior in the hospitality industry of Taiwan. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1130–1142. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2015-0056>
- World Economic Forum. (2022). *Travel & Tourism Development Index 2021 Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future*.
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource based view of the firm. *Journal of Management*, 27(6), 701–721. <https://doi.org/10.1177/014920630102700607>