

Eka Rasidiana Rahmawati, (2009). **Pengaruh *Supervisor Support* dan *Work Family Conflict* terhadap Intensi *Turnover* pada Karyawan *Frontliner* Bank X di Surabaya**. Skripsi Sarjana Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

INTISARI

Supervisor support adalah tingkat yang mana *supervisor* atau atasan menghargai kontribusi karyawan dan perhatian terhadap kesejahteraannya. *Work-family conflict* mencerminkan suatu bentuk konflik inter peran yang muncul setiap kali ada tuntutan dari satu peran yang membuat seseorang tidak bisa memenuhi tuntutan atau harapan peran yang lainnya. Intensi *turnover* mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan. Pekerja *frontliner* adalah pekerja yang ditempatkan di *front office* yang langsung melaksanakan kontak dengan nasabah. Dengan penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *supervisor support* dan *work family conflict* dengan intensi *turnover*.

Sampel dalam penelitian ini adalah 30 karyawan *frontliner* bank X di Surabaya dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang terdiri dari angket tipe isian dan tipe pilihan yang dimaksudkan untuk mendapatkan data tentang identitas pribadi serta data mengenai *work family conflict*, *supervisor support* dan intensi *turnover* subjek yang diteliti. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) pada SPSS 16.00.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa ada pengaruh *supervisor support* dan *work-family conflict* terhadap intensi *turnover* pada karyawan *frontliner* bank X di Surabaya ($F = 6,419$, $p = 0,005$). Besarnya pengaruh tidak langsung dari *supervisor support* terhadap ke intensi *turnover* melalui *work family conflict* adalah $0.050 \times 0.347 = 0.01735$. Tidak ada pengaruh langsung *supervisor support* terhadap *work family conflict* ($\beta = 0,050$, $p = 0,792$). Ada pengaruh langsung *supervisor support* terhadap intensi *turnover* ($\beta = -0,467$, $p = 0,007$) dan ada pengaruh *work family conflict* terhadap intensi *turnover* ($\beta = 0,347$, $p = 0,038$).

Hasil ini menunjukkan bahwa adanya intensi *turnover* lebih disebabkan pada ada atau tidaknya *supervisor support* yang diterima dan perolehan *supervisor support* tidak berpengaruh terhadap *work family conflict* karena hal ini mengarah pada diperoleh atau tidaknya dukungan yang lebih penting yakni dari pasangan atau suami maka dalam hal ini diharapkan untuk dapat meningkatkan dukungan pasangan di luar dukungan *supervisor* yang telah diperoleh.

Kata Kunci: *Supervisor Support*, *Work Family Conflict*, Intensi *Turnover*