

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 kesejahteraanya. *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*