

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN *FAMILY-WORK CONFLICT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*: *JOB SATISFACTION* DAN *JOB PERFORMANCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi**



**SHOFIYAH HADY**

**1171002040**


**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shofiyah Hady

NIM 1171002040

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Mei 2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shofiyah Hady

NIM 1171002040

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict* terhadap *Turnover Intention: Job Satisfaction* dan *Job Performance* sebagai Variabel Mediasi

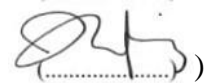
**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, SE, M.Si



Penguji I : Rizka Indri Arfianti, SE., Ak., MM.



Penguji II : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Mei 2021

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict* terhadap *Turnover Intention: Job Satisfaction* dan *Job Performance* sebagai Variabel Mediasi”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Rizka Indri Arfianti, SE., Ak., MM. selaku Dosen Pembahas Proposal dan Dewan Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
3. Monica Weni Pratiwi, SE., M.Si. selaku Dewan Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
4. Uma, abi, Aqilah dan keluarga saya yang telah senantiasa memberikan do'a, semangat, dan dukungannya;
5. Jihan, Aul, dan Yulfa yang selalu bersedia bertukar pikiran dengan penulis ketika menemukan kendala dalam penulisan Tugas Akhir;
6. Zia, Sasqia, dan Monja yang membantu memberikan saran kepada penulis;
7. Geta dan Qadri yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan menyusun persiapan kelengkapan Tugas Akhir.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan

membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, Februari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shofiyah Hady', with a stylized flourish at the end.

**Shofiyah Hady**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofiyah Hady  
NIM : 1171002040  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN *FAMILY-WORK CONFLICT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*: *JOB SATISFACTION* DAN *JOB PERFORMANCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Mei 2021

Yang menyatakan



Shofiyah Hady

**PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT DAN FAMILY-WORK  
CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION: JOB SATISFACTION  
DAN JOB PERFORMANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Shofiyah Hady<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *work-family conflict* (WFC) dan *family-work conflict* (FWC) terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction* dan *job performance*. Penelitian ini melihat bentuk bekerja gaya baru yaitu *work from home* saat pandemi Covid-19 sebagai pemicu peningkatan konflik peran yang dialami auditor, karena selain beban kerja yang tinggi, auditor juga harus berperan sebagai anggota keluarga di rumah. Adanya perbedaan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, pengaruh *job performance* terhadap *turnover intention* dan penggunaan auditor pada KAP *Big 4* sebagai populasi masih belum banyak diteliti memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ini. Teori yang mendasari penelitian ini adalah *role conflict theory*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling method*. Hipotesis diuji menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software Smart Partial Least Square* (SmartPLS). Hasil penelitian ini membuktikan WFC berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, FWC berpengaruh negatif terhadap *job performance*, *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, dan WFC berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sedangkan *job performance* dan FWC tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, FWC tidak berpengaruh terhadap *job satisfaction*, dan WFC tidak berpengaruh terhadap *job performance*. Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas literatur akuntansi khususnya akuntansi keperilakuan terkait topik *turnover intention* pada KAP dari perspektif konflik peran sebagai faktor yang memengaruhinya.

**Kata kunci:** *family-work conflict, job performance, job satisfaction, turnover intention, dan work-family conflict*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Bakrie

**PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT DAN FAMILY-WORK  
CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION: JOB SATISFACTION  
DAN JOB PERFORMANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Shofiyah Hady<sup>1</sup>

---

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of work-family conflict (WFC) and family-work conflict (FWC) on the turnover intention through job satisfaction and job performance. This study looks at a new form of working, namely work from home during the Covid-19 pandemic as a cause for an increased role conflict experienced by auditors because in addition to the high workloads, auditors also have another role as family members at home. The difference in results from previous studies, the effect of job performance on the turnover intention and the uses auditors of The Big 4 Accounting Firms as a population has not been widely studied. This gap motivated the author to conduct a research on this topic. This study used role conflict theory as the theoretical framework. The hypothesis was tested using the Structural Equation Model (SEM) approach with the Smart Partial Least Square (Smart-PLS) software. The results of this study indicate that WFC has a negative effect on job satisfaction, FWC has a negative effect on job performance, job satisfaction has a negative effect on turnover intention, and WFC has a positive effect on turnover intention. While job performance and FWC has no effect on turnover intention, FWC has no effect on job satisfaction, and WFC has no effect on job performance. This study contributes to expand the accounting literature, especially behavioral accounting related to the topic of turnover intention on public accounting firms from the perspective of role conflict as the affecting factor.*

**Kata kunci:** *family-work conflict, job performance, job satisfaction, turnover intention, dan work-family conflict.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 <i>Role Conflict Theory</i> .....	10
2.2 Definisi Konsep dan <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2.1 <i>Turnover Intention</i> .....	12
2.2.2 <i>Work-Family Conflict</i> .....	13
2.2.3 <i>Family-Work Conflict</i> .....	15
2.2.4 <i>Job Satisfaction</i> .....	16
2.2.5 <i>Job Performance</i> .....	17
2.2.6 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....	18
2.3 Hipotesis .....	29
2.3.1 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	29
2.3.2 Pengaruh <i>Family-Work Conflict</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	30
2.3.3 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Job Performance</i> .....	30
2.3.4 Pengaruh <i>Family-Work Conflict</i> terhadap <i>Job Performance</i> .....	31
2.3.5 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	31
2.3.6 Pengaruh <i>Job Performance</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	32
2.3.7 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	32
2.3.8 Pengaruh <i>Family-Work Conflict</i> terhadap	

<i>Turnover Intention</i> .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Populasi dan <i>Sampling</i> .....	34
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	35
3.4 Metode Analisis Data .....	39
3.4.1 Statistik Deskriptif .....	39
3.4.2 Uji Hipotesis .....	39
3.4.2.1 Uji <i>Outer Model</i> .....	40
3.4.2.2 Uji <i>Inner Model</i> .....	40
3.5 Model Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Statistik Deskriptif .....	42
4.1.2 Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	44
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas .....	44
4.1.2.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	46
4.1.2.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	47
4.1.3.1 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	48
4.1.3.2 <i>Path Coefficient</i> .....	49
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN</b> .....	<b>55</b>
5.1 Simpulan .....	55
5.2 Keterbatasan .....	57
5.3 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>66</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Model Penelitian ..... 41  
Gambar 4.1 Model Struktural *Outer Model*..... 46  
Gambar 4.2 Model Struktural *Inner Model*..... 48

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Demografi Responden.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.6 Nilai <i>R-Square</i> .....	49
Tabel 4.7 <i>Path Coefficient</i> .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	66
Lampiran 2. Statistik Deskriptif Variabel .....	74
Lampiran 3. <i>Outer Loading</i> .....	76
Lampiran 4. Uji Validitas Diskriminan.....	77
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	78
Lampiran 6. <i>Inner Model</i> .....	79