

**EFEK MEDIASI STRES KERJA PADA PENGARUH KONFLIK PERAN
TERHADAP INTENSITAS KELUAR
(Studi Empiris di Perusahaan Asuransi Wilayah Kedu)**

Oleh:
Muhdiyanto & Luk Luk Atul Hidayati
E-mail:dion_ummgl@yahoo.com
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang

ABSTRACT

The goal of this research is to test the mediation effect job stress of role conflict on the influence with intent to leave in Anssurance at Kedu religion. There are several hypotheses to be tested in this research. (1) There is role conflict on intent to leave. (2) There is effect mediation job stress of role conflict on the influence with intent to leave. A survey was conducted by using questionnaires from previous research. The questionnaires were sent to 14 Anssurance at Kedu religion. The sample consisted of 202 respondents. Validity tests and reliability tests were used to test the questionnaires content. The study employs a structural equation modeling (SEM) to analyze the hypotheses and ass it by WarpPLS programs. The result supported of hypotheses 1 and 2. A thorough discussion on the relationship among the variables is presented in this paper.

Keywords: role conflict, job stress, intent to leave.

PENDAHULUAN

Intensitas keluar merupakan salah satu topik yang menarik untuk diteliti. Topik ini menjadi pusat perhatian oleh berbagai kalangan, baik praktisi maupun akademisi. Banyak sekali bermunculan artikel dan penelitian mengenai topik ini. Intensitas keluar dipersepsikan dengan evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum ditunjukkan tindakan pasti meninggalkan organisasi (Robbin, 2008). Intensitas keluar diyakini salah satu faktor penting dalam mendorong efisiensi dan efektivitas organisasi. Ketika tingkat intensitas keluar yang tinggi, dapat menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan ataupun ketidakpastian pada kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal ini ditunjukkan dengan biaya rekrutmen dan pelatihan yang sudah diinvestasikan perusahaan terbuang secara sia-sia, karena karyawan yang telah direkrut pindah di perusahaan lain. Selain itu, intensitas keluar yang tinggi juga mengakibatkan organisasi tidak efektif, seperti perusahaan akan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru.

Bloomquist dan Kleiner (2000 dalam Suhanto, 2009) menunjukkan bahwa, kerugian yang muncul akibat intensitas keluar sejak tahun 1973 sampai dengan tahun 1983 sektor industri di Amerika, mengalami kerugian sebesar US\$ 1 sampai dengan US\$ 1 milyar per tahun. Biaya-biaya tersebut meliputi biaya iklan, biaya wawancara (*interview*), *hiring*, orientasi, dan pendidikan. Lhutans (2006) menunjukkan bahwa, tingkat intensitas keluar yang tinggi dapat mengakibatkan hilangnya biaya perusahaan, yaitu 50% sampai 60% dari suatu gaji tahun pertama karyawan. Lebih lanjut, Simamora (1999) menunjukkan bahwa, tingginya intensitas keluar dapat mengganggu perusahaan, karena mengganggu operasi, melahirkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan meningkatnya biaya yang berhubungan dengan karyawan, seperti rekrutmen, wawancara, tes, pengecekan referensi, administrasi pemrosesan karyawan baru, dan orientasi.

Setiap perusahaan mempunyai sifat tingkat intensitas keluar karyawan yang khas. Secara umum, perusahaan maju akan semakin rendah tingkat intensitas

keluar karyawannya. Perusahaan yang mempunyai tenaga kerja muda akan mempunyai tingkat intensitas keluar yang lebih tinggi, dibanding perusahaan yang memiliki pekerja relatif lebih tua (Flinkman, et al., 2006). Selain itu, perusahaan yang memiliki pekerja wanita juga akan mempunyai tingkat intensitas keluar yang lebih tinggi, dibanding perusahaan yang mempunyai pekerja pria. Tentunya, tingkat intensitas keluar tinggi tersebut, akan memberikan efek yang nyata dan permasalahan yang serius bagi perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi.

Tingginya tingkat intensitas keluar, dapat disebabkan oleh faktor individu, seperti konflik peran (Lhutan, 2006). Ketika dalam sebuah organisasi dihadapkan dengan beragam aktivitas atau perilaku potensial, kecenderungan seorang individu untuk menetapkan perannya (*role*) dalam organisasi. Peran ini sering menimbulkan konflik, apabila muncul ketidaksesuaian dengan keinginan (konflik peran. Konflik ini sering menimbulkan permasalahan dalam sebuah organisasi, bahkan apabila individu dan organisasi tidak mampu mengelolanya dapat mendorong permasalahan yang rumit, seperti keinginan untuk pindah ke organisasi lain. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa, konflik peran (Good L K et al., (1988); Jones et al., (2010)) berpengaruh terhadap intensitas keluar. Namun, beberapa peneliti memberikan hasil yang berbeda, seperti Good L K et al., (1988); Jones A et al., (2010); Glessmeyer M., et al., (2007); dan Petrolia et al., (2009).

Hasil inkonsistensi konflik peran terhadap intensitas keluar seorang karyawan menarik untuk dikaji kembali. Penelitian-penelitian dan literatur yang ada menunjukkan bahwa, konflik peran dan keinginan berpindah seseorang terkait erat dengan stres kerja (Glissmeyer et al., (2007); Noor dan Maad, (2008); Jones A et al., (2010); dan Yahaya A et al., (2010)). Stres akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Ketika seseorang mengalami stress yang berlebihan, maka individu tersebut bisa mempunyai keinginan untuk meninggalkan organisasi. Alasan mencari pekerjaan alternatif lain atau keinginan untuk keluar, untuk memenuhi tuntutan dalam diri

seseorang, seperti kenyamanan. Individu merasakan nyaman sehingga tercipta keselarasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Perasaan yang menyenangkan ini diharapkan dapat memperoleh sesuai dengan yang diharapkan.

Stres dialami atau tidak dialami oleh individu tergantung pada penghayatan subyektif terhadap kondisi, situasi atau peristiwa yang menjadi sumber stres. Munculnya stres dapat disebabkan oleh adanya berbagai sumber stres, seperti kepribadian, lingkungan, dan interaksi antara kepribadian dan lingkungan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) menunjukkan bahwa, stress bisa disebabkan pada tingkatan individual, yaitu hal-hal yang secara langsung dikaitkan dengan tugas pekerjaan seseorang (*person-job interface*), seperti konflik peran seseorang dalam pekerjaan. Konflik peran terjadi ketika seseorang menghadapi ketidak konsistenan antara peran yang diterima dengan perilaku peran. Selain itu, konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan (Rizzo dan Lirtzman, 1970). Ketika seseorang mempunyai peranan yang berbeda dalam organisasi, sering menimbulkan konflik dalam diri sendiri. Ketidamampuan mengelola konflik ini, kecenderungan akan menimbulkan stres dalam pekerjaan. Hal ini juga didukung hasil penelitian Ram N et al., (2011) yang menunjukkan bahwa, konflik peran mempunyai pengaruh terhadap stres kerja. Namun, Jones et al, (2010) dan Safaria et al (2011) menunjukkan hasil yang berbeda, karena konflik peran tidak berpengaruh pada stres kerja.

Fokus penelitian ini di sektor perbankan khusus Perusahaan Asuransi yang ada di Wilayah Kedu. Alasan mengambil sektor tersebut, karena perusahaan asuransi mempunyai tingkat intensitas keluar yang tinggi. Menurut Watson (2007) dalam Firdanianty (2012) menunjukkan bahwa, sektor asuransi mengalami tingkat intensitas keluar yang cukup tinggi, yaitu 6,3% sampai dengan 7,5%. Sementara di sektor lain berkisar dari 0,1% sampai dengan 0,74%. Sementara itu, di lembaga asuransi seorang karyawan akan menunjukkan dengan tingkat intensitas kesibukan yang tinggi, yang diharapkan akan mengakibatkan stres kerja dan konflik peran.

STUDI PUSTAKA

Salah satu aspek yang cukup menarik perhatian dalam organisasi, yaitu mendeteksi motif seseorang yang dapat mengurangi niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (intensitas keluar). Adanya karyawan yang keluar dari organisasi memerlukan biaya yang besar dalam bentuk kerugian yang besar akan tenaga ahli yang mungkin juga memindahkan pengetahuan spesifik perusahaan kepada pesaing (Carmeli dan Weisberg, 2006).

Intensitas keluar didefinisikan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Konsep tersebut menunjukkan bahwa, intensitas keluar merupakan keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri ditunjukkan dengan adanya niat untuk keluar, keinginan untuk mencari pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Intensitas keluar dalam organisasi, disebabkan oleh berbagai konteks organisasi maupun individu (Muller dalam Glessermeyer, 2007). Dalam konteks organisasi, seperti adanya alternatif pekerjaan lain yang tersedia di luar organisasi, alternatif-alternatif organisasi dan bagaimana individu tersebut menerima nilai atau menghargai perubahan pekerjaan, sedangkan dalam konteks individual, seperti konflik peran dan stress kerja. Namun dalam penelitian ini, lebih menekankan pada konteks individual dalam mendorong intensitas keluar karyawan. Dalam konteks individu tersebut, mempunyai peran yang sangat tinggi terhadap intensitas keluar.

Konflik peran didefinisikan adanya ketidakcocokan antara harapan-harapanyang berkaitan dengan suatu peran (Rizzo et al., 1970). Secara lebih spesifik, konflik peran merupakan hasil dari ketidakkonsistenan harapan-harapanberbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, dan nilai-nilai individu. Sebagai akibatnya, seseorang yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana terombang-ambing, terjepit, dan serba salah. Melalui keadaan tersebut tentunya, kenyamanan dalam

organisasi akan terusik, sehingga sering karyawan menunjukkan pada organisasi ke dalam hal yang negatif, seperti keinginan untuk pindah. Konsep teori ini, juga didukung Good L K et al., (1988); dan Jones A et al., (2010) yang menunjukkan bahwa, konflik peran mempunyai pengaruh terhadap intensitas keluar. Merujuk dari konsep teori dan hasil penelitian tersebut, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H1. Konflik peran berpengaruh positif terhadap intensitas keluar

Lhutans (2006) menyebutkan bahwa, stres merupakan tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Stres yang tidak bisa di atasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya.

Secara umum orang berpendapat bahwa, jika seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dikatakan bahwa individu itu mengalami stres kerja. Menurut Phillip L. Rice (dalam Amilin 2008), seseorang dapat dikategorikan mengalami stress kerja, jika urusan stres yang dialami melibatkan pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stres kerja. Mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu. Oleh karenanya diperlukan kerja sama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut. Stres kerja juga dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan.

Kreitner dan Kinicki (2005) menunjukkan bahwa, stress bisa disebabkan pada tingkatan individual, yaitu hal-hal yang secara langsung dikaitkan dengan tugas pekerjaan seseorang (*person-job interface*). Stressor tingkatan individual, ditunjukkan seperti konflik peran. Konflik peran merupakan dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya (Gibson, 1997). Konflik peran terjadi ketika seseorang menghadapi ketidak konsistenan antara peran yang diterima dengan perilaku peran. Tentunya dengan tingginya konflik peran seseorang dalam organisasi, akan menimbulkan permasalahan bagi individu, sehingga menyebabkan stress yang tinggi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa, konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja (Ram et al., 2011).

Dampak dari timbulnya stres akan menyebabkan peran yang negative dalam organisasi. Ketika seseorang mempunyai tingkatan stres yang tinggi, akan menimbulkan banyak permasalahan dalam pekerjaan, seperti penyelesaian yang kurang optimal. Bahkan, lebih jauh lagi akan meninggalkan pekerjaan itu sendiri dan atau organisasi. Permasalahan ini juga didukung oleh beberapa penelitian, seperti Glissmeyer et al., (2007); Noor dan Maad, (2008); Jones A et al., (2010); dan Yahaya et al., (2010). Hal ini mengindikasikan bahwa, stres kerja mempunyai pengaruh pada intensitas keluar. Merujuk dari konsep teori dan hasil penelitian tersebut, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H2. Stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar

METODE ANALISIS

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Pemilihan setting penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya, mengenai intensitas keluar dan stress kerja yang sebagian besar dilakukan di perusahaan sektor jasa. Jenis perusahaan atau organisasi yang merupakan setting penelitian tersebut, karena mempunyai tuntutan yang tinggi dalam memenuhi *stakeholder*, sehingga kecenderungan menumbuhkan konflik dalam pekerjaan

ataupun stress bahkan menumbuhkan keinginan untuk keluar dalam organisasi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Ansuransi Wilayah Kedu.

Penelitian dengan individu sebagai unit analisis memerlukan sampel dengan kriteria tertentu. Karakteristik sampel digunakan untuk memberikan ciri sampel relatif terhadap populasi. Dalam penelitian ini, *nonprobabilistic sampling* digunakan sebagai suatu metode pemilihan sampel, dan tekniknya adalah *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, karyawan tetap di Perusahaan Ansuransi wilayah Kedu yang memiliki masa kerja di atas 1 (satu) tahun. Peneliti menggunakan kriteria masa kerja diharapkan karyawan tersebut sudah memiliki perencanaan untuk tetap/tinggal diorganisasi tersebut.

Jumlah sampel yang diambil sebesar 202 karyawan di Perusahaan Ansuransi di Wilayah Kedu. Penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan beberapa pendapat. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) mengatakan bahwa, ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk penelitian. Lebih lanjut, Cooper dan Schindler (2006) batas minimal pengambilan sampel adalah 100 responden. Ukuran sampel yang terlalu besar atau kecil tidak akan membantu dalam penelitian. Sehingga, jumlah sampel 202 responden sudah memenuhi batas minimal pengambilan sampel.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Intensitas Keluar.

Intensitas Keluar merupakan Intensitas keluar didefinisikan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Gibson (2008), yang terdiri atas 9 item pertanyaan dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

2. Konflik Peran

Konflik peran merupakan Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain

diabaikan. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh (Rizzo dan Lirtzman, 1970). yang terdiri atas 8 item pertanyaan dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

3. Stres Kerja.

Stres kerja merupakan kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (constrains), atau tuntutan (demands) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh (Robbins, 2008), yang terdiri atas 17 item pertanyaan dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu prosedur pengujian untuk melihat apakah instrumen atau pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Item kuisisioner dikatakan valid, jika diatas 0,40 (Hair, et al., 2006). Pengujian validitas dilakukan secara statistik dengan menggunakan *confirmatory factor analysis*. Hal ini dilakukan karena penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab masalah penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi suatu alat ukur. Reliabilitas merupakan syarat tercapainya validitas instrumen penelitian dengan tujuan tertentu. Reliabilitas instrumen penelitian diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha 0,70 (Hair, et al., 2006).

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dan model dalam penelitian ini menggunakan *Structural Aquation Modelling* (SEM) (Hair, et al. 2006). SEM bisa terdapat di

beberapa variabel *endogenous* (dependent) dan variabel ini bisa menjadi variabel *independent* bagi variabel *exogenous* yang lain.

Software yang dipakai dalam analisis SEM dalam penelitian ini yaitu SEM-PLS khususnya WarpPLS. SEM PLS merupakan sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten kriteria yang dapat dijelaskan oleh variabel prediktor. SEM PLS dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks.

Penentuan fit/tidaknya suatu model dalam penelitiannya ini menggunakan beberapa ukuran yaitu *average path coefficient (APC)*, *average R-square (ARS)* dan *average variance inflation factor (AVIF)*. Nilai APC dan ARS harus lebih kecil dari 0,05 dan AVIF sebagai indikator multikolinieritas harus lebih besar 5 (Sholichin dan Ratmono, 2013).

HASIL ANALISIS

Hasil Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner ke berbagai Perusahaan Asuransi di wilayah Kedu. Sebelum penelitian langsung ke lapangan, peneliti mengajukan surat ijin riset kepada 14 Perusahaan Asuransi Wilayah Kedu. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 298 responden. Kuesioner yang kembali berjumlah 214 (*response rate* 72%), tetapi yang dapat digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 202 kuesioner. Sisanya tidak dapat digunakan karena kurang lengkapnya jawaban dan data.

Demografi responden menunjukkan 129 laki-laki dan 73 perempuan. Masa kerja karyawan yang kurang dari 1 tahun tidak memenuhi kriteria dan data kurang lengkap sebanyak 12 responden, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 202 responden. Riwayat pendidikan terdiri atas SMA sebanyak 67 responden, Akademi sebanyak 36 dan Sarjana sebanyak 90 responden, serta Pasca Sarjana 7. Selanjutnya ada 2 responden yang mengisi lain-lain, yaitu berpendidikan SMP. Usia responden kurang dari 21 tahun sebanyak 14 responden dan selebihnya lebih dari sama dengan 21 tahun.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa, variabel perilaku intensitas keluar (IK) dan stress kerja (SK) menunjukkan valid dengan faktor *loading* diatas 0,40. Sedangkan variabel konflik peran (KP) juga menunjukkan valid, tetapi item pertanyaan kuesioner pertama (KP1) dikeluarkan, karena mempunyai *loading* dibawah 0,40. Hal ini sesuai dalam pengukuran *convergent validity* suatu instrumen riset dapat diterima jika nilai *loading* setiap item atau indikator terhadap variabel yang diukurnya adalah $\geq 0,4$ dan *loading* tidak lebih dari 1 (satu) faktor Hair *et al.* (2006). Setelah KP1 di drop, secara rinci ditunjukkan data sebagai berikut:

```
*****
* Structure loadings and cross-loadings *
*****
```

	IK	KP	SK
IK1	0.731	0.275	0.263
IK2	0.713	0.207	0.168
IK3	0.816	0.356	0.090
IK4	0.734	0.267	0.228
IK5	0.659	0.331	0.178
IK6	0.560	0.228	0.215
IK7	0.776	0.313	0.096
IK8	0.737	0.263	0.224
IK9	0.778	0.297	0.081
KP2	0.267	0.702	0.031
KP3	0.324	0.903	0.172
KP4	0.323	0.874	0.153
KP5	0.272	0.764	0.088
KP6	0.417	0.810	0.120
KP7	0.332	0.896	0.175
KP8	0.335	0.875	0.160
SK1	0.106	-0.085	0.573
SK2	-0.024	-0.066	0.716
SK3	0.156	0.082	0.750
SK4	0.176	0.242	0.584
SK5	0.329	0.285	0.548
SK6	0.186	0.088	0.764
SK7	0.000	-0.057	0.715
SK8	0.164	0.084	0.751
SK9	0.258	0.274	0.575
SK10	0.339	0.293	0.556
SK11	-0.007	-0.053	0.719
SK12	0.172	0.090	0.759
SK13	0.198	0.258	0.589
SK14	0.339	0.297	0.550
SK15	0.207	0.249	0.550
SK16	0.002	-0.060	0.722
SK17	0.176	0.094	0.764

Uji reliabilitas dari setiap instrumen dilakukan untuk melihat konsistensi internal penelitian ini. Konsistensi internal suatu alat ukur adalah homogenitas suatu alat ukur untuk mengukur suatu konstruk (Sekaran, 2000). Hasil ini menunjukkan bahwa, keseluruhan konstruk memberikan nilai *Cronbach Alpha* antara rentang 0,7 sampai 0,9. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Nunnally, 1967). Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, variabel intensitas keluar (IK), stress kerja (SK) dan konflik

peran (KP) secara berturut-turut sebesar 0,886, 0,926 dan 0,919. Hasil pengujian instrumen pada penelitian ini dapat disimpulkan alat pengukurannya reliabel, karena terletak pada rentang 0,7 sampai 0,9. Secara rinci ditunjukkan data sebagai berikut:

Composite reliability coefficients		
IK	KP	SK
0.909	0.941	0.929
Cronbach's alpha coefficients		
IK	KP	SK
0.886	0.926	0.919

Hasil Diskriptif Statistik

Tabel 1 juga menunjukkan koefisien korelasi antar variabel. Semua koefisien variabel korelasi positif. Hal mengindikasikan bahwa, korelasi antar variabel berpengaruh secara langsung.

Tabel 1. Deskriptif Statistik

Variabel	Koefisien Korelasi		
	IK	SK	KP
IK	1		
SK	0.230**	1	
KP	0.389**	0.158*	1

** $p < 0,01$; N = 202

Sumber: data diolah

Secara rinci ditunjukkan data sebagai berikut:

```
*****
```

Latent variable correlations

```
-----  
      IK      KP      SK  
IK    0.726   0.389   0.230  
KP    0.389   0.835   0.158  
SK    0.230   0.158   0.664
```

Note: Square roots of average variances extracted (AVE's) shown on diagonal.

P values for correlations

```
-----  
      IK      KP      SK  
IK    1.000  <0.001  <0.001  
KP    <0.001  1.000   0.025  
SK    <0.001  0.025   1.000
```

Hasil Uji Model dan Hipotesis

Hasil uji model menunjukkan bahwa, indikator-indikator model fit dan telah terpenuhi, yaitu APC dan ARS signifikan dengan nilai p kurang dari 0,01. Demikian juga indikator AVIF sebesar 1,024 dan memenuhi syarat dibawah 5. Secara rinci ditunjukkan data sebagai berikut:

```
*****  
* General SEM analysis results *  
*****  
General project information  
-----  
Version of warpPLS used: 3.0  
Project path (directory): D:\  
Project file: DATA1.txt  
Last changed: 11-Oct-2014 14:47:38  
Last saved: Never (needs to be saved)  
Raw data path (directory): D:\  
Raw data file: DATA1.txt
```

Model fit indices and P values

```
-----  
APC=0.247, P<0.001  
ARS=0.112, P=0.004  
AVIF=1.024, Good if < 5
```

General model elements

```
-----  
Algorithm used in the analysis: warp3 PLS regression  
Resampling method used in the analysis: Bootstrapping  
Number of data resamples used: 100  
Number of cases (rows) in model data: 202  
Number of latent variables in model: 3  
Number of indicators used in model: 33  
Number of iterations to obtain estimates: 9  
Range restriction variable type: None  
Range restriction variable: None  
Range restriction variable min value: 0.000  
Range restriction variable max value: 0.000  
Only ranked data used in analysis? No
```

Pengujian hipotesis pertama (H1), pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar ditunjukkan data sebagai berikut:

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
IK      IK      KP
KP      0.393

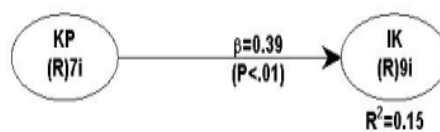
P values
-----
IK      IK      KP
KP      <0.001

*****
* Standard errors for path coefficients *
*****
IK      IK      KP
KP      0.058

*****
* Effect sizes for path coefficients *
*****
IK      IK      KP
KP      0.154

```

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H1) didukung. Hal ini diperoleh konflik peran (KP) ke intensitas kerja (IK) nilai β sebesar 0,39 dan nilai $p < 0,01$ (signifikan). Secara skematis ditunjukkan gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji *Direct Model*

Hasil pengujian hipotesis dua (H2), efek mediasi stress kerja pada pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar ditunjukkan data sebagai berikut:

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
IK          IK          KP          SK
KP          0.366      0.179
SK          0.196

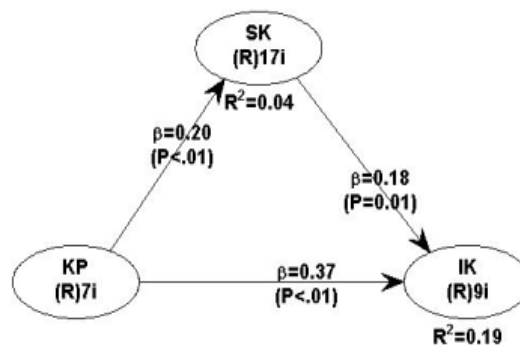
P values
-----
IK          IK          KP          SK
KP          <0.001     0.011
SK          0.006

*****
* Standard errors for path coefficients *
*****
IK          IK          KP          SK
KP          0.059      0.078
SK          0.077

*****
* Effect sizes for path coefficients *
*****
IK          IK          KP          SK
KP          0.144      0.042
SK          0.039

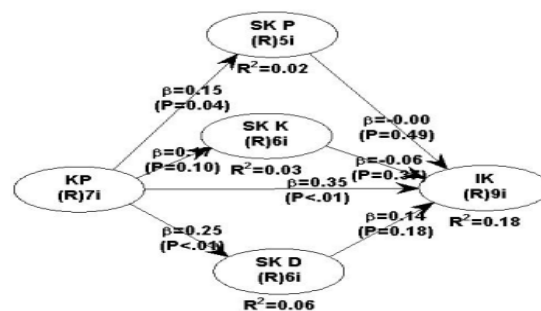
```

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H1) didukung. Hal ini diperoleh *path analysis* KP ke SK (stress kerja) dengan nilai β sebesar 0,20 dan nilai $p < 0,01$. Sedangkan SK ke IK dengan nilai β sebesar 0,18 dan nilai $p < 0,01$, serta KP ke IK dengan nilai β sebesar 0,37 dan nilai $p < 0,01$. Selanjutnya, nilai beta pada *direct model* (gambar 1) lebih besar dari *indirect model* (gambar 2). Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja memediasi sebagian (*partial mediation*) pada pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar. Secara skematis ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Model Keseluruhan

Apabila peran mediasi dari stress kerja dilihat per dimensi yaitu stres karena permintaan (SK P), stress akibat kontrol (SK K) dan stres akibat dorongan (SK D) maka stress akibat mempunyai peran tidak langsung (mediasi). Hal ini dikarenakan tidak ada dimensi dari stress kerja yang mempunyai pengaruh langsung terhadap intensitas keluar. Hal ini mendukung Ram et al, (2011) yang menunjukkan bahwa, analisis stres melalui agregasi. Secara rinci ditunjukkan pada gambar 3.



Gambar 3. Hasil Uji Per dimensi

Pembahasan.

Penelitian ini menguji efek mediasi stress kerja pada pengaruh konflik peran terhadap intensitas kerja.

Hasil pengujian pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar (H1) menunjukkan hasil juga yang tidak signifikan. Hasil ini mendukung hasil penelitian Good L K et al., (1988); dan Jones A et al., (2010) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap intensitas keluar. Ketika seseorang yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana terombang-ambing, terjepit, dan serba salah. Melalui keadaan tersebut tentunya, kenyamanan dalam organisasi akan terusik, sehingga sering karyawan menunjukkan pada organisasi ke dalam hal yang negatif, seperti keinginan untuk pindah.

Hasil pengujian efek mediasi stress kerja pada pengaruh konflik peran pada stress kerja (H2) menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil pengujian ini mendukung penelitian Kreitner dan Kinicki (2005); (Ram et al., 2011) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja. Ketika seorang karyawan terjadi pertentangan antara tuntutan atau harapan yang

disampaikan, maka akan menimbulkan tekanan psikologi karyawan dan berdampak lebih jauh pada stres kerja yang tinggi. Konflik peran ini dialami karyawan ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Selain itu, konflik peran terjadi juga ketika seseorang menghadapi ketidak konsistenan antara peran yang diterima dengan perilaku peran.

Konflik peran yang tinggi akan stress kerja tinggi, menjadikan permasalahan dalam organisasi. Tentunya, peran organisasi sangat besar dalam meminimalisasi konflik peran ini, seperti penanaman kesadaran pada karyawan tentang perannya dalam organisasi. Peran organisasi tersebut tentunya dengan memperhatikan berbagai jenis konflik peran, agar dapat berjalan dengan optimal. Lhutans (2006) menunjukkan bahwa, konflik peran terbagi atas 3 (tiga) jenis. Pertama, konflik antara orang dan peran merupakan konflik yang terdapat antara kepribadian seseorang dan harapan peran. Kedua, konflik antar peran yang dihasilkan oleh harapan yang berlawanan mengenai bagaimana memainkan perannya. Ketiga, konflik antar peran yang muncul dari persyaratan yang berbeda antara dua peran atau lebih yang harus dimainkan dalam waktu yang bersamaan. Ketiga jenis peran tersebut menunjukkan bahwa, konflik peran akan terjadi bila seseorang mempunyai peran dalam organisasi, tetapi tidak dioptimalkan karena ketidakcocokan dalam diri seseorang. Sehingga, konflik peran tersebut menimbulkan stres kerja yang tinggi dalam organisasi. Dampak dari timbulnya stres akan menyebabkan peran yang negative dalam organisasi. Ketika seseorang mempunyai tingkatan stres yang tinggi, akan menimbulkan banyak permasalahan dalam pekerjaan, seperti penyelesaian yang kurang optimal. Bahkan, lebih jauh lagi akan meninggalkan pekerjaan itu sendiri dan atau organisasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengajukan 2 (dua) hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada 2 (dua) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. *Pertama*, hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan konflik

peran pada intensitas keluar. *Kedua*, hasil penelitian mendukung efek mediasi stress kerja pada pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar.

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan WarpPLS, sehingga tidak bias melihat secara rinci masing-masing dimensi secara detail. Tentunya, penelitian berikutnya dapat menggunakan alat analisis SEM yang lain seperti AMOS basic atau AMOS graphic, diharapkan masing-masing dimensi dapat diketahui secara detail. Selain itu, penelitian diharapkan memperhatikan peran gender sebagai variabel kontrol, karena tingkat kesetresan laki-laki dan perempuan yang berbeda.

REFERENSI

- Ableson, M.A., 1987, Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover”, *Journal of Applied Psychology*, 382-386
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D.Y.G., dan Alam, S.S., 2009, A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study, *European Journal of Social Sciences*, 123-131.
- Alves, M.G.M., Faerstein, E., Lopes, C.S., dan Werneck, G.L., 2004, Short Version of the Job Stress Scale: Portuguese-language adaptation, *Rev Saude Publica*, 1-7.
- Amilin dan Dewi, R., 2008, Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stressor sebagai Variabel Intervening, *JAAI*, 13-24.
- Anditasari, P., 2010, Hubungan antara Persepsi terhadap Konflik Peran dengan Semangat Kerja Karyawan, *Thesis*, UNDIP.
- Baron dan Keney, 1986, The moderator –mediator variable distinction in Social Psychological research, Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1173-1182.
- Bloomquist, Michael J. dan Brian H. Kleiner, 2000, How to Reduce Theft and Turnover Through Better Hiring Methods, *Management Research News*, Vol.23
- Carmeli, Abraham dan Jacob Weisberg, 2006, Exploring Turnover Intention among Three Professional Groups of Employees, *Human Resource Development International*, 191-206,
- Churchill, Jr., Gilbert A., Neil M. Ford, dan Orville C. Walker, Jr., 1976, Organizational Climate and Job Satisfaction in the Sales force, *Journal of Marketing Research*, 323-332

- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S., 2006, *Business Research Methods*, McGraw Hill International.
- Dollar, C., dan Broach, D., 2006, Comparison of Intent to Leave With Actual Turn Over Within The FAA, Office of Aerospace Medicine, 1-6.
- Firdanianty, 2012, Awas, Karyawan Terbaik Berpotensi Henggang, *Majalah Swasembada*.
- Good, L.K., Sisler, G.F., dan Gentry, J.W., 1988, Antecedent of Turnover Intentions Among Retail Management Personnel, *Journal of Retailing*, 295-314.
- Glissmeyer, M., Bishop, J.W., dan Fass, R.D, 2007, Role Conflict, Role Ambiguity, and Intention to Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers, *Southwest Decision Sciences Institute*, 458-469.
- Gibson, Ivanevich dan Donelly, 2008, *Organisasi, Salemba Empat*, Jakarta
- Gujarati, 2003, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta
- Hair, 2006, *Data Analysis Multivariate*, Prentice Hall
- Jones, A. Norman, C.S., dan Wier, B., 2010, Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting, *Behavior Research in Accounting*, 21-41.
- Kreitner, Robert dan Angelo Konicky, 2003, **Perilaku Organisasi**, Salemba Empat Jakarta
- Lhutan, 2006, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Company.
- Muchinsky, Paul M., 1977, Organizational Communication: Relationships to Organizational Climate and Job Satisfaction, *Academy Of Management Journal*, 592-607
- Noor, S., dan Maad, N., 2008, Examining The Relationship between Work Life Conflict, Stress and Turnover Intentions among Marketing Executives in Pakistan, *International Journal of Business and Management*, 93-102.
- Petrolia, T.A., Tjendra, V., dan Hartiningsih, L., 2009, Pengaruh Komitmen Organisasi, Konflik Peran, terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja, *Akuntabilitas*, 137-147.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, S., Chandio, F.R, dan Shaikih, F.M, 2011, Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan, *Asian Social Science*, 113-118.
- Rizzo, et al. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 150-162.
- Robbins, S., 2008, *Perilaku Organisasi*, Prehallindo, Jakarta
- Safaria, T., Othman, A.B., dan Wahab, M.N.A., 2011, Role Ambiguity, Role Conflict, The Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staf: A SEM Analysis, *Current Research of Journal Science*, 229-235.
- Suwandi, dan Nur Indriantoro. 1999, Pengujian Model Turnover Pasewark dan Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntansi Publik, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 173-195.

- Suhanto, A., 2009, Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening, *Thesis*, UNDIP.
- Simamora, Henry, 1997, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta
- Sholihin, M., dan Ratmono, D., 2013, *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*, Andi Yogyakarta
- Uma Sekaran, 2006, Metodologi Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Yahaya, A., Yahaya, N., Amat, F., Bon, A.B., dan Zakariya, Z., 2010, The Effect of Various Modes of Occupational Stress, Job Satisfaction, intention to Leave and Absentism Companies Commission of Malaysia, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 1-9.