

THE MODELING JOB STRESS ON THE INTENT TO LEAVE

PEMODELAN STRES KERJA DALAM MENDORONG INTENSITAS KELUAR

Muhdiyanto
Lukluk Atul Hidayati

email: dion_ummgl@yahoo.com
Universitas Muhammadiyah Magelang
Jalan Tidar No 21 Magelang

ABSTRACT

The goal of this research is to test modeling job stress on the intent to leave in Assurance at Kedu religion. There are five hypotheses to be tested in this research. A survey was conducted by using questionnaires from previous research. The questionnaires were sent to 14 Assurance 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. The result supported of hypotheses.

Keywords: Role Ambiguity, Job Stress, Role Conflict, Intent to Leave

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji model stress kerja dalam mendorong intensitas keluar pada perusahaan asuransi di wilayah kedu. Survei dilakukan menggunakan kuesioner dari penelitian terdahulu. Kuesioner dikirim terhadap 14 perusahaan asuransi di wilayah Kedu. Sampel terdiri dari 202 responden. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji konten kuesioner. Penelitian menggunakan *structural equation modeling* (SEM) untuk menganalisa hipotesis. Hasil mendukung hipotesis.

Kata kunci: *Role Ambiguity*, Stres Kerja, Konflik Peran, Intensitas keluar

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.

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.

Tingginya tingkat intensitas keluar tenaga kerja, dapat diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki anggota (staff) suatu organisasi atau perusahaan. Penelitian-penelitian dan literatur yang ada menunjukkan bahwa keinginan berpindah seseorang terkait erat dengan stres kerja (Glismeyer 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.

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). Stressor tingkatan individual, ditunjukkan seperti *role ambiguity*. Hal ini senada dengan Ahsan N et al., (2009); Jones A et al., (2010); Yahaya et al., 2010; dan Ram et al., (2011) yang menunjukkan bahwa, *role ambiguity* berpengaruh pada stres kerja. Kurangnya pemahaman atas hak-hak, hak-hak istimewa dan kewajiban yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan, akan menimbulkan permasalahan dan lebih jauh lagi menimbulkan stres kerja pada penyelesaian pekerjaan. Namun demikian, Safaria T et al., (2011) menunjukkan hal yang berbeda, yaitu *role ambiguity* tidak mempunyai pengaruh pada stres kerja. Hal ini diindikasikan bahwa, *role ambiguity* terjadi karena kurang tepatnya dalam dikripsi pekerjaan seseorang, sehingga dimungkinkan tidak akan berdampak secara jauh terhadap kepentingan individu.

Selain itu, Kreitner dan Kinicki (2005 dalam Anditari 2010) menunjukkan juga bahwa, stres kerja juga dipengaruhi oleh 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). 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. Hasil ini menunjukkan hasil yang inkonsistensi.

Role ambiguity dan konflik peran juga mendorong terjadinya intensitas keluar seorang karyawan. 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) dan ketidakjelasan peran yang dilakukan (role ambiguity). 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, role ambiguity (Glessmeyer M., et al., (2007)) dan 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 Petroliia et al., (2009)

Hasil inkonsistensi hasil penelitian tentang intensitas keluar, stres kerja, role ambiguity dan konflik peran, sangat menarik untuk dikaji kembali. Selain itu, intensitas keluar juga merupakan masalah penting dalam organisasi, karena terkait dengan kestabilan organisasi. Melihat konsep teori dan hasil penelitian tersebut, maka penelitian ini dengan tema “Pemodelan

Stres Kerja dalam mendorong Intensitas Keluar.”

Fokus penelitian ini di sektor perbankan khusus Perusahaan Asuransi yang ada di Wilayah Kedu. Pada perusahaan asuransi seorang karyawan akan menunjukkan dengan tingkat intensitas kesibukan yang tinggi, yang diharapkan akan mengakibatkan stres kerja, konflik peran dan role ambiguity yang tinggi.

METODE PENELITIAN

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 Asuransi 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 Asuransi 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 Asuransi 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 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. *Role Ambiguity*

Role ambiguity merupakan suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh (Rizzo dan Lirtzman, 1970) yang terdiri atas 6 item pertanyaan dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

3. Konflik Peran

Konflik peran merupakan konflik 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.

4. 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 DAN PEMBAHASAN

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

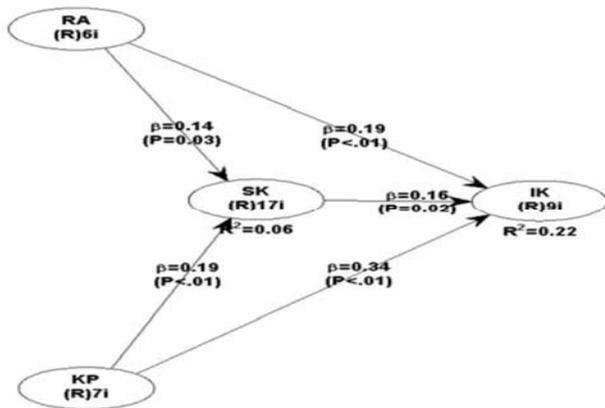
Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa, variabel perilaku intensitas keluar (IK), *role ambiguity* (RA) dan stress kerja (SK) menunjukkan valid dengan faktor loading diatas 0,40. Sedangkan variabel konflik peran (KP) juga menunjukkan valid, tetapi item pertanyaan kuesioner pertama (KP1) dikeluarkan, 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 diukur adalah $\geq 0,4$ dan loading tidak lebih dari 1 (satu) faktor Hair et al. (2006).

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), konflik peran (KP) dan *role ambiguity* (RA) secara berturut-turut sebesar 0,886, 0,926, 0,919 dan 0,941. Hasil pengujian instrumen pada penelitian ini dapat disimpulkan alat pengukurannya reliabel, karena terletak pada rentang 0,7 sampai 0,9.

Hasil Uji Model dan Hipotesis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa indikator-indikator model fit dan telah terpenuhi, yaitu APC dan ARS signifikan dengan nilai p

kurang dari 0,05. Demikian juga indikator AVIF sebesar 1,022 dan memenuhi syarat dibawah 5. Hasil tersebut diperkuat dengan nilai nilai adjusted R square (R²) sebesar 0,22 artinya variasi variabel stress kerja dapat jelaskan oleh variasi dari keempat variabel independent, yaitu konflik peran (KP) dan Role Ambiguity (RA) serta stress kerja sebesar 22%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Pengujian hipotesis didasarkan pada uji secara keseluruhan seperti ditunjukkan gambar 1. Pengaruh role ambiguity (RA) pada stress kerja (SK) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,14$; $p < 0,05$). Lebih lanjut, pengaruh konflik peran (KP) pada stress kerja (SK) juga menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,19$; $p < 0,01$). Hal ini berarti hipotesis 1 (H1) dan hipotesis 2 (H2) didukung.

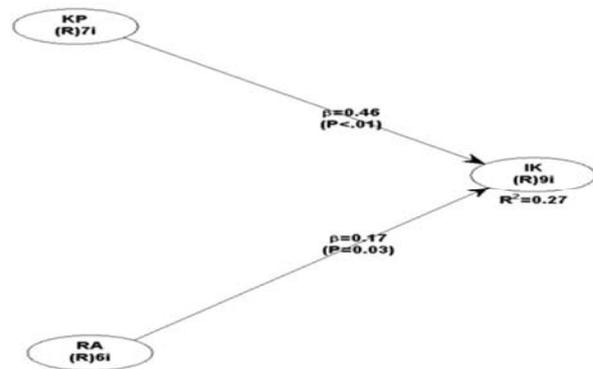


Gambar 1
Hasil Pengujian Keseluruhan

Selanjutnya, gambar 1 juga menunjukkan hasil pengujian pengaruh role ambiguity (RA) pada intensitas keluar (IK) yang ditunjukkan dengan hasil yang signifikan ($\beta = 0,19$; $p < 0,01$). Hal ini menunjukkan hipotesis 3 (H3) didukung. Lebih lanjut, pengaruh konflik peran (KP) pada intensitas keluar (IK) atau hipotesis 4 (H4), juga menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,34$; $p < 0,01$). Sedangkan, pengaruh stress kerja (SK) pada

intensitas keluar (IK) juga menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,16$; $p < 0,05$), sehingga hipotesis 5 (H5) juga didukung.

Hasil pengujian tidak langsung dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan model langsung dengan tidak langsung. Model langsung dalam penelitian ini dimaksudkan, menguji hipotesis dengan tidak menyertakan stress kerja sebagai variabel mediasi yang ditunjukkan pada gambar 2. Sebaliknya, pengujian tidak langsung dilakukan dengan menguji hipotesis dengan menyertakan stress kerja sebagai variabel mediasi yang ditunjukkan gambar 1.



Gambar 2
Hasil Uji Model Langsung

Pengujian tidak langsung dalam penelitian dilakukan dengan 2 (dua) tahapan. Pertama, pengaruh role ambiguity (RA) terhadap intensitas keluar (IK) yang dimediasi stress kerja (SK). Pengujian secara langsung menunjukkan bahwa, pengaruh *role ambiguity* (RA) terhadap intensitas keluar (IK) dengan hasil signifikan ($\beta = 0,17$; $p < 0,05$). Jika stress kerja dimasukkan sebagai variabel mediasi (tidak langsung) menunjukkan bahwa, Pengaruh role ambiguity (RA) pada stress kerja (SK) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,34$; $p < 0,01$). Melihat

kedua perbandingan tersebut, maka pengaruh role ambiguity (RA) terhadap intensitas keluar (IK) yang dimediasi stres kerja (SK) tidak didukung, karena nilai *betanya* menjadi lebih tinggi dan signifikan. Kedua, pengaruh konflik peran (KP) terhadap intensitas keluar (IK) yang dimediasi stres kerja (SK). Pengujian secara langsung pengaruh konflik peran (KP) terhadap intensitas keluar (IK) juga menghasilkan nilai yang signifikan ($\beta = 0,46$; $p < 0,01$). Lebih lanjut, jika stres kerja dimasukkan sebagai variabel mediasi (tidak langsung) menunjukkan bahwa, pengaruh stres kerja (SK) terhadap intensitas keluar (IK) signifikan ($\beta = 0,19$; $p < 0,01$). Hal ini berarti stres kerja mempunyai pengaruh tidak langsung sebagian (partial mediation), karena nilai beta turun dan signifikan. Hal ini mendukung pendapat Baron dan Kenney (1986) menunjukkan bahwa, efek tidak langsung tercapai apabila, pertama, keseluruhan hipotesis signifikan dan nilai perkalian beta antara H1 dan H5 lebih besar dari beta H3 (sering disebut partial mediation). Kedua, H1 dan H5 signifikan, tetapi H3 tidak signifikan (sering disebut full mediation).

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaruh role ambiguity berpengaruh signifikan pada stres kerja (H1). Hasil ini mendukung penelitian Ahsan N et al., (2009); Jones A et al., (2010); Yahaya et al., 2010; dan Ram et al., (2011), role ambiguity berpengaruh positif pada stres kerja. Ketika, seorang karyawan kurang dalam pemahaman atas hak-hak, hak-hak istimewa dan kewajiban yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan, akan mendorong tekanan psikologi dalam organisasi, sehingga menimbulkan stres kerja.

Karyawan dalam organisasi, memerlukan kejelasan pada tugas yang dilakukan. Kejelasan peran ini, sebagai bentuk arahan untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai deskripsi pekerjaannya. Karyawan memerlukan keterangan-keterangan tertentu yang menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk dilakukan ataupun yang tidak

harus dilakukan. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat keterlibatan seorang karyawan terhadap organisasinya, maka akan semakin rendah ketidakjelasan peran yang dialaminya. Tentunya, tingginya ketidakjelasan peran seseorang akan berdampak psikis individu, sehingga kecenderungannya akan menimbulkan stress kerja yang tinggi atau sebaliknya. Sehingga, kejelasan peran dalam organisasi akan mengurangi stress karyawan dalam organisasi.

Hasil pengujian 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 stress 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.

Hasil pengujian pengaruh role ambiguity terhadap intensitas keluar (H3) menunjukkan hasil juga yang signifikan. Hasil penelitian ini mendukung Good L K et al., (1988); Glismeyer M et al., (2007) dan Jones et al., (2010) yang menunjukkan bahwa, role ambiguity mempunyai pengaruh terhadap intensitas keluar. Ketika seseorang mempunyai ketidakjelasan peran yang tinggi, kenyamanan kerja dalam organisasi semakin rendah. Bahkan, sering ditunjukkan dengan keinginan pindah ke organisasi lain yang memberikan peluang yang lebih baik.

Karyawan dalam organisasi, memerlukan kejelasan pada tugas yang dilakukan. Kejelasan peran ini, sebagai bentuk arahan untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai diskripsi pekerjaannya. Tentunya, karyawan memerlukan keterangan-keterangan tertentu yang menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk dilakukan ataupun yang tidak harus dilakukan. Selain itu, karyawan juga perlu mengetahui hak-hak, hak-hak istimewa dan kewajibannya.

Hasil pengujian pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar (H4) menunjukkan hasil juga yang 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 pengaruh stress kerja terhadap intensitas keluar (H5) menunjukkan hasil juga signifikan. Hasil ini mendukung Glismeyer et al., (2007); Noor dan Maad, (2008); Jones A et al., (2010); dan YahayaA et al., (2010) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap intensitas keluar. 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.

Hasil pengujian efek mediasi (tidak langsung) stress kerja pada pengaruh konflik peran pada stress kerja 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. Dampak stress kerja yang menumouk dapat mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, bahkan sampai dalam meninggalkan organisasi.

Hasil pengujian efek mediasi (tidak langsung) stress kerja pada pengaruh role ambiguity pada stress kerja menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa, ketidakjelasan peran seorang karyawan dapat mendorong keinginan berpindah ke organisasi lain, namun hanya menimbulkan stress kerja yang tidak terlalu berat. Stress yang terjadi pada karyawan organisasi ini, dimungkinkan bisa dikendalikan atau stress yang bersifat positif. Stress ini terjadi apabila memberikan peluang bagi seseorang dan berdampak pada peningkatan usaha untuk memperoleh hasil yang maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pemodelan stress kerja dalam mendorong intensitas keluar. Pelaksanaan serangkaian pengujian dan analisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan software WarpPLS 3. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada 5 (lima) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, semua hipotesis didukung artinya role ambiguity, konflik peran, dan stress kerja berpengaruh terhadap intensitas keluar. Selain kelima hipotesis tersebut, hasil menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh tidak langsung terhadap intensitas keluar melalui stress kerja. Lebih lanjut, stress kerja tidak mempunyai efek tidak langsung pada pengaruh *role ambiguity* terhadap intensitas keluar.

Saran

Hasil penelitian menunjukkan *role ambiguity*, konflik peran dan stress kerja serta intensitas keluar yang tinggi, sehingga diharapkan dari pihak asuransi memperhatikan hak dan kewajiban karyawan dalam organisasi. Penelitian mendatang diharapkan mengembang variabel prediksi intensitas keluar tidak hanya terbatas *job stressor*, tetapi variabel lain yang terkait, seperti

kepuasan kerja, komitmen organisasi, ataupun lingkungan kerja. Hal ini dimungkinkan, karena variabel tersebut termasuk faktor organisasional.

DAFTAR PUSTAKA

- 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, Awasi, Karyawan Terbaik Berpotensi Hengkang, *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 Donnelly, 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.
- Sholihin, M., & Ratmono, D., 2013, *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3,0 dengan Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*, Andi Yogyakarta.

- 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
- 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.