

**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI DENGAN  
STRES KERJA  
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)**

**Laila Banatu Rahmawati**

Universitas Muhammadiyah Magelang

[Lailabr48@gmail.com](mailto:Lailabr48@gmail.com)

**Muhdiyanto**

Universitas Muhammadiyah Magelang

[Dion\\_ummgl@gmail.com](mailto:Dion_ummgl@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of emotional exhaustion and role conflict on turnover intention mediated by work stress. The population in this study were 125 nurses at Aisyiyah Muntilan Hospital. The sampling technique was purposive sampling, amounting to 85 people. Data collection using questionnaires, validity and reliability tests using CFA while data analysis was performed using multiple regression analysis. The results showed that: (1) Emotional exhaustion had a negative and significant effect on turnover intention. (2) Role conflict has a positive and significant effect on turnover intention. (3) Emotional exhaustion has a positive and significant effect on work stress. (4) Role conflict has a positive and significant effect on work stress. (5) Variable work stress can be a mediating variable of emotional exhaustion against turnover intention. (6) Job stress can be a mediating variable of emotional exhaustion against turnover intention. (7) Job stress can be a mediating variable for role conflict over turnover intention.

**Keywords: Emotional Exhaustion, Role Conflict, Turnover Intention, Stress Work**

**ABSTRAKSI**

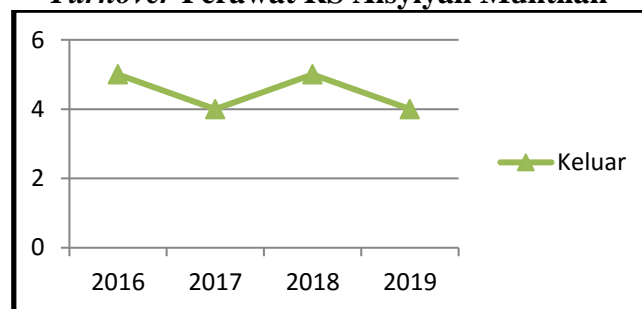
Penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap *turnover intention* yang dimediasi dengan stres kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan sebanyak 125 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* yang berjumlah 85 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas menggunakan CFA sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Emotional exhaustion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (2) Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (3) *Emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. (4) Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. (5) Variable stress kerja dapat menjadi variable mediasi *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. (6) Stres kerja dapat menjadi variable mediasi *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. (7) Stress kerja mampu menjadi variable mediasi bagi konflik peran terhadap *turnover intention*.

**Kata Kunci:** *Emotional Exhaustion, Konflik Peran, Turnover Intention, Stres Kerja*

### A. Latar Belakang

*Turnover* yang terjadi di suatu organisasi merupakan fenomena penting dalam kehidupan organisasi. *Turnover* terjadi pada suatu organisasi bukanlah suatu kebetulan, akan tetapi karena memang ada faktor yang mempengaruhinya, serta karyawan merasakan adanya sesuatu yang tidak sesuai sehingga tidak ada alasan bagi mereka untuk tetap mempertahankan atau tidaknya pekerjaannya di organisasi tersebut. Dengan terjadinya *turnover* berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru. Suatu organisasi harus mengeluarkan biaya mulai dari perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai. Perpindahan karyawan merupakan suatu fenomena yang turut mewarnai suatu organisasi. *Turnover* pegawai dapat menelan biaya yang tinggi dan perlu melakukan tindakan pengurangan sampai pada tingkat yang dapat diterima. Salah satunya pada karyawan yang ada di RS Aisyiyah Muntilan, dimana terdapat kelelahan kerja yang tinggi dan di dukung dengan tingkat *turnover* yang tinggi terutama di bagian perawat, untuk itu harus diupayakan agar tidak terjadi *turnover* tinggi pada rumah sakit dan masih memiliki kesempatan untuk memperoleh manfaat, keuangan besar atau peningkatan kinerja dari karyawan yang baru. Berikut merupakan data hasil *Turnover Intention* di Rs Aisyiyah Muntilan.

**Grafik 1.1**  
**Turnover Perawat RS Aisyiyah Muntilan**



Penyebab meningkatnya *turnover* pegawai pada tahun 2018 dikarenakan beberapa alasan. Meskipun jumlah pegawai yang keluar tidak begitu signifikan, tetapi mengingat RS Aisyiyah Muntilan yang baru dijadikan rumah sakit tipe D pada 2012 silam terjadi peningkatan kemajuan pegawai harus segera mendapat perhatian dari pihak rumah sakit. Dilihat dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pegawai di RS Aisyiyah masih terbilang rendah. Hal ini bisa dilihat dari penyebab beberapa pegawai yang pindah kerja dengan alasan keluarga, ketidaksesuaian peran, gaji yang rendah dan insentif yang kurang memadai, lulus sebagai pegawai negeri sipil (PNS), dan tersedianya alternatif kesempatan kerja yang cukup tinggi di bidang kesehatan sehingga menyebabkan pegawai mencoba mencari pekerjaan di tempat lain.

*Turnover intention* yang terjadi pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah *emotional exhaustion*. Menurut (Widiastuti dan Kamsih 2008) *Emotional exhaustion* / kelelahan emosional muncul karena stres berlebihan, dan sulit diatasi yang dapat mengantarkan individu pada keadaan yang lebih buruk dimana muncul apatisme, sinisme. Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, melainkan hasil dari tekanan yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius.

Selain *emotional exhaustion*, terdapat faktor lain mempengaruhi *turnover intention* yaitu konflik peran. Menurut Bersamin, (2006) Konflik peran adalah tuntutan dan tanggung jawab yang saling bertentangan pada diri karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2015) Konflik peran merupakan keadaan seseorang berhadapan dengan harapan peran yang berbeda. Konflik dapat diartikan dengan pertentangan, perselisihan, sehingga konflik dinilai negatif dan merugikan, padahal konflik tersebut proses sosial dimana hal tersebut wajar dan tidak dapat dihindari.

Selain konflik peran, *turnover intention* juga dipengaruhi oleh stres kerja. Menurut Chaundry, (2012) Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam organisasi atau perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian Awkan Margarani Novi dkk (2016) menunjukkan hasil dari variabel konflik peran dan *turnover intention* berpengaruh positif dan signifikan. Semakin tinggi konflik peran pada karyawan maka semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan tempat lain. Konflik peran di dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dan keinginan berpindah karena konflik peran dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kurniawati Dyan dkk (2015) dan Fristiyanti Mega (2016) menunjukkan konflik peran yang dialami karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga jika konflik peran meningkat atau menurun maka tidak ada pengaruhnya terhadap tingkat *turnover intention* dan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. Penelitian Kusriyani Theresia dkk (2016) dan Azharudeen.T.N. (2018) diperoleh simpulan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Kelelahan emosional yang tinggi yang dirasakan karyawan akan berdampak terhadap rasa stres yang dirasakan karyawan, sehingga dapat mempengaruhi intensitas *turnover*.

Berdasarkan fakta yang diperoleh dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan, masih terdapat hasil yang tidak konsisten membuat penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap *turnover intention* yang dimediasi dengan stres kerja.

## B. Tinjauan Pustaka

### 1. *Turnover Intention* (Intensi Keluar)

Ronald dan Milkha (2014) *Turnover intention* (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* cukup kompleks dan saling berkait antara satu dengan yang lain. Menurut Faslah (2010) Dama Ayu (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, yaitu:

- a. Kepuasan kerja karyawan : karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya cenderung mempunyai pikiran untuk keluar, mengevaluasi alternatif pekerjaan lain dan berkeinginan untuk keluar karena berharap menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan.

- b. Komitmen organisasi dari karyawan : bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja yang mengacu respon emosional (*affective*) individu.
  - c. Kepercayaan terhadap organisasi : mempengaruhi keinginan berpindah secara tidak langsung melalui komitmen.
  - d. *Job insecurity* : tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan.
2. *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosional)
- Maslach dan Jackson (1981: 99) dalam Destriyarini (2013:135) menyatakan bahwa kelelahan emosional adalah suatu perasaan emosional yang berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan individu lain.
- Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius. Jadi, kelelahan emosional merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang menekan. Terdapat dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya kelelahan emosional, yaitu:
- a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial, dan tuntutan pekerjaan.
  - b. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri dan karakteristik kepribadian.
3. Konflik Peran
- Handoko (2012) Konflik Peran atau *role conflict* adalah kondisi seseorang menjalani pekerjaan yang tidak jelas atau pekerjaan yang saling bertentangan atau diharapkan dapat melakukan pekerjaan lebih dari kemampuan. Konflik peran timbul dari dua atau lebih anggota karena perbedaan kepentingan status, tujuan, nilai dan persepsi yang tidak cocok antara harapan seseorang dan tuntutan pekerjaan mengakibatkan antara individu merasa tidak nyaman dengan peran yang harus dilakukan atau disebut pertentangan perilaku, pola pikir, dan aktivitas antara seseorang atau kelompok maupun kelompok dengan seseorang atau kelompok lainnya yang berdampak secara fisik maupun psikis yang bersangkutan menimbulkan konflik peran.
- Menurut Siswanto (2013) terdapat faktor-faktor yang menyebabkan konflik peran yaitu:
- a. Masalah komunikasi yang dikarenakan kesalah pahaman yang terjadi terkait kalimat, bahasa, atau informasi yang kurang lengkap serta gaya komunikasi yang tidak konsisten.
  - b. Masalah struktur organisasi, pertentangan antar divisi yang memiliki kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan merebutkan sumber daya - sumber daya yang terbatas untuk mencapai tujuan mereka.
  - c. Masalah pribadi, karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka.
4. Stres Kerja
- Menurut Robbins, (2015) Stres kerja merupakan kondisi yang dinamis di mana seorang individu dikonfrontasikan dengan peluang, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan hasilnya dianggap penting dan tidak pasti. Tingkat stres pada tiap orang akan menimbulkan dampak yang berbeda, sehingga ada beberapa faktor penentu yang mempengaruhi tingkat stres seseorang. Faktor tersebut adalah:

- a. *Stressor* Ekstraorganisasi  
Penyebab stres yang berasal dari luar organisasi yang mencakup perubahan sosial / teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.
- b. *Stressor* Organisasi  
Stress yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri. *stressor* organisasi yang mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antar karyawan.
- c. *Stressor* Kelompok  
Kurangnya kohesivitas kelompok dan kurangnya dukungan sosial.
- d. *Stressor* Individu  
Muncul dari individu yang ada didalam organisasi. misalnya, konflik peran, keraguan dan disposisi individu.

### ***Emotional Exaustion dan Turnover Intention***

*Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional adalah kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang memiliki kecenderungan berkepribadian perfeksionis atau menginginkan kesempurnaan pada setiap pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional dan berdampak keinginan pegawai untuk berpindah bagian atau keluar dari pekerjaan. Kelelahan emosional yang tidak terkontrol akan meningkatkan *emotional exhaustion* perawat secara signifikan. Antisipasi untuk mengurangi kelelahan emosional dengan memberikan pelatihan komunikasi dan interaksi yang baik kepada pekerja yang didalamnya terdapat pelatihan management konflik dan management emosi. Hasil penelitian yang dilakukan Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensi *turnover*. Penelitian (Azharudeen T.N 2018) menunjukkan hasil ada hubungan positif yang signifikan antara kelelahan emosional dan intensi keluar. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H1: *Emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention***

### ***Konflik Peran dan Turnover Intention***

Konflik peran atau *role conflict* adalah konflik yang timbul dari pengendalian internal birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan norma, etika, dan kemandirian profesional. Kondisi ini terjadi karena dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Secara teori, konflik peran berpengaruh positif terhadap niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Dan sebaliknya apabila rendah konflik peran kepada karyawan diorganisasi, maka akan semakin menurun niat karyawan untuk keluar organisasi tersebut. Menurut Awkan Margarani Novi dkk (2016) Semakin tinggi konflik peran pada karyawan maka semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan tempat lain. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention***

### ***Emotional Exhasution dan Stress kerja***

Kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di mana pegawai yang mengalami kelelahan emosional akan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya kelelahan emosional yang dialami para karyawan yang terjadi sebagai respon terhadap stres yang berlebihan atau ketidakpuasan dalam pekerjaan. Hasil penelitian Ni Wayan Ari Sitawati (2016) Jika perawat sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri, maka dapat mempersepsikan hal ini sebagai tekanan yang mengancam dirinya dan lama kelamaan dapat menimbulkan stress bagi perawat yang bersangkutan. Stres kerja muncul karena ketidaksesuaian antara individu dengan lingkungan kerjanya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : *Emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap stres kerja  
Konflik Peran dan Stres Kerja**

#### **Konflik Peran dan Stres Kerja**

Konflik peran memiliki kaitannya dengan stres kerja. Seseorang akan mengalami tekanan untuk berusaha mematuhi satu diantaranya, untuk itu akan mengalami kesulitan. Tekanan ini merupakan stres yang berlebihan. Menurut (Jordan, et al. 2002 dalam Usman et al.; 2011) seperti: ketidakamanan pekerja, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi. Hasil penelitian dari Kristin Juwita & Devi Arintika (2018) menunjukkan adanya dampak konflik peran pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering terjadi konflik peran membuat stres kerja karyawan meningkat. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H4 : Konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.**

#### **Stres Kerja dan *Turnover Intention***

Moorhead & Griffin, (2013) stres kerja telah menjadi salah satu penyebab utama dari hilangnya karyawan. Hasil yang dilakukan (Arshadi dan Damiri 2013) menunjukkan hubungan positif antara stres kerja dan keinginan berpindah. Selain itu (K. Ayu Budiastiti Purnama Dewi dkk, 2015) juga menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada *turnover intention*. Stres kerja telah menjadi salah satu penyebab utama dari hilangnya karyawan (Moorhead & Griffin, 2013). Seorang karyawan yang mengalami frustrasi merupakan respon terhadap stres, ketegangan, yang berlebihan akibat ketidakpuasan dalam bekerja. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H5 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.**

#### ***Emotional exhaustion*, *Turnover Intention* dan Stres Kerja**

Kelelahan emosional merupakan kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Hasil penelitian dari Theresia Kusriyani dkk (2016) dalam Madziatul Churiyah (2011) yang menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*. Apabila didalam pekerjaannya mengalami kelelahan emosional yang dirasakan sangat tinggi tetapi karyawan merasa puas dalam bekerja maka karyawan akan mengalami stres kerja yang menjadikan ingin keluar dari suatu pekerjaan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

**H6: *Emotional exhaustion* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja.**

### **Konflik Peran, *Turnover Intention* dan Stres Kerja**

Greenhaus & Beutell (1985) Konflik peran adalah konflik antar peran yang muncul karena terdapat tekanan salah satu peran, baik dari sisi keluarga atau pekerjaan yang dapat saling memengaruhi satu sama lain. Hasil penelitian dari Aycan (dalam Anjani, 2015) berpendapat bahwa perbedaan konflik peran dalam individu dapat terjadi karena perbedaan peran atau tugas yang dijalankam individu dalam masyarakat. Hasil penelitian dari Awkan Margarani dkk (2016) Konflik peran yang tinggi akan mengalami stres yang berlebih dan akan mengalami peningkatan intensi *turnover* pada diri karyawan. Peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut :

**H7: Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja.**

## **C. Metoda Penelitian**

### **1. Populasi dan Sampel**

Populasi di artikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel merupakan bagian yang di ambil dari populasi. Populasi penelitian ini berjumlah 125 perawat.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel terbatas pada jenis orang tertentu mengguakan kriteria perawat yaitu perawat tetap, perawat yang bekerja selama 1 tahun, dan perawat yang sudah berkeluarga.

### **2. Data Penelitian**

#### **a. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang berkaitan secara langsung dengan masalah yang diteliti dengan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, baik dari wawancara maupun pengisian kuesioner yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama.

#### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, dengan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara langsung dengan kuesioner yang didesain menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi deskripsi responden, merupakan uraian responden secara demografis. Bagian kedua, berisi instrument pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian.

### **3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **a. *Turnover Intention***

*Turnover Intention* adalah persepsi karyawan terhadap keinginan meninggalkan organisasi dari satu ke tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Variabel *turnover intention* menggunakan dimensi yaitu pikiran untuk berhenti, keinginan untuk meninggalkan organisasi dan keinginan mencari pekerjaan lain. Indikator yang digunakan sejumlah 5 indikator dengan diukur menggunakan 5 skala *likert*, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

b. *Emotional Exhaustion*

*Emotional exhaustion* adalah persepsi karyawan terhadap perasaan emosional yang berlebih akibat rasa lelah oleh suatu pekerjaan. Variabel *emotional exhaustion* menggunakan dimensi kelelahan perasaan pribadi dan terkurasnya sumber – sumber emosional. Indikator yang digunakan sejumlah 5 indikator dengan diukur menggunakan 5 skala *likert*, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

c. Konflik Peran

Konflik Peran adalah persepsi karyawan yang muncul antara harapan dari dua peran berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Variabel konflik peran menggunakan dimensi wewenang, tanggung jawab, kejelasan tujuan dan cakupan pekerjaan. Indikator yang digunakan sejumlah 5 indikator dengan diukur menggunakan 5 skala *likert*, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

d. Stres Kerja

Stres kerja adalah persepsi karyawan yang muncul karena kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dimana kesenjangan yang muncul dinilai penting oleh karyawan bersangkutan. Variabel stres kerja menggunakan dimensi beban kerja, konflik peran dan ambiguitas peran. Indikator yang digunakan sejumlah 5 indikator dengan diukur menggunakan 5 skala *likert*, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

#### 4. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Ghozali (2016) Pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang bertujuan untuk menguji apakah indikator – indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel. Jika masing – masing indikator memiliki loading factor yang tinggi, maka indikator tersebut dikatakan valid. (Ghozali 2013). Korelasi antar variabel harus cukup kuat, dapat dilihat dari nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)  $> 0,05$ . Serta signifikansi dari Barlett's Test  $< 0,05$ , Kemudian melihat *Measure of sampling Adequacy* (MSA)  $> 0,5$  untuk memastikan variabel masih bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut.

b. Uji Reabilitas

Sugiyono (2014) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk, butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel.

#### 5. Alat Analisis Data



Analisis data penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan 2 persamaan dan alat bantu SPSS 2.1 (*Statistical Packages for Social Science*).

a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2016) Uji ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila analisis yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat dijelaskan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian (Ghozali 2013. bila  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen, dan bila  $R^2 = 1$  berarti adanya suatu hubungan yang sempurna Ghozali, (2016).

b. Uji F (*Goodness of fit*)

Uji statistik pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan untuk kelayakan model terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F dapat juga diartikan apakah model penelitian regresi linier berganda yang digunakan sesuai atau tidak. Kriteria pengujian F dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

c. Uji t (Secara Parsial)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing - masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 99% atau taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

d. Uji Tidak Langsung

Uji tidak langsung menggunakan uji sobel test yang berguna untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi signifikan atau tidak. *Sobel test* menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Hasil *sobel test* memberikan nilai estimasi *indirect effect* yang kemudian dicari nilai  $t_{hitung}$ nya dengan cara membagi besarnya nilai dara terhadap nilai *standart error* dan membandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  berarti pengaruh mediasi dikatakan signifikan. Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ( $p2xp3$ ) signifikan atau tidak.

## D. Hasil

### 1. Statistik Deskriptif Data

Penelitian ini menggunakan 85 sampel dari seluruh perawat yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan di Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan.

**Tabel 1.**

**Sampel Penelitian Dan Tingkat Pengembalian**

<b>Uraian</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang didistribusikan	85
Kuesioner yang kembali	80
Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	0
Jumlah kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut	80

*Sumber: Data primer yang diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan jika kuesioner yang disebar 85 tidak sama dengan kuesioner yang kembali 80 eksemplar, namun kuesioner yang dapat diolah hanya 80 eksemplar dan 5 kuesioner tidak kembali.

## 2. Statistik Deskriptif Responden

Statistik deskriptif memberikan gambaran secara terperinci tentang profil responden mengenai jenis kelamin, pendidikan terakhir, penghasilan, dan masa bekerja.

**Tabel 2.**  
**Profil Responden**

Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Berdasarkan Jenis Kelamin</b>		
Pria	12	15,0%
Wanita	68	85,0%
<b>Jumlah</b>	80	100%
<b>Berdasarkan Pendidikan</b>		
<b>Terakhir</b>	5	6,3%
SMA	42	52,5%
D3	33	41,3%
S1	80	100%
<b>Jumlah</b>		
<b>Berdasarkan Penghasilan</b>		
≤ 1.800.000	6	7,5%
≤ 1.800.000 – 3.000.000	57	71,3%
≥ 3.000.000	17	21,3%
<b>Jumlah</b>	80	100%
<b>Berdasarkan Masa Bekerja</b>		
≤ 1 tahun	25	<b>31%</b>
2 - 4 tahun	45	<b>56%</b>
≥ 4 tahun	10	<b>13%</b>
<b>Jumlah</b>	80	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui responden yang berpartisipasi paling banyak adalah responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah wanita sebanyak 85,0% sedangkan sisanya laki – laki sebanyak 15,7%. Ditinjau dari pendidikan terakhir responden yang berpartisipasi paling banyak adalah D3 sebanyak 42 orang dengan persentase 52,5%. Berdasarkan penghasilan yang berpartisipasi paling banyak adalah dengan penghasilan perbulan antara ≤1.800.000 – 3.000.000 sebanyak 57 orang dengan persentase 71,3%, Responden yang berpartisipasi paling banyak adalah berdasarkan lama bekerja 2 - 4 tahun yaitu 45 orang atau sebesar 56%.

## 3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden

Tanggapan responden atas kuesioner yang dikirim, direkapitulasi untuk tujuan analisis data. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu *turnover intention* terdiri dari 5 (lima) pertanyaan, *emotional exhaustion* terdiri dari 5 (lima) pertanyaan, konflik peran terdiri dari 5 (lima) pertanyaan dan stres kerja terdiri dari 5 (lima) pertanyaan. Analisis deskriptif dapat disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Statistik Deskriptif Jawaban Responden**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std Dev
<b>j</b> <i>Turnover Intention</i>	80	2	5	4,00	0,615
<i>Emotional Exhaustion</i>	80	2	5	3,98	0,632
Konflik Peran	80	2	5	3,98	0,597
Stres Kerja	80	2	5	4,09	0,662
Valid N	80				

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif variabel *turnover intention* menunjukkan nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, mean sebesar 4.00. Hal ini membuktikan bahwa jawaban responden mengenai variabel *turnover intention* rata – rata menjawab setuju karena nilai rata – rata tanggapan mendekati nilai maksimum dengan sebaran data sebesar 0,615.

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif variabel *emotional exhaustion* menunjukkan nilai minimum sebesar 2, sedangkan nilai maksimum sebesar 5, mean sebesar 3.98. Hal ini membuktikan bahwa jawaban responden mengenai variabel *emotional exhaustion* menjawab setuju karena rata – rata tanggapan mendekati minimum dengan sebaran data sebesar 0,632.

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif variabel konflik peran menunjukkan nilai minimum sebesar 2, sedangkan nilai maksimum sebesar 5, mean sebesar 3.98. Hal ini membuktikan bahwa jawaban responden mengenai variabel konflik peran menjawab setuju karena rata – rata tanggapan mendekati minimum dengan sebaran data sebesar 0,597.

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif variabel stres kerja menunjukkan nilai minimum sebesar 2, sedangkan nilai maksimum sebesar 5, mean sebesar 4.09. Hal ini membuktikan bahwa jawaban responden mengenai variabel stres kerja menjawab setuju karena rata – rata tanggapan mendekati minimum dengan sebaran data sebesar 0,652.

#### 4. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Hasil analisis uji validitas menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA). Pengukuran validitas dilakukan dengan melihat nilai *Kaiser-Meyer Olkin Measure of sampling Adequacy*, *Barlett's Test of Sphericity* dan *Component Matarix*. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 4.**  
**Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

	Validitas	Reliabilitas

Kuesioner	KMO-MSA	Component matrix	Ketr.	Cronbach alpha	Ketr.
TO1	0.848	0.818	Valid	0.890	Reliabel
TO2		0.797	Valid		
TO3		0.835	Valid		
TO4		0.860	Valid		
TO5		0.862	Valid		
EE1	0.886	0.801	Valid	0.903	Reliabel
EE2		0.847	Valid		
EE3		0.862	Valid		
EE4		0.871	Valid		
EE5		0.865	Valid		
KP1	0.836	0.785	Valid	0.895	Reliabel
KP2		0.837	Valid		
KP3		0.860	Valid		
KP4		0.840	Valid		
KP5		0.888	Valid		
SK1	0.864	0.879	Valid	0.921	Reliabel
SK2		0.916	Valid		
SK3		0.924	Valid		
SK4		0.848	Valid		
SK5		0.787	Valid		

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Hasil uji validitas pada tabel 4. menunjukkan bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA) lebih besar dari 0,5 menunjukkan kecukupan sampel adalah baik. Untuk melihat validitas masing - masing indikator penelitian, terdapat nilai *Component Matrix*, dengan nilai yang diharapkan masing - masing adalah minimum 0,500 dan 0,700. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid dan sampel dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

#### b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, dari tabel 4 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas konstruk variabel *emosional exhaustion*, konflik peran, *turnover intention* dan stres kerja yang digunakan dalam penelitian lebih dari 0,06 maka jawaban dari para responden dinyatakan *reliabel*.

### 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Uji ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows ver. 21* dengan tingkat signifikan sebesar 0.05. Hasil pengujian masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.**  
**Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas**

Variabel Independen	<i>Turnover Intention</i>			Stres Kerja		
	B	T	Sign	B	T	Sign

Konstanta	2.607	2.063	0.042	0.447	0.441	0.660
<i>Emotional exhaustion</i>	0.212	1.503	0.137	0.298	2.758	0.007
Konflik peran	0.371	2.126	0.037	0.707	6.174	0.000
Stres kerja	0.284	2.000	0.049			
F	65.387				199.314	
Sign	0.000				0.000	
R	0.849				0.915	
R <sup>2</sup>	0.721				0.838	

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

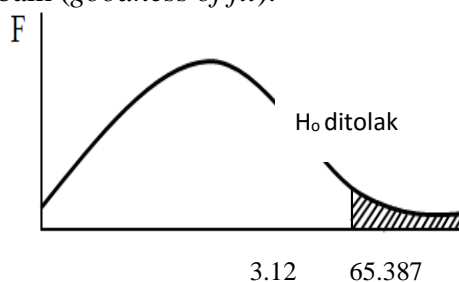
Dari hasil persamaan regresi linier berganda pada Tabel 5. di atas dapat dijelaskan:

persamaan pertama ( $TO = 2.607 + 0.212EE + 0.371KP + 0.284SK$ )

persamaan kedua ( $SK = 0,447 - 0,298EE + 0,707KP$ )

## 6. Uji Model

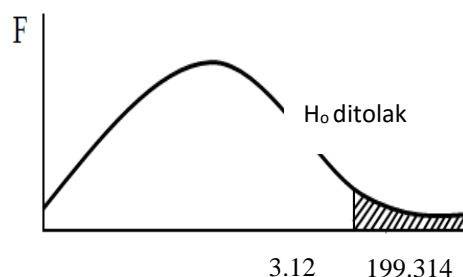
Data pada tabel 5. menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,721. Diartikan bahwa 72,1% besarnya *turnover intention* dipengaruhi oleh *emotional exhaustion*, konflik peran dan stres kerja sebesar 72,1%. Sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai  $e^2 = \sqrt{(1 - 0,721)} = 0,529$  (uji tidak langsung). Hasil perhitungan uji F untuk persamaan (1) diperoleh nilai F hitung sebesar (65.387) dan nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan jumlah  $n = 80$  dan  $k = 3$ , maka  $df_1 = 3(k)$  dan  $df_2 = (n - k - 1)$  serta mendapatkan  $F_{tabel}$  senilai 3.12. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  tidak diterima atau  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama *emotional exhaustion*, konflik peran, stress kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil ini menunjukkan pula bahwa model penelitian adalah baik (*goodness of fit*).



**Gambar 5.1**  
**Hasil Uji F**

Pada persamaan 2 (tabel 4,8) koefisien determinasi sebesar 0,838. Diartikan bahwa 83,8% perubahan pada stres kerja dipengaruhi oleh *emotional exhaustion* dan konflik peran. Sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai  $e^1 = \sqrt{(1 - 0,915)} = 0,291$  (uji tidak langsung). Dari hasil perhitungan uji F untuk persamaan (2) diperoleh nilai F hitung sebesar (199.314) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan jumlah  $n = 80$  dan  $k = 2$ , maka  $df_1 = 2 (k)$  dan  $df_2 = (n - k - 1)$  serta mendapatkan  $F_{tabel}$  senilai 3.12. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  tidak diterima atau  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama *emotional*

*exhaustion* dan konflik peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stress kerja. Hasil ini menunjukkan pula bahwa model penelitian adalah baik (*goodness of fit*).



**Gambar 5.2**  
**Hasil Uji F**

## 7. Uji Hipotesis

Acuan yang digunakan dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan alpha 0,05 atau dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Penentuan nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $df = n-1$  ( $df = 80-1 = 79$ ) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66437.

Dari hasil perhitungan uji pertama tabel 5 diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar (1.503) dengan arah positif, sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,137. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 maka hipotesis ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh variabel *emotional exhaustion* terhadap variabel *turnover intention*.

Hasil pengujian kedua tabel 5 diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar (2,126) dengan nilai signifikansi sebesar 0,037. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti ada pengaruh variabel konflik peran terhadap variabel *turnover intention*.

Hasil pengujian ketiga tabel 5 diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar (2,758) dengan arah positif dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti ada pengaruh *emotional exhaustion* terhadap variabel stress kerja.

Hasil pengujian keempat tabel 5 diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar (6,174) dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti terdapat pengaruh variabel konflik peran terhadap variabel stress kerja.

Hasil pengujian kelima tabel 5 diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar (2,000) dan nilai signifikansi sebesar 0,049. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti terdapat pengaruh variabel stress kerja terhadap variabel *turnover intention*.

Hasil pengujian keenam Pengaruh langsung diperoleh dari nilai beta dari *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*, sedangkan pengaruh tidak langsung variabel *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* melalui stress kerja diperoleh dengan mengalikan pengaruh *emotional exhaustion* terhadap stress kerja dengan pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* sebagai berikut: Pengaruh langsung *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* = 0,212

Pengaruh tidak langsung melalui stress kerja =  $(0,298) \times (0,284) = -0,084$

Total pengaruh =  $0,212 + (0,084) = 0,296$ .

Hasil mediasi menunjukkan bahwa nilai pengaruh langsung lebih tinggi daripada pengaruh tidak langsung, hal ini menunjukkan bahwa stress kerja

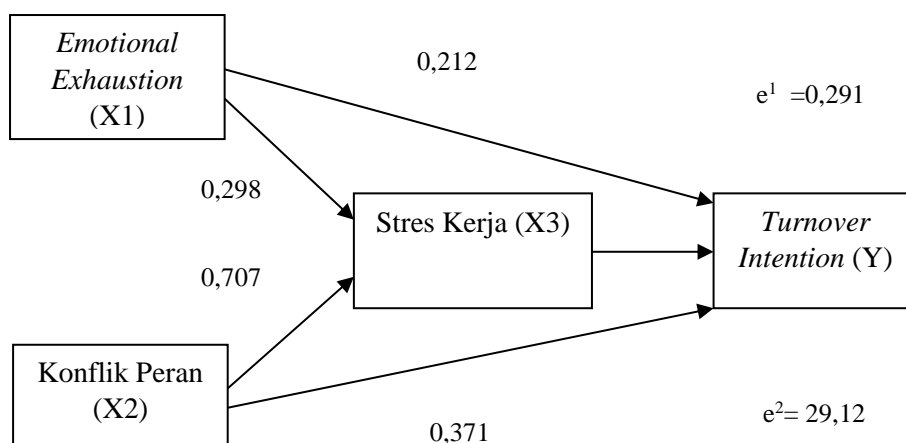
mampu memediasi pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*.

Hasil pengujian ketujuh pengaruh langsung diperoleh dari nilai beta dari konflik peran terhadap *turnover intention*, sedangkan pengaruh tidak langsung variabel konflik peran terhadap *turnover intention* melalui stress kerja diperoleh dengan mengalikan pengaruh konflik peran terhadap stress kerja dengan pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* sebagai berikut: Pengaruh langsung konflik peran terhadap intensi keluar= 0,371

Pengaruh tidak langsung melalui stress kerja =  $(0,707) \times (0,284) = 0,200$

Total pengaruh =  $0,371 + 0,200 = 0,571$ .

Hasil mediasi menunjukkan bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung, hal ini menunjukkan bahwa stress kerja merupakan variable mediasi bagi konflik peran terhadap *turnover intention*.



**Gambar 5.3**  
**Model Diagram Akhir**

## 8. Pembahasan

### a. Pengaruh *Emotional Exhaustion* Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* perawat pada RS Aisyiyah Muntilan, yang secara statistic ditunjukkan oleh hasil uji t ( $1,503 < 1,6643$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak memberikan kontribusi dalam meningkatkan *turnover intention*. Dalam penelitian ini pada perawat RS Aisyiyah Muntilan sudah melakukan penyesuaian perawat dengan lingkungan yang nyaman agar membantu perawat menghilangkan rasa stres dan merasa rileks agar dapat bekerja dengan optimal dan nyaman. Yang diharapkan perawat tidak merasakan kelelahan yang berlebih karena perawat sangat rentan terhadap *emotional exhaustion* berhubungan dengan profesi yang berhadapan langsung dengan pasien dengan keinginan yang banyak. Antisipasi untuk mengurangi kelelahan emotional dengan memberikan pelatihan komunikasi dan interaksi yang baik kepada perawat yang didalamnya terdapat pelatihan management konflik dan management emosi sehingga saat berhadapan dengan pasien yang membuat stres perawat mampu mengatasi tanpa membuat dirinya stres, dan diadakan tes psikologi agar mengetahui kepribadian dan penempatan posisi yang tepat. Hal tersebut akan mencegah kejenuhan dan mengurangi keinginan perawat untuk keluar dari

organisasi. Pernyataan tersebut berlawanan dengan hasil penelitian dari Kusriyani Theresia dkk (2016) dan Azharudeen.T.N. (2018).

b. Pengaruh Konflik peran Terhadap *Turnover Intention*

Konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada RS Aisyiyah Muntilan. Berdasarkan hasil uji statistic yang menunjukkan nilai  $t$  hitung lebih tinggi daripada  $t$  table ( $2,126 < 1,6643$ ). Konflik atau pertentangan muncul karena terdapat tekanan salah satu peran, baik dari sisi. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai perawat juga memiliki peran dalam keluarga maupun dilingkungannya. Meskipun perawat mengalami konflik peran dan berkeinginan untuk pindah/ keluar, tetapi hal ini tidak bisa dilakukan karena status pegawai sebagai ASN, apabila pegawai ingin mengajukan pindah kerja harus melalui prosedur dari rumah sakit untuk direkomendasikan kepada pemerintah daerah disetujui perpindahannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian dari Awkan Margarani Novi dkk (2016) Semakin tinggi konflik peran pada karyawan maka semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan tempat lain.

c. Pengaruh *Emotional Exhasution* Terhadap Stress kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap stres di Rs Aisyiyah Muntilan. Hasil ini didukung oleh pengujian statistic yang menunjukkan bahwa  $t$  hitung yang diperoleh lebih tinggi daripada  $t$  table ( $2,758 < 1,6643$ ). Adanya *emotional exhaustion* yang tinggi menimbulkan stress ketika karyawan menghadapi pekerjaannya. Ketika sudah mencapai kejenuhan, akan menimbulkan pemikiran bagi perawat untuk keluar dari perusahaan. Adanya perubahan aturan perusahaan dengan tuntutan tertentu pada tenaga kerja seperti dalam hal penguasaan teknologi baru, batasan atau waktu yang lebih ketat, perubahan tuntutan terhadap hasil kerja serta perubahan dalam peraturan kerja dan lain lain dapat menimbulkan suatu situasi yang menekan tenaga kerja yang bersangkutan. Jika perawat sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri, maka dapat mempersepsikan hal ini sebagai tekanan yang mengancam dirinya dan lama kelamaan dapat menimbulkan stress bagi perawat yang bersangkutan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Ni Wayan Ari Sitawati (2016).

d. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran mempengaruhi stress terjadi Rs Aisyiyah Muntilan. Hasil ini bersarkan uji  $t$ , dimana  $t$  hitung lebih tinggi dari  $t$  table ( $6,174 > 1,6643$ ). Stres kerja dapat dipengaruhi oleh adanya konflik dalam organisasi. Salah satunya adanya konflik peran. Konflik peran dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang individu memiliki peran yang berbeda dalam satu waktu yang sama. peran tersebut memberikan tekanan kepada individu karena adanya perbedaan kepentingan antara peran yang didapatkan oleh individu tersebut. Semakin tinggi konflik peran juga akan berpengaruh pada meningkatnya stres dalam bekerja. Konflik yang berlangsung berkepanjangan akan menimbulkan stress bagi perawat. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Kristin Juwita & Devi Arintika (2018) mendapatkan hasil konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil penelitian tersebut diperkuat penelitian Iqbal pada tahun 2013 yang memberikan hasil bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan stres kerja.



e. Pengaruh Stress kerja Terhadap *Turnover Intention*

Stress kerja mempengaruhi *turnover intention* di RS Aisyiyah Muntilan. Hasil ini didasarkan pada uji statistic yang menerangkan bahwa t hitung lebih besar dari t table ( $2,000 > 1,6643$ ). Semakin tinggi stress kerja yang dirasakan maka semakin tinggi pula *turnover intention* yang akan terbentuk pada karyawan tersebut. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka akan semakin tinggi pula *turnover intention* perawat. Stres yang tidak ditanggapi dengan baik berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar lainnya. Apabila seseorang dalam keadaan stres, kemungkinan orang tersebut menjadi kurang memperhatikan keadaan sosialnya dan kurang sensitif terhadap orang lain. Hal tersebut menyebabkan hubungan antar karyawan tidak harmonis yang akan menyebabkan pegawai merasa tidak nyaman, sehingga cenderung akan mengalami *turnover intention*. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari K. Ayu Budiastiti Purnama Dewi dkk (2015) dan penelitian Arshadi & Damiri (2013) mendapatkan hasil stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

f. Pengaruh *Emotional Exhaustion* Terhadap *Turnover Intention* melalui Stress kerja

Dari perhitungan uji mediasi menunjukkan bahwa stress kerja mampu menjadi variabel mediasi bagi pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* perawat di RS Aisyiyah Muntilan. Kelelahan emosional merupakan kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Menurut Ni Wayan Ari Sitawati (2016) Apabila didalam pekerjaannya mengalami kelelahan emosional yang dirasakan sangat tinggi tetapi karyawan merasa puas dalam bekerja maka karyawan akan mengalami stres kerja yang menjadikan ingin keluar dari suatu pekerjaan. Menurut Azharudeen T.N (2018) penyebab stres terjadi karena beban kerja yang berlebih, tekanan yang tinggi, kurang berkonsentrasi dalam pekerjaan yang akan berdampak pada terganggunya kesehatan. Pekerjaan harus dipelihara secara efektif untuk memastikan bahwa semua perawat bekerja pada potensinya masing – masing dan bebas dari stres. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Wisantyo dan Madiistriyanto (2015) yang menyatakan *emotional exhaustion* mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja dan penelitian dari Theresia Kusriyani dkk (2016) yang menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*

g. Pengaruh Konflik Peran Terhadap *Turnover Intention* Melalui Stress Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran mampu menjadi variabel mediasi bagi *turnover intention* melalui stres kerja perawat di RS Aisyiyah Muntilan. Konflik peran yang tinggi akan mengalami stres yang berlebih dan akan mengalami peningkatan intensi *turnover* pada diri karyawan. Peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Menurut Awkan Margarani Novi dkk (2016) apabila terjadi konflik peran yang tinggi, maka akan mengalami stres yang berlebih dan akan mengalami peningkatan intensi *turnover* pada diri karyawan. Peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari

perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Awkan Margarani dkk (2016) yang menyatakan konflik peran mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *emotional exhaustion* memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan sebesar 1,503. Hasil ini memiliki arti bahwa jika *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh perawat sangat tinggi maka akan berdampak terhadap *turnover* pegawai yang menurun.
2. Variabel konflik peran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan sebesar 0.037. Hasil tersebut memiliki arti bahwa *emotional exhaustion* yang tinggi akan berpengaruh terhadap *turnover intention* yang akan meningkat
3. Variabel *emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.007. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila didalam suatu organisasi terdapat tingkat *emotional exhaustion* yang tinggi maka hal tersebut juga akan berdampak terhadap stres kerja yang akan meningkat
4. Variabel konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila didalam suatu organisasi terdapat konflik peran yang tinggi maka hal tersebut juga akan berdampak terhadap stres kerja yang akan meningkat pada perawat RS Aisyiyah Muntilan.
5. Variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.049. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila disuatu organisasi mengalami stres kerja perawat tinggi, maka akan berdampak terjadinya *turnover intention* meningkat
6. Uji moderasi dapat membuktikan bahwa stres kerja menjadi variabel mediasi antara *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung. Sehingga diperoleh hasil *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja.
7. Uji moderasi dapat membuktikan bahwa stres kerja menjadi variabel mediasi antara konflik peran terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung. Sehingga diperoleh hasil konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja

## Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Cakupan penelitian yang kurang luas sehingga justifikasi terhadap hasil penelitian tidak bisa disamakan apabila terjadi di lingkup penelitian di tempat yang berbeda.
2. Pada penelitian ini masi memiliki keterbatasan sumber refrensi penelitian terdahulu yang meneliti tentang *emotional exhaustion*, terhadap *turnover intention* dan *emotional exhaustion* terhadap stres kerja

## REFERENCE

- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013) *The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences. Elsevier B.V.*, 84(2003), pp. 706–710.
- Awkan Margarani Novi dkk (2016) *Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar* (Studi Pada Anantara Seminyak Resort & Spa,
- Churiyah, Madziatul. 2011. *Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 2 145-154
- Destriyarini Miranda. 2013. *Strategi Coping dan Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) pada Ibu yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus (Study Kasus di RSJ Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Kalimantan Timur)*. eJournal Psikologi FISIP UNMUL.org. Vol. 1 No. 2 : 133-145.
- Edison dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Alfabeta C). Bandung.
- Dharma, C 2013. *Hubungan Antara Turnover Intention Dengan Komitmen organisasional di PT.X. Medan*. *Jurnal Eksis*. Vol. 1 no 2. Hal 3.
- Fristiyanti Mega (2016). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Peran Terhadap Turnover Intention di PT. Malugo Indonesia*. *Journal*
- Ghozali, I.2016. *Aplikasi Mulivariet Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan VII* (Badan Pene). Semarang.
- .Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.
- Issa, D.A.R.M., Ahmad, F and Gelaidan, H. M. 2013. *Job satisfaction and turnover intention based on sales person standart point*. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 14 (4), pp:525—531
- Kusriyani, Theresia., Magdalena, Maria., & Paramita, Patricia Dhiana. (2016). *Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensitas Turnover Yang Dimediasi Komitmen Organisasi*. *Journal of Management Vol.02, No.02*
- Kurniawati, Dyan (2016) *Pengaruh Konflik peran, Stres kerja, Locus of Control, Dan Komitmen Organisasional di kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah dan DIY*
- Mariskha, “*Pengaruh Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar harian Lokal di Kota Palembang*” 2011.
- Munandar. 2014. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Morhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Robbins,S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Salemba Empat.
- Ronald Sukwadi, Milkha Meliana, 2014, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja dan Turnover Intention Karyawan Usaha Kecil Menengah*, Jurnal Rekayasa Sistem Industri, Vol.3.,No.1.,p.1-9.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodes)* (Alfabeta). Bandung.
- Veithzal Rivai, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktik*, Penerbit PT.Rajagrafindo Persada, jakarta
- Widiastuti, Dhian Zusmiasih., dan Astuti Kamsih. 2008. *Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Burnout Pada Guru Sekolah Dasar*. Jurnal InSight.6(2)