

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Karyawan Produksi PT. Lembah Tidar Jaya Magelang)**

Sri Dwi Lestari

Tari47647@gmail.com

Esti Margiyanti Utami, S.E.,M.Si

estiutami@umpwr.ac.id

Wijayanti. S.E.,M.Sc

wijayanti@umpwr.ac.id

Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang utama dalam berlangsungnya proses produksi guna mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian suatu tujuan tidak akan lepas dari suatu masalah, baik yang berhubungan di luar organisasi maupun di dalam organisasi. Salah satu masalah yang ada di dalam perusahaan adalah mengenai konflik peran dan ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan produksi PT. Lembah Tidar Jaya Magelang, hal ini tidak menutup kemungkinan akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dapat berujung pada keputusan keinginan keluar karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menguji pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*. (2) Menguji pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention*. (3) Menguji pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. (4) Menguji pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja. (5) Menguji kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. (6) Menguji kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*. (7) Menguji kepuasan kerja dalam memediasi ambiguitas peran terhadap *turnover intention*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Lembah Tidar Jaya Magelang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan karyawan tetap bagian produksi yang bekerja minimal 1 tahun dengan jumlah 110 orang. Analisis data menggunakan uji regresi untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. (2) Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. (3) Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. (4) Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. (5) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. (6) Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. (7) Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kepuasan Kerja, dan *Turnover Intention*.

A. PENDAHULUAN

Persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga sumber daya manusia dituntut untuk mampu mengembangkan potensi-potensi dalam diri mereka. Pada dasarnya sumber daya manusia sangat berperan di dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang utama dalam berlangsungnya proses atau kegiatan produksi guna mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan tidak akan lepas

dari suatu masalah, baik masalah yang berhubungan dengan pihak di luar organisasi perusahaan maupun masalah-masalah yang berhubungan di dalam organisasi perusahaan. Salah satu masalah yang ada di dalam perusahaan adalah yang berhubungan dengan karyawan. Dimana seorang karyawan mengalami ketidakpuasan kerja maka dalam diri karyawan akan timbul yang disadari untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Dengan demikian, organisasi harus memahami apa yang menyebabkan karyawan untuk memilih meninggalkan organisasi.

Tett dan Meyer (1993:262), *turnover intention* merupakan keinginan atau rencana seorang untuk meninggalkan organisasi. *Turnover intention* dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan *turnover intention* yang rendah (Yucel, 2012). Tidak dapat disangkal salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan untuk pindah tempat kerja adalah ketidakpuasan pada tempat bekerja sekarang (Sunyoto, 2012:214).

Menurut Gibson *et al.* (2012:102), kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Selanjutnya menurut Panggabean (2004:129-130), faktor penentu kepuasan kerja yang diteliti oleh beberapa peneliti mengemukakan bahwa variabel-variabel tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok yaitu karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan karakteristik individu. Menurut Panggabean (2004:130) dari ketiga kelompok itu yang paling sering diamati adalah karakteristik pekerjaan. Sedangkan menurut Rizzo *et al.* (1970) dalam Panggabean (2004:130) mengenai unsur-unsur karakteristik pekerjaan yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *role conflict*, *role ambiguity*.

Menurut Rizzo *et al.* (1970:155), konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*. Seperti halnya Jackson dan Sculler (1985:38-42), menyatakan bahwa konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Menurut Rizzo *et al.* (1970:155-156), ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Oleh karena itu, mencerminkan kepastian tentang tugas, wewenang, alokasi waktu, dan hubungan dengan orang lain, kejelasan atau adanya panduan, arahan, kebijakan,

dan kemampuan untuk memprediksi sanksi sebagai hasil dan perilaku. Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*. Seperti halnya Khan dkk dalam Munandar (2006:392), menjelaskan bahwa stres yang timbul karena keridakjelasan sasaran akhirnya mengarah ke ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan.

PT. Lembah Tidar Jaya Magelang adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan kulit atau penyamakan kulit lebih spesifik ke pengolahan kulit sapi. Lokasi perusahaan berada di Dusun Kedungingas Desa Bulurejo Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. PT. Lembah Tidar Jaya Magelang dalam proses produksinya menjalankan model produksi *made by order* yang berarti produksi dilakukan berdasarkan pesanan. Menurut ibu Ratna selaku bagian Kepegawaian mengatakan kepuasan karyawan pada PT. Lembah Tidar Jaya Magelang dirasa masih rendah. Hal ini terbukti bahwa rata-rata disetiap bulannya masih tercatat adanya karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Adanya sejumlah informasi yang terjadi pada karyawan produksi mengenai adanya konflik peran dan ambiguitas peran diantaranya masih terdapat pekerjaan dengan dua atau lebih kelompok secara berbeda, mendapatkan perintah yang saling bertentangan, terdapat informasi yang simpang siur mengenai deskripsi pekerjaan sehingga karyawan ragu melakukan pekerjaan, kurangnya pedoman untuk membantu para pekerja. Sementara itu, terkait dengan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan mengenai gaji, pekerjaan, pemimpin dan rekan kerja dirasa masih kurang. Hal ini terbukti disetiap bulannya ada karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Apabila kondisi tersebut terus menerus terjadi, maka tidak menutup kemungkinan kepuasan kerja karyawan akan menurun. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan keinginan keluar karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?

5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention*?

C. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

1. Kajian Teori

a. *Turnover Intention*

Tett dan Meyer (1993:262) mengemukakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan atau rencana seseorang untuk meninggalkan organisasi. *Turnover intention* diukur dengan mengacu pada interval tertentu (misalkan, dalam 6 bulan berikutnya), dan telah diuraikan sebagai yang terakhir dalam urutan proses penarikan, berfikir untuk berhenti dan berniat mencari alternative pekerjaan juga termasuk (Mobley, et al. dalam Teet dan Meyer, 1993:262). Terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan *turnover intention* yang rendah (Yucel, 2012). Tidak dapat disangkal salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan untuk pindah tempat kerja adalah ketidakpuasan pada tempat kerja sekarang (Sunyoto, 2012:214).

Sager, et al. (1998:225) mendefinisikan tiga kognisi *turnover intention* sebagai berikut:

- 1) *Thinking of quitting*, yaitu karyawan berpikir untuk meninggalkan organisasi.
- 2) *Intention to search*, yaitu karyawan berkeinginan untuk mencari pekerjaan diluar organisasi.
- 3) *Intention to quit*, yaitu karyawan berkeinginan untuk meninggalkan organisasi.

Menurut Ridlo (2012:5-9), faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan antara lain:

- 1) Usia
- 2) Lama kerja
- 3) Tingkat pendidikan
- 4) Keikatan terhadap perusahaan
- 5) Kepuasan kerja
- 6) Budaya perusahaan

Jackson dan Shuller (1985), menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya

kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

b. Konflik Peran

Rizzo *et al.* (1970:155), mendefinisikan bahwa konflik peran sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran.

Menurut Munandar (2006:390), faktor yang menimbulkan konflik peran yaitu sebagai berikut:

- 1) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
- 2) Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaan.
- 3) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- 4) Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Menurut Van Sell dkk (1981) dan Kahn dkk (1964) dalam Munandar (2006:391), menemukan bahwa tenaga kerja yang menderita konflik peran yang lebih banyak memiliki kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketegangan pekerjaan yang lebih tinggi. Selanjutnya Jackson dan Shuller (1985:38-42) mengemukakan bahwa konflik peran berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Konflik peran dapat diukur dengan menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970:155) yaitu:

- 1) Konflik antar nilai-nilai internal *focal person*.
- 2) Konflik intrasender.
- 3) Konflik antar peran.
- 4) Ekspektasi dan tuntutan organisasi atau kebijakan yang saling bertentangan.

c. Ambiguitas Peran

Rizzo *et al.* (1970:155-156), ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Oleh karena itu, mencerminkan kepastian tentang tugas, wewenang, alokasi waktu, dan hubungan dengan orang lain, kejelasan atau adanya panduan, arahan, kebijakan, dan kemampuan untuk memprediksi sanksi sebagai hasil dan perilaku.

Everly dan Gerdano dalam Munandar (2006:392), menyebutkan faktor-faktor yang menimbulkan ambiguitas peran adalah:

- 1) Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
- 2) Kesamaan tentang tanggung jawab.
- 3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- 4) Kesamaan tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
- 5) Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

Kahn dkk dalam Munandar (2006:392), menjelaskan bahwa stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Selanjutnya Jackson dan Schuller (1985:38-42), menyatakan bahwa ambiguitas peran berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Ambiguitas peran dapat diukur dengan menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970:155) yaitu:

- 1) Prediktabilitas hasil atau tanggapan terhadap perilaku seseorang.
- 2) Keberadaan atau kejelasan persyaratan perilaku, seringkali dengan hal masukan dari lingkungan yang akan berfungsi untuk memandu perilaku dan memberikan pengetahuan bahwa tingkah laku itu sesuai.

d. Kepuasan Kerja

Gibson *et al.* (2012:102), kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Menurut Sunyoto (2012:210) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Yucel (2012), menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan *turnover intention* yang rendah.

Menurut Panggabean (2004:129), dalam kaitannya dengan faktor-faktor penentu kepuasan kerja, beberapa peneliti (seperti misalnya, Glison dan Durick, 1988; Rousseau, 1978), mengemukakan bahwa variabel-variabel tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok yaitu:

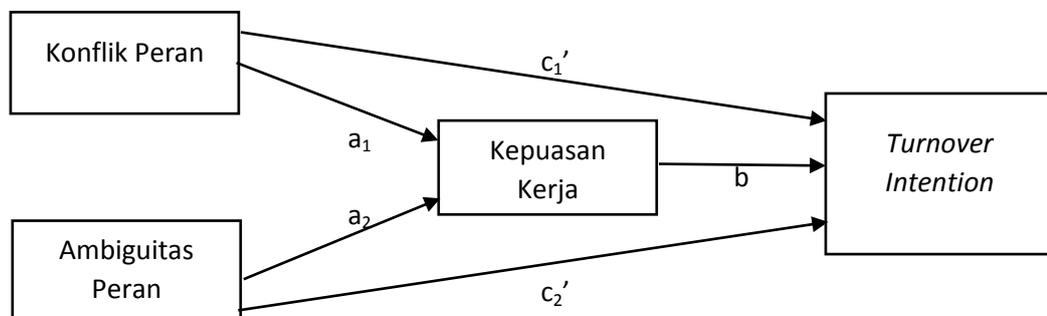
- 1) Karakteristik pekerjaan, terdiri atas keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*), keberartian tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*), dan umpan balik pekerjaan (*feedback*). Menurut Hackman dan Oldham dalam Panggabean (2004:129), karakteristik pekerjaan mempengaruhi tingkat motivasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja, tingkat absensi, dan tingkat perputaran kerja.
- 2) Karakteristik organisasi, mencakup skala usaha, kompleksitas, formalisasi, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, anggaran anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja, dan kepemimpinan.
- 3) Karakteristik individu terdiri atas jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, masa kerja, status perkawinan, dan jumlah tanggungan.

Menurut Panggabean (2004:130) dari ketiga kelompok itu yang paling sering diamati adalah karakteristik pekerjaan. Sedangkan menurut Rizzo *at al.* (1970) dalam Panggabean (2004:130) mengenai unsur-unsur karakteristik pekerjaan yang mempengaruhi pekerjaan kerja adalah seperti *role conflict*, *role ambiguity*.

Menurut Gibson, *et al.* (2012:102) kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu:

- 1) Gaji. Jumlah gaji yang diterima dan dianggap gaji yang wajar.
- 2) Pekerjaan. Keadaan dimana tugas pekerjaan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab.
- 3) Kesempatan promosi. Tersedia kesempatan untuk promosi.
- 4) Pimpinan. Kemampuan pimpinan untuk menunjukkan minat dan perhatian terhadap karyawan.
- 5) Rekan kerja. Keadaan dimana rekan sekerja menunjukkan sikap bersahabat dan mendorong.

2. Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pikir

Pada gambar 1 menunjukkan hubungan antara variabel bebas (X_1) dan (X_2) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediasi (M). a_1 dan a_2 menunjukkan koefisien regresi pengaruh (X_1) dan (X_2) terhadap variabel mediasi (M), b menunjukkan pengaruh variabel mediasi (M) terhadap variabel terikat (Y), c_1' dan c_2' menunjukkan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediasi (M) kedalam persamaan.

D. HIPOTESIS PENELITIAN

1. Pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*.

Rizzo *et al.* (1970:155) konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Selanjutnya Jackson dan Shuller (1985), konflik peran berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Hasil penelitian Cahyono (2011), Glissmayer (2007), Irzni dan Witjaksono (2014) menyimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 = Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

2. Pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention*.

Rizzo *et al.* (1970:155-156) ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Selanjutnya Kahn dkk dalam Munandar (2006:392), stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran atau ambiguitas akhirnya mengarah ke tidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk meninggalkan pekerjaan. Jackson dan Schuller (1985) ambiguitas peran berkaitan dengan kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Hasil penelitian Cahyono (2011), Dalimunthe *et al.* (2017), Glissmayer (2007), Irzani dan Witjaksono (2014) menyimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap niat ingin pindah. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_2 = Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

3. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja.

Rizzo *et al.* (1970:155) konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Rizzo *et al.* (1970:154) mengatakan bahwa konflik peran berhubungan dengan penurunan kepuasan kerja, perilaku yang disfungsional untuk organisasi, dan pengalaman stres dan kecemasan. Sell dan Khan dalam Munandar (2006:391), mengatakan bahwa tenaga kerja yang mengalami konflik peran yang lebih banyak memiliki kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketengangan pekerjaan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian Anfas (2016), Cahyono (2011), Irzani dan Witjaksono (2014) menyimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃ = Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

4. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja.

Rizzo *et al.* (1970:155-156) ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Rizzo *et al.* (1970:154) mengatakan bahwa ambiguitas peran sama seperti konflik peran berakibat pada konsekuensi yang tidak diinginkan bagi anggota organisasi dan kinerja organisasi. Kahn dkk dalam Munandar (2006:392), stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ke ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan.

Hasil penelitian Anfas (2016), Cahyono (2011), Dalimunthe *et al.* (2017), Irzani dan Witjaksono (2014), Rohmawati (2016), menyimpulkan bahwa ambiguitas peran memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄ = Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Gibson *et al.* (2012: 102) kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Menurut Sunyoto (2012:214), mengatakan bahwa tidak dapat disangkal salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan untuk pindah tempat kerja adalah ketidakpuasan pada tempat bekerja sekarang. Handoko (2017:197), mengatakan bahwa kepuasan kerja

mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja meningkat, perputaran karyawan dan absensi menurun, atau sebaliknya. Kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Menurut Yucel (2012), terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan *turnover intention* yang rendah.

Hasil penelitian Dalimunthe *et al.* (2017), Sakawangi dan Supartha (2017), Susanti dan Palupiningdyah (2016), Irzani dan Witjaksono (2014) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Oleh karena itu, hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₅ = Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

6. Pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Rizzo *et al.* (1970:155) konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Rizzo *et al.* (1970:154) mengatakan bahwa konflik peran berhubungan dengan penurunan kepuasan kerja, perilaku yang disfungsi untuk organisasi, dan pengalaman stres dan kecemasan. Sell dan Khan dalam Munandar (2006:391), menyatakan bahwa tenaga kerja yang mengalami konflik peran yang lebih banyak memiliki kepuasan kerja yang lebih rendah dan ketegangan pekerjaan yang lebih tinggi. Selanjutnya Jakson dan Shuller (1985:38-42), menyatakan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja dan tingginya niat ingin pindah.

Hasil penelitian Irzani dan Witjaksono (2014), Sakawangi dan Supartha (2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi secara positif dan parsial antara konflik peran dengan keinginan keluar kerja. Oleh karena itu, hipotesis keenam yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₆ = Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

7. Pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Rizzo *et al.* (1970:155-156) ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu

respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Selanjutnya Khan dkk dalam Munandar (2006:392), stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran atau ambiguitas akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan.

Hasil penelitian Dalimunthe *et al.* (2017), Irzani dan Witjaksono (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi positif antara ambiguitas peran dengan keinginan keluar karyawan. Oleh karena itu, hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₇ = Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

E. METODE PENELITIAN

1. Definisi Operasional Variabel

a. *Turnover Intention*

Menurut Tett dan Meyer (1993:262), *turnover intention* merupakan keinginan atau rencana seseorang untuk meninggalkan organisasi. Indikator *turnover intention* yang digunakan menurut Sager *et al.* (1998), yaitu:

- 1) *Thinking of quitting.*
- 2) *Intention to search.*
- 3) *Intention to quit.*

b. Konflik Peran

Menurut Rizzo *et al.* (1970:155), konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Indikator pengukuran konflik peran yang dikembangkan menurut Rizzo *et al.* (1970:155), yaitu:

- 1) Konflik antar nilai-nilai *focal person.*
- 2) Konflik intrasender.
- 3) Konflik antar peran.
- 4) Ekspektasi dan tuntutan organisasional atau kebijakan yang saling bertentangan.

c. Ambiguitas Peran

Menurut Rizzo *et al.* (1970:155-156), ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Indikator pengukuran ambiguitas peran yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970:155), yaitu:

- 1) Prediktabilitas hasil atau tanggapan terhadap perilaku seseorang.
- 2) Keberadaan atau kejelasan persyaratan perilaku.

d. Kepuasan Kerja

Menurut Gibson *et al.* (2012:102), kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja yang digunakan menurut Gibson *et al.* (2012:102), yaitu:

- 1) Kepuasan dengan gaji.
- 2) Kepuasan dengan pekerjaan.
- 3) Kepuasan dengan promosi.
- 4) Kepuasan dengan pemimpin.
- 5) Kepuasan dengan rekan kerja.

2. Pengujian Instrumen Variabel

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas, semua butir pernyataan variabel konflik peran, ambiguitas peran, *turnover intention*, dan kepuasan kerja pada *pearson correlation* menghasilkan nilai lebih dari 0,3. Sehingga butir pernyataan dalam kuesioner dapat dinyatakan valid dalam mengukur variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011:47), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, semua butir pernyataan variabel konflik peran, ambiguitas peran, *turnover intention*, dan kepuasan kerja menghasilkan nilai *cronbach's alpha* > 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut adalah reliabel, yang berarti bahwa butir pernyataan dalam kuesioner konsisten dalam

mengukur konstruk atau variabel penelitian, sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data selanjutnya.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. X_1 dan/atau X_2 harus berpengaruh terhadap Y

Tabel 1

Hasil uji regresi X_1 dan/ atau X_2 terhadap Y

| Model | Standardized Coefficients Beta (β) | Signifikansi (p value) | Keterangan |
|---------------------|--|---------------------------|------------------------|
| $X_1 \rightarrow Y$ | 0,490 | 0,000 | Positif dan Signifikan |
| $X_2 \rightarrow Y$ | 0,375 | 0,000 | Positif dan Signifikan |

Sumber: data diolah (2019)

- a. Berdasarkan tabel 1 diketahui nilai koefisien regresi konflik peran (X_1) terhadap *turnover intention* (Y) sebesar 0,490 dengan nilai signifikansi 0,000 (p value < 0,05), sehingga diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut $Y = 0,490X_1$. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ini artinya semakin tinggi konflik peran maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, dapat diterima.

Diterimanya hipotesis pertama pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyono (2011), Glissmeyer (2007), Irzani dan Witjaksono (2014) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap keinginan keluar karyawan.

- b. Berdasarkan tabel 1 diketahui nilai koefisien regresi ambiguitas peran (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) sebesar 0,375 dengan nilai signifikansi 0,000 (p value < 0,05), sehingga diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut $Y = 0,375X_2$. Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ini artinya semakin tinggi ambiguitas peran yang dirasakan maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, dapat diterima.

Diterimanya hipotesis kedua pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyono (2011), Dalimunthe *et al.*

(2017), Glissmeyer (2007), Irzani dan Witjaksono (2014) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap keinginan keluar karyawan.

2. X_1 dan/atau X_2 harus berpengaruh terhadap M

Tabel 2
Hasil uji regresi X_1 dan/ atau X_2 terhadap M

| Model | Standardized Coefficient (B) | Signifikansi (p value) | Keterangan |
|-------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------|
| $X_1 \longrightarrow M$ | -0,350 | 0,000 | Negatif dan Signifikan |
| $X_2 \longrightarrow M$ | -0,311 | 0,001 | Negatif dan Signifikan |

Sumber: data diolah (2019)

- a. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai koefisien regresi konflik peran (X_1) terhadap kepuasan kerja (M) sebesar -0,350 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut $M = 0,350X_1$. Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ini artinya semakin tinggi konflik peran maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan semakin menurun. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini yaitu konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dapat diterima.

Diterimanya hipotesis ketiga pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anfas (2016), Cahyono (2011), Irzani dan Witjaksono (2014) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

- b. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa nilai koefisien regresi ambiguitas peran (X_2) sebesar -0,311 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, sehingga diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut $M = -0,311X_2$. Ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ini artinya semakin tinggi ambiguitas peran yang dirasakan maka tingkat kepuasan kerja akan semakin menurun. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang diajukan pada penelitian ini yaitu ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dapat diterima.

Diterimanya hipotesis keempat pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anfas (2016), Dalimunthe *et al.* (2017), Cahyono (2011), Irzani dan Witjaksono (2014), Rohmawati (2016) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

3. X_1 dan/atau X_2 harus berpengaruh pada Y . dengan tetap memasukkan M dalam pengujian hubungan X_1 dan/atau X_2 terhadap Y

Tabel 3
Hasil Uji Regresi X_1 dan/ atau X_2 + M terhadap Y

| Model | Standardized Coefficients Beta (β) | Signifikansi (p value) | Keterangan |
|-----------------------------|--|---------------------------|------------------------|
| $M \longrightarrow Y$ | -0,179 | 0,044 | Negatif dan Sinifikan |
| $X_1 + M \longrightarrow Y$ | 0,365 | 0,000 | Positif dan Signifikan |
| $X_2 + M \longrightarrow Y$ | 0,213 | 0,015 | Positif dan Signifikan |

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai koefisien regresi kepuasan kerja (M) terhadap *turnover intention* (Y) sebesar -0,179 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044, sehingga diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut $Y = -0,179M$. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* ini artinya semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan maka tingkat *turnover intention* semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, dapat diterima.

Diterimanya hipotesis kelima pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe *et al.* (2017), Irzani dan Witjaksono (2014), Sakawangi dan Supartha (2017), Susanti dan palupiningdyah (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

4. Membandingkan pengaruh langsung X_1 dan/atau X_2 terhadap Y , dengan pengaruh X_1 dan/atau X_2 terhadap Y pada regresi berganda dengan memasukkan M pada model regresi X_1 dan/atau $X_2 + M$ terhadap Y

Tabel 4

Perbandingan Nilai Koefisien Regresi dan Nilai Signifikansi

| Model | Standardized Coefficients Beta (β) | Signifikansi (p value) | Keterangan |
|-----------------------------|--|---------------------------|--|
| $X_1 \longrightarrow Y$ | 0,490 | 0,000 | - |
| $X_1 + M \longrightarrow Y$ | 0,365 | 0,000 | Partial mediation, significantly different from zero |
| $X_2 \longrightarrow Y$ | 0,375 | 0,000 | - |
| $X_2 + M \longrightarrow Y$ | 0,213 | 0,015 | Patial mediation, significantly different from zero |

Sumber: data diolah (2018)

- a. Berdasarkan tabel 4 diketahui nilai koefisien regresi konflik peran (X_1) terhadap *turnover intention* (Y) sebesar 0,490 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Setelah diregresi bersama kepuasan kerja (M), nilai koefisien regresi konflik peran (X_1) terhadap *turnover intention* (Y) menjadi 0,365 dengan nilai signifikansi 0,000 (p value < 0,05). Artinya bahwa tingkat konflik peran yang tinggi maka *turnover intention* semakin meningkat. Karyawan yang mengalami konflik peran maka tingkat tingkat kepuasan kerja semakin menurun, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Sehingga sifat hubungan dari mediasi tersebut *partial mediation*. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis keenam yang diajukan dalam penelitian ini yaitu konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, dalam hal ini berupa mediasi sebagian (*partial Pediation*), dapat diterima.

Diterimanya hipotesis keenam pada penelitian ini sesuai dan menguatkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irzani dan Witjaksono (2014), Sakawangi dan Supartha (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi mediasi secara positif dan parsial antara konflik peran dengan keinginan keluar karyawan.

- b. Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai koefisien regresi ambiguitas peran (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) sebesar 0, 375 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Setelah diregresi bersama kepuasan kerja (M), nilai koefisien regresi ambiguitas peran (X_2) terhadap *turnover intention* (Y) mengalami penurunan

menjadi 0,213 dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 ($p\ value < 0,05$). Artinya bahwa tingkat ambiguitas peran yang tinggi maka *turnover intention* semakin meningkat. Karyawan yang mengalami ambiguitas peran maka tingkat kepuasan kerja semakin menurun, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Sehingga sifat hubungan dari mediasi tersebut *partial mediation*. Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, dalam hal ini berupa mediasi sebagai (*partial mediation*), dapat diterima.

Diterimanya hipotesis ketujuh pada penelitian ini sesuai dan menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irzani dan Witjaksono (2014), dan Dalimunthe *et al.* (2017), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi mediasi secara positif antara ambiguitas peran dengan keinginan keluar karyawan,

G. SIMPULAN

1. Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
2. Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
3. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
4. Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
5. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.
6. Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
7. Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfas. Buamonabot, Irfandi. 2016. *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Dealer di Kota Ternate)*.
- Cahyono, Dwi. 2011. *Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran Dan Konflik Peran Sebagai Mediasi Antara Program Mentoring Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja Dan Niat Ingin Pindah*.
- Dalimunthe, Indayana. Absah, Yeni. Salim, Sitti, R, A. 2017. *The Effect of Interpersonal Relationships and Role Ambiguity on Job Satisfactions and Its Impact Toward Employees' Intentions to Leave in Event Organizer Services Provider in Medan*. V. 46
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. et al. 2011. *Organizations Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill Education.
- Glissmeyer Michael., James W. Bishop dan R. David Fass 2015, "Role Conflict, Role Ambiguity, Ans Intention To Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers" *Jurnal of the Institute of Management Science*, Vol. 4, pp. 35-78
- Indra Sari Nur Rohmawati. 2016. *Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Waskita Beton Precast plant Sidoharjo*. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4, No. 3
- Irzani, Dwi dan Witjaksono, Dwijanto Andre. 2014. *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Asuransi Raksa Pratika Di Surabaya*. Vol. 2, No.1.
- Jackson, S.E, and Schuler, R.S. 1985. *A meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 36 (16-78)
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2006. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nyonam Dinda Istira Sakawangi dan Wayan Gede Supartha. 2017. *Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Turnover Intention Keryawan Wanita*. Vol. 6, No. 9.
- Panggabean, Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor selatan: Ghalia Indonesia.
- Ridlo, Akhsanu Ilham. 2012. *Turnover Karyawan "Kajian Literatur"*. Public Healt Movement. Surabaya.
- Rizzo, John R. House, Robert J. Lirtzman, Sidney I. 1970. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, Administrative Science Quartel*. 150-163.
- Sager, Jeffrey K. Griffeth, Rodger W. and Hom, Peter W. 1998. *A Comparison OF Structural Models Representing Turnover Cognitions*. 254-273.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru: Jakarta

- Susanti dan Palupiningdyah. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Turnover Intention sebagai Variabel Mediasi*. 5.1
- Tett, Robert P and Meyer, John P. 1993. *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings*. 46.
- Yucel, Ilhami. 2012. *Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study*. *International Journal of Business and Management*; Vol.7 (20). 44-55.