

**ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT*
DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP
INTENTION TO QUIT: STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan
Bisnis Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

SISCHA NARDIANA
NIM. 12010110120127

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Sischa Nardiana

Nomor Induk mahasiswa : 12010110120127

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN
AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *INTENTION TO
QUIT*: STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT POS
INDONESIA KANTOR AREA VI SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si.

Semarang, 10 Juni 2014

Dosen Pembimbing

(Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si.)
NIP. 197006171998021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Sischa Nardiana

Nomor Induk mahasiswa : 12010110120127

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY*
CONFLICT DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP *INTENTION TO QUIT* : STRESS
KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA KARYAWAN PT POS INDONESIA
KANTOR AREA VI SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 23 Juni 2014

Dosen Penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si (.....)
2. Dr. Edy Rahardja SE., M.Si (.....)
3. Ismi Darmastuti SE., M.Si (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya Sischa Nardiana, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *INTENTION TO QUIT*: STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT POS INDONESIA KANTOR AREA VI SEMARANG)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemiiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 10 Juni 2014

Pembuat pernyataan

Sischa Nardiana

NIM. 12010110120127

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja, pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja, pengaruh stres kerja terhadap *intention to quit*, pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*, dan pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit*. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah delapan puluh karyawan yang berada di rentan usia produktif maupun tidak produktif. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui *teknik random sampling* dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Sesuai dengan tujuan di atas maka dalam penelitian ini dirumuskan lima hipotesis, antara lain: *work family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja, ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh positif terhadap *intention to quit*, *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *intention to quit*, dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *intention to quit*.

Hasil menunjukkan bahwa nilai pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *intention to quit* dengan stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar 68,84%. Sedangkan 31,16% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linier berganda *work family conflict* dan ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja dan *work family conflict*, ambiguitas peran, dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to quit*.

Kata Kunci : *Intention To Quit*, Stres Kerja, *Work Family Conflict*, Ambiguitas Peran

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the impact of work family conflict toward work stress, impact role ambiguity toward work stress, the impact of work stress toward intention to quit, the impact of work family conflict toward intention to quit and role ambiguity toward intention to quit. The sample which is used in this research are 80 employees in productive and non-productive age. The question is given by questionnaire that is distributed by random sampling techniques and methods analysis of data used is Multiple Regression Analysis by using SPSS program.

According to those purpose, so in this research are formulated five hypothesis, there are; work family conflict have an impact toward work stress, role ambiguity have a positive impact toward work stress, work stress have a positive impact toward intention to quit, work family conflict have a positive impact toward intention to quit, and role ambiguity have a positive impact toward intention to quit.

The result show that the effect value of work family conflict and role ambiguity toward intention to quit with working stress as intervening variable is 68,84%. While 31,16% is explained by the factors out of the variable. From the result of Multiple Regression Analysis analysis of work famiy conflict and role ambiguity have a positive impact toward work stress and work family conflict, role ambiguity and work stress have a positive impact toward intention to quit.

Keyword: Intention to quit, working stress, work family conflict, role ambiguity

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan Karunia-Nya serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Ambiguitas Peran Terhadap *Intention To Quit* dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang)” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, banyak pihak yang telah berperan memberikan dorongan, bimbingan dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. Muhammad Nasir, M.Si,Akt, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Bapak Dr. Ahyar Yuniawan, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan , bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Eisha Lataruva SE.,M.M. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Siswo Budi Djojo dan Ibu Soenarsih yang telah memberikan motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi. Serta Kakak dan adikku, Decky Budi L. dan Reza Tri Handoko yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Restu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang.
8. Bapak Handoko selaku Manager Pelatihan dan Pengembangan SDM yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian di PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang.
9. Para Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dalam bentuk isian kuesioner.

10. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Meity, Vivi, Anggia, Gestya, Fadhilah, Raras, dan Stella yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa bersama lebih lama lagi.
11. Teman-teman manajemen Reguler 1 2010, Fifi, Yosi, Luluk, Annisa, Hanum Risfi, Andin, Rezkita, Monic, Indah, Meryta, Feby, Efi, Eja, Andre, Ify, Lina, Ria, Pingkan, Dewi, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan dan semangat selama penulis menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
Aamiin

Semarang, 9 Juni 2014

Penulis

Sischa Nardiana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian <i>Intention to Quit</i>	13
2.1.2 Pengertian Stres.....	15
2.1.3 Pengertian Stres Kerja.....	16
2.1.4 Gejala-gejala Stres	17
2.1.5 Penyebab Stres	20
2.1.6 <i>Work Family Conflict</i>	24

2.1.7	Ambiguitas Peran.....	26
2.1.8	Hubungan <i>Work Family Conflict</i> dengan Stres Kerja.....	27
2.1.9	Hubungan Ambiguitas Peran dengan Stres Kerja.....	28
2.1.10	Hubungan antara Stres dan <i>Intention to Quit</i>	29
2.1.11	Hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Intention to Quit</i>	30
2.1.12	Hubungan antara Ambiguitas Peran dan <i>Intention to Quit</i>	31
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.1.1	Variabel Independen.....	35
3.1.2	Variabel Intervening atau Variabel Moderasi.....	37
3.1.3	Variabel dependen atau Variabel Terikat.....	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5	Metode Analisis.....	43
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	45
3.5.2.1	Uji Kualitas Data.....	45
3.5.2.1.1	Uji Validitas.....	45
3.5.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.5.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.2.2.1	Uji Multikolinieritas.....	46
3.5.2.2.2	Uji Normalitas.....	47
3.5.2.2.3	Uji linieritas.....	48

3.5.2.3 Uji Hipotesis	48
3.5.2.3.1 Koefisien Determinasi total	48
3.5.2.3.2 Uji Statistik F.....	49
3.5.2.3.3 Uji Statistik t.....	50
3.5.2.4 Uji Sobel.....	50
3.5.2.5 Analisis Jalur	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia PERSERO.....	55
4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT Pos Indonesia PERSERO.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia PERSERO.....	57
4.1.4 Lokasi PT Pos Indonesia PERSERO	59
4.2. Gambaran Umum Responden.....	59
4.2.1 Analisis Tabulasi Silang Umur, Masa Kerja, dan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Analisis Tabulasi Silang Masa Kerja dan Jenis Kelamin.....	61
4.3 Analisis Deskriptif.....	62
4.3.1 Deskripsi Variabel Work Family Conflict.....	62
4.3.2 Deskripsi Variabel Ambiguitas Peran	63
4.3.3 Deskripsi Variabel Stress Kerja.....	65
4.3.4 Deskripsi Variabel Intention to Quit	66
4.4 Analisis Data.....	67
4.4.1 Uji Kualitas Data	67
4.4.1.1 Uji Validitas Data.....	67
4.4.1.2 Uji Reliabilitas Data	69
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.2.1 Uji Multikolinieritas.....	70
4.4.2.2 Uji Normalitas.....	71

4.4.2.3 Uji Linieritas	74
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.4.3.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.4.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	77
4.4.3.3 Uji Statistik t	77
4.4.4 Uji Efek Mediasi (Path Analysis).....	78
4.5 Pembahasan	83
4.5.1 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja.....	83
4.5.2 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja.....	85
4.5.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Intention to Quit</i>	87
4.5.4 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Intention to Quit</i>	89
4.5.5 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap <i>Intention to Quit</i>	91
4.5.6 Pengaruh Faktor Mediasi.....	92
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Keterbatasan Penelitian	94
5.3. Saran	95
Daftar Pustaka	97
Lampiran-Lampiran	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
Table 4.1 Analisis Tabulasi Silang Umur, Masa Kerja, dan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Analisis Tabulasi Silang Masa Kerja dan Jenis Kelamin	59
Table 4.3 Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Work Family Conflict.....	60
Table 4.4 Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Ambiguitas Peran.....	62
Table 4.5 Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Stress Kerja.....	63
Table 4.6 Frekuensi Nilai Jawaban Variabel Intention To Quit	64
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Dengan Analisis Faktor.....	65
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	67
Tabel 4.9 Pengujian Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.10 Tests of Normality	69
Tabel 4.11 Descriptive Statistics.....	72
Tabel 4.12 Pengujian Linieritas	73
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear	75
Tabel 4.14 Uji Mediasi Stress Kerja Pada <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Intention To Quit</i>	78
Tabel 4.15 Uji Mediasi Stress Kerja Pada Ambiguitas Peran Terhadap <i>Intention To Quit</i>	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 3.5 Analisis jalur	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2 Normal Q-Plot.....	71
Gambar 4.3 Model Analisis Jalur.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran B Tabulasi Data Responden	109
Lampiran C Output Hasil PASW SPSS 21	114
Lampiran D Surat Keterangan Penelitian	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan merupakan asset utama perusahaan untuk keberhasilan visi dan misi perusahaan. Dalam perusahaan peranan karyawan mungkin tidak besar dalam pengambilan keputusan, namun karyawan dan perusahaan saling membutuhkan demi mencapai tujuan masing-masing. Di sini lah perusahaan dituntut untuk mengetahui hak-hak dari karyawan dengan begitu karyawan merasa diperhatikan. Karyawan yang merasa diperhatikan ,kemungkinan besar niatan karyawan untuk meninggalkan di perusahaan akan menurun. Sebaliknya, jika karyawan merasa tidak diperhatikan maka karyawan bisa saja melakukan sesuatu yang dapat merugikan perusahaan

Jackson, dkk (2010) mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah semua orang yang berkontribusi untuk melakukan pekerjaan perusahaan, dan juga orang-orang yang bisa berkontribusi di masa mendatang, dan mereka yang telah berkontribusi di masa lalu. PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada layanan. Sebagai salah satu perusahaan yang mempunyai jaringan yang sangat luas dan memiliki karyawan 20.000 orang lebih yang tersebar di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara bapak Handoko Manager SDM Pelatihan dan Pengembangan PT Pos Indonesia kantor Area VI Semarang menjelaskan bahwa baru di tahun 2013 adanya 3 karyawan keluar dari perusahaan. Tahun 2013 pada

bulan Juli ada 2 orang karyawan yang keluar dan bulan Desember 1 orang karyawan yang keluar. Padahal ditahun sebelumnya karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang keluar dari perusahaan menunjukkan angka kecil atau mungkin tidak ada. Inilah alasan karyawan meninggalkan perusahaan dikarenakan akibat mutasi, adanya *conflict interest* namun tidak banyak, dan adanya stres pada pekerjaan namun sedikit kemungkinannya.

Perusahaan yang baik mengerti bahwa pengelolaan SDM yang efektif bukan sekedar berfokus pada pegawai yang ada saat ini, tapi membutuhkan sudut pandang jangka panjang yang peka terhadap permintaan pegawai saat ini, pegawai di masa mendatang, dan pegawai di masa lalu yang tidak lagi bekerja untuk perusahaan. Menurut Mathis (2002) banyak organisasi telah mempromosikan “keyakinan pada diri sendiri “ ini sebagai basis dari pengembangan, meminta karyawan untuk fokus pada penciptaan kesempatan kerja bagi diri mereka sendiri di masa mendatang yang serba tidak pasti. Namun demikian, kesempatan kerja harus didefinisikan dalam cara sedemikian rupa agar memiliki nilai bagi organisasi yang mempekerjakan.

Dessler (1997) mengemukakan bahwa membangun kesetiaan karyawan menciptakan sebuah sintesis dari tujuan karyawan dan majikan sehingga karyawan ingin melakukan pekerjaan mereka seolah-olah mereka memiliki perusahaan, melakukan usaha multigigi upaya dalam manajemen SDM memainkan peran sentral. Meyakinkan karyawan bahwa perusahaan dan semua manajernya memperhatikan mereka adalah juga penting. Menurut Kaye (2003) tidak seperti waktu lampau, saat ini perusahaan sangat bergantung pada asset

sumber daya manusianya sebagai sumber keunggulan komparatif mereka. Perusahaan memerlukan orang-orang terbaik untuk tetap bertahan (*stay*) dalam perusahaan, terlepas dari kondisi perekonomian yang naik turun.

Saat ini, masalah-masalah tentang perekrutan dan pemertahanan pegawai berkualitas sangat penting bagi banyak perusahaan. Bahkan ketika sebagian karyawan mulai memutuskan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan di perusahaan lain. Alasan-alasan pegawai berhenti dari pekerjaannya mungkin tampak jelas, tapi perusahaan tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai apa yang paling penting bagi pegawai terbaik mereka (Jackson, dkk 2010).

Menurut Begley (dikutip oleh Ari, 2008) menyebutkan fenomena yang terjadi adalah manakala kinerja perusahaan sudah baik, namun bisa rusak oleh karena perilaku karyawan. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah intensi keluar (*Intention to Quit*) yang ujungnya adalah meninggalkan pekerjaannya. *Intention to quit* dapat diartikan yaitu niat atau keinginan tenaga kerja keluar/pindah dari organisasi. Hal ini akan berdampak pada tingkat turnover yang tinggi berupa pengunduran diri, perpindahan keluar dari unit organisasi, pemberhentian anggota dari organisasi.

Niat untuk meninggalkan organisasi (*Intention To Quit*) terkait untuk benar-benar meninggalkan organisasi. *Intention to quit* menurut Martin (2011) adalah proses psikologis seorang individu ketika mereka sedang mempertimbangkan pilihan pekerjaan alternatif karena beberapa ukuran ketidakpuasan dengan situasi pekerjaan mereka saat ini. Hal ini didasarkan pada teori beralasan tindakan menurut Fishbein & Azjen, 1975 (dikutip dalam Glissmeyer et al., 2007) yang

menghubungkan sikap , niat perilaku , dan tindakan perilaku. Dalam hal ini , niat untuk berhenti organisasi merupakan faktor mediasi antara sikap mempengaruhi niat untuk berhenti dan benar-benar meninggalkan organisasi. Sikap mempengaruhi niat untuk berhenti bisa dari internal (misalnya kepuasan kerja, dirasakan dukungan organisasi) maupun eksternal (misalnya lingkungan , kondisi kerja) .

Sebagian besar kita menyadari bahwa stres karyawan merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam sebuah perusahaan. Beban kerja yang berat dan harus bekerja lebih lama membuat kinerja mereka menjadi turun. Stres (*stress*) adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja (Robbins dan Judge, 2008). Pada tahap yang demikian parah, stres bisa membuat karyawan sakit sehingga tidak masuk kerja, atau bahkan karyawan akan mengundurkan diri. Hal-hal tersebutlah akibat karyawan yang tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Seperti yang diungkapkan Robbins dan Judge (2008) ada tiga kategori potensi pemicu stres (*stressor*), yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi. Faktor-faktor lingkungan, selain memengaruhi desain struktur sebuah organisasi, ketidakpastian lingkungan juga memengaruhi tingkat stres para karyawan dalam organisasi.

Faktor-faktor organisasi, tidak sedikit faktor di dalam organisasi yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang mepet, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa di antaranya. Faktor-faktor pribadi, gejala-gejala stres yang diekspresikan pada pekerjaan bisa jadi sebenarnya berasal dari kepribadian orang itu.

Di berbagai konteks organisasi, penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa berpengalaman stress memiliki efek merusak pada kesehatan mental dan fisik karyawan, serta pada hasil organisasi seperti prestasi kerja dan turnover karyawan menurut Kahn dan Byosier, 1992; O'Driscoll dan Beehr, 1994 ; Schaubroeck et al, 1989; . Viator, 2001 (dikutip dalam Hang-yue et al., 2005) . Penganguran dan stres kerja bagi karyawan telah menjadi tantangan besar dalam manajemen sumber daya manusia. Efek dari beberapa stres peran, termasuk ambiguitas peran, konflik peran, peran yang berlebihan dan konflik kerja - keluarga, pada kelelahan emosional, kepuasan kerja dan niat untuk meninggalkan.

Stres kerja seperti konflik peran, kelebihan peran, dan ambiguitas peran telah ditemukan meningkatkan tingkat konflik pekerjaan-keluarga (Fu & Shaffer, 2001; Kopelman, Greenhaus & Connolly, 1983; Voydanoff, 1989 dalam Foley *et al.*,2005). Greenhaus dan Parasuraman, 1994 (dalam Foley *et al.*,2005) mengemukakan bahwa ada dua bentuk dominan dari konflik pekerjaan-keluarga: konflik berdasarkan waktu dan konflik berbasis tekanan. Konflik berdasarkan waktu dialami ketika waktu yang dihabiskan untuk satu peran yang membuat sulit

untuk memenuhi persyaratan dari peran lainnya. Konflik berbasis tekanan dialami saat tekanan yang dihasilkan dalam satu peran tumpah atau mencampuri ke dalam peran lain. Stres kerja menyebabkan kedua bentuk konflik kerja-keluarga.

Anzari (2011) mengemukakan bahwa di masa lalu sebagian besar penelitian dalam domain pekerjaan dan keluarga telah berasal dari dalam beragam disiplin ilmu seperti sosiologi, psikologi, kesehatan kerja, bisnis manajemen, dan jenis kelamin dan studi keluarga. Pekerjaan dan keluarga melambangkan dua peran yang paling penting dari kehidupan dewasa. Hal ini jelas pekerjaan yang dapat mengganggu keluarga dan keluarga dapat mengganggu kerja, faktor-faktor seperti globalisasi, pemerataan kesempatan kerja, jam kerja, dan perubahan dalam susunan demografis karyawan telah menimbulkan tantangan yang signifikan untuk kedua organisasi dan karyawan. Seperti yang diungkapkan Foley et al., (2005) konflik antara pekerjaan dan keluarga bisa berasal dari salah satu domain sehingga pekerjaan dapat mengganggu kebutuhan keluarga atau keluarga dapat mengganggu tanggung jawab pekerjaan

Kaye dan Jordan (2003) mengemukakan karyawan keluar ketika aturan tempat kerja yang kaku menyebabkan tekanan keluarga yang tidak tertahankan. Karyawan menginginkan tempat kerja yang membantu mereka menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, keluarga, dan bukan memaksa mereka memilih satu dari yang lain. Secara khusus, Anzari (2011) berpendapat dengan peningkatan rumah tangga *dual*-karir, karyawan semakin baik melakukan peran pekerjaan dan keluarga bersama-sama dan berurusan dengan pekerjaan yang

berhubungan dengan tuntutan yang menempatkan batasan pada kinerja peran keluarga dan sebaliknya.

Rizzo et al., (1970) menjelaskan kedua teori organisasi klasik dan teori peran berkaitan dengan ambiguitas peran. Menurut teori klasik, setiap posisi dalam struktur organisasi formal harus memiliki satu set tugas tertentu atau posisi tanggung jawab. Seperti spesifikasi tugas, atau definisi formal dari persyaratan peran, dimaksudkan untuk memungkinkan manajemen untuk terus bawahan bertanggung jawab atas kinerja tertentu dan untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi bawahan. Jika seorang karyawan tidak tahu apakah memiliki kewenangan untuk memutuskan, apa yang diharapkan untuk mencapai, dan bagaimana akan dinilai, karyawan akan ragu-ragu untuk membuat keputusan dan harus bergantung pada percobaan dan masalah pendekatan dalam memenuhi harapan atasannya. Menurut teori peran, ambiguitas harus menaikkan kemungkinan bahwa seseorang tidak akan puas dengan perannya, akan mengalami kecemasan, akan memutar balikkan realita, dengan demikian perannya kurang efektif.

Ambiguitas peran tidak rumit didefinisikan dalam penelitian. Definisi yang digunakan (Rizzo *et al.*, 1970) adalah dalam hal memprediksi hasil atau tanggapan terhadap perilaku seseorang dan adanya kejelasan atau persyaratan perilaku, sering dalam hal masukan dari lingkungan, yang akan berfungsi untuk memandu perilaku dan memberikan pengetahuan bahwa perilaku sesuai. Oleh karena itu, kepastian tentang tugas, wewenang, alokasi waktu, dan hubungan

dengan orang lain, kejelasan atau adanya panduan, arahan, kebijakan, dan kemampuan untuk memprediksi sanksi sebagai hasil dari perilaku.

Penelitian mengenai variabel *work family conflict*, ambiguitas peran, stress kerja dan intention to quit banyak diteliti oleh para peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda.

Hang-yue *et al.*, (2005) mengungkapkan bahwa di antara stres peran, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan, tetapi tidak untuk konflik peran dan kelebihan peran. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Safaria (2011) menyatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas secara positif berhubungan dengan niat untuk keluar dari organisasi tetapi tidak menunjukkan signifikan statistik

Ghayyur dan Jamal 2012 dalam penelitiannya mengatakan bahwa *work to family conflict* and *family to work conflict* positif dan signifikan berkorelasi dengan *intention turnover*. Oleh karena itu konflik bekerja keluarga menciptakan masalah bagi tenaga kerja yang mempengaruhi secara positif niat mereka untuk meninggalkan. *Work Family Conflict* menurut (Leslie et al ,2009 dalam Ghayyur dan Jamal, 2012) terbukti secara berulang dapat mempengaruhi niat turnover.

Berdasarkan adanya perbedaan beberapa penelitian terdahulu maka peneliti melihat perlunya kajian lebih lanjut mengenai pengaruh *Work Family Conflict*, ambiguitas peran, stres kerja terhadap *Intention To Quit* dan dituangkan dalam kajian skripsi berjudul **“Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* Dan**

Ambiguitas Peran Terhadap *Intention To Quit* dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening”.

1.2 Rumusan Masalah

Karyawan merupakan sumber daya paling penting bagi perusahaan yang akan menentukan kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Dengan adanya permasalahan *Intention to Quit* pada perusahaan diduga disebabkan oleh adanya faktor *Work Family Conflict*, ambiguitas peran dan stress kerja. Karyawan yang dituntut untuk bekerja optimal serta dibebankan dengan target yang tinggi, akan tetapi karyawan juga harus melaksanakan pekerjaan dalam keluarga, sehingga menyebabkan timbulnya *Work Family Conflict*. Selain tuntutan tersebut, tidak cukup jelasnya informasi mengenai peran yang harus dilaksanakan menyebabkan timbulnya ambiguitas peran.

Adanya ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan menyebabkan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan meningkat. Meningkatnya stres kerja akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan kurangnya informasi, ketidakjelasan peran yang dilaksanakan dan kesamaran tentang tanggung jawab yang dimiliki karyawan tersebut. Tuntutan-tuntutan pekerjaan tersebut menjadikan beban karyawan yang dapat menimbulkan stres kerja, dan memicu karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain. Tujuan karyawan berpindah ke perusahaan lain adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk itu peneliti mengajukan perumusan masalah sebagai berikut bagaimana menurunkan *Intention To Quit* dengan mempertimbangkan fakta yang memengaruhi *Work Family Conflict*, ambiguitas peran, dan stres kerja.

Berdasarkan uraian dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap stress kerja ?
3. Apakah stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*?
4. Apakah stres kerja dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap stress kerja.
2. Untuk menganalisis ambiguitas peran berpengaruh terhadap stress kerja.
3. Untuk menganalisis stress kerja memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*.
4. Untuk menganalisis stres kerja memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit*.

1.4 Manfaat Penelitian

Bila tujuan penelitian ini dapat dicapai, maka manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini, antara lain :

1. Bagi pihak Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan

dalam pengambilan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik..

2. Bagi pihak Universitas Diponegoro

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan tambahan bagi penelitian selanjutnya dan bagi perusahaan lain dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menguraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, keterkaitan variabel, perumusan hipotesis, penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka konsep teoritis..

Bab III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, sampel sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

Bab V PENUTUP

Penutup merupakan bagian terakhir penulisan skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran - lampiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *Intention to Quit*

Intention to quit memiliki arti adanya niat karyawan untuk berhenti bekerja dari suatu organisasi (Petri Böckerman & Pekka Ilmakunnas, 2007 dalam Haryjanto *et al.*, 2014), pernyataan tersebut serupa dengan arti dari *turnover intention*. Menurut Haryjanto *et al.*, 2014 menjelaskan bahwa *Intention to quit* juga dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi.

Sulitnya memprediksi turnover yang sebenarnya sebelum terjadi, alternatif terbaik adalah dengan mengukur variabel yang secara konsisten dan segera mendahului dengan sengaja turnover, seperti niat karyawan untuk berhenti (Minyen Ku, 2007). Menurut Minyen Ku, 2007 yang penelitiannya didasarkan pada teori motivasi juga menegaskan bahwa dari waktu ke waktu, keinginan berpindah diterjemahkan ke dalam perilaku turnover yang sebenarnya.

Turnover sendiri mempunyai arti adalah hasil atau kenyataan akhir dimana individu meninggalkan perusahaan. *Intention to quit* atau keinginan berpindah adalah hasil evaluasi individu terhadap kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dan belum terwujud untuk benar benar meninggalkan perusahaan.

Niat *turnover* adalah niat sukarela karyawan untuk memiliki niat meninggalkan organisasi. Ini adalah kesediaan karyawan untuk mengembangkan niat mereka untuk meninggalkan posisi kerja pada organisasi kerja (Ghayyur dan Jamal 2012).

Menurut Abelson, 1987 (dalam Andini, 2006) keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Tindakan penarikan diri terdiri atas beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Sebagian besar karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, kondisi kerja, atasan atau ada organisasi lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan dapat disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

Dapat disimpulkan bahwa *intention to quit* didefinisikan sebagai niatan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri yang disebabkan faktor pekerjaan saat ini dengan alternatif pekerjaan lainnya. Banyaknya alasan yang menyebabkan karyawan berniat meninggalkan perusahaan salah satunya

dengan banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan namun tidak setara dengan gaji yang didapat. Ketika tingkat keinginan berpindah sangat tinggi berdampak pada biaya yang dikeluarkan lagi oleh perusahaan untuk merekrut karyawan kembali.

2.1.2 Pengertian Stres

Stres adalah kondisi yang merasa tertekan yang bentuk ketegangannya dari fisik, psikis, emosi, maupun mental. Stres dapat menimbulkan masalah bagi karyawan yaitu menurunkan produktivitas karyawan. Handoko (2008) mendefinisikan stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa stres (*stress*) adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting, Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan stress adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang.

Menurut Krantz et al, 1985;. Zimbardo et al, 2003 (dikutip dalam Colligan dan Higgins, 2005) stres telah didefinisikan sebagai perubahan dalam keadaan fisik atau mental seseorang dalam menanggapi situasi (*stressor*) yang menimbulkan tantangan atau ancaman Dalam bentuk dasar stres dibagi menjadi dua kategori: *eustress* dan *distress*. *Eustress* ini juga dikenal sebagai stres positif atau baik “*eu*”

berasal dari kata Yunani "baik" Seyle, 1980 (dikutip dalam Colligan dan Higgins, 2005). Karena stres yang berhubungan dengan reaksi, yang terkait *stressor* telah kognitif dinilai sebagai positif atau menantang. Namun distress, adalah reaksi stres bagi mereka *stressor* dinilai sebagai negatif.

Ketika kebanyakan orang berpikir tentang stres, mereka menganggap saat-saat ketika mereka berada di bawah tekanan yang tidak menyenangkan untuk melakukan, ketika peristiwa bencana terjadi, atau ketika mereka berurusan dengan *stressor* sehari-hari yang membuat frustrasi. Stres dikaitkan dengan penelitian adalah kondisi yang dapat mempengaruhi seseorang dengan adanya tekanan yang dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan.

2.1.3 Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara (2004) mendefinisikan stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. French *et al.*, (1976) (dalam Usman *et al.*, 2011) stres kerja didefinisikan dalam penelitian sebagai setiap karakteristik dari lingkungan kerja yang menimbulkan ancaman bagi individu, baik karena tuntutan yang berlebihan atau pasokan yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhannya. Sementara Sauter dan Murphy (1999) (dalam Usman *et al.*, 2011) mendefinisikan stres kerja sebagai " respon fisik dan emosional berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan , sumber daya atau kebutuhan pekerja.

Stres kerja merupakan suatu keadaan yang timbul karena adanya tuntutan fisik,tuntutan lingkungan,dan tuntutan sosial yang berlebihan dari perusahaan yang

melebihi batas kemampuan karyawan. Stres kerja juga dapat mengakibatkan karyawan menjadi sakit karena merasa tidak nyaman dengan pekerjaan dengan banyaknya tuntutan pekerjaan. Stres juga dapat diartikan sebagai tantangan karyawan untuk mengatasi kondisi yang menekan untuk menghasilkan hasil yang baik atau buruk. Karena stres dapat dilihat dari dua sisi positif dan negatif, tergantung seseorang melihat sudut pandang dari mana.

2.1.4 Gejala-gejala Stres

Stres menampakkan diri dengan berbagai cara. Robbins dan Judge (2008) mengelompokkan dalam tiga kategori umum:

a. Gejala fisiologis

Pengaruh awal stres biasanya berupa gejala-gejala fisiologis. Stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan napas, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan memicu serangan jantung.

b. Gejala psikologis

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Namun stres juga muncul dalam beberapa kondisi psikologis lain misalnya, ketegangan, kecemasan. Kejengkelan, kejenuhan, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Gejala perilaku

Gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karyawan. Selain itu juga

perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok, konsumsi alkohol, bicara yang gagap, serta kegelisahan dan ketidakteraturan waktu tidur.

Menurut Cary Cooper dan Alison Straw, 1992 (dikutip oleh Umar, 2001)

gejala stres dapat dilihat dari tiga sisi, yaitu:

a. Gejala fisik

1. Nafas memburu
2. Mulut dan kerongkongan kering
3. Tangan lembab
4. Merasa panas
5. Otot-otot tegang
6. Pencernaan terganggu
7. Letih yang tak beralasan
8. Sakit kepala salah urat
9. Gelisah

b. Tingkah laku (secara umum)

Perasaan:

1. Bingung, cemas, dan sedih
2. Jengkel
3. Salah paham
4. Tak berdaya
5. Tak mampu berbuat apa-apa
6. Gelisah

7. Merasa gagal
8. Tak menarik
9. Kehilangan semangat

Kesulitan dalam:

1. Berkonsentrasi
2. Berpikir jernih
3. Membuat keputusan

Hilangnya:

1. Kreativitas
2. Gairah dalam penampilan
3. Minat terhadap orang lain

c. Gejala-gejala di tempat kerja

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menurun
4. Komunikasi tak lancar
5. Pengambilan keputusan yang jelek
6. Kreativitas dan inovasi kurang
7. Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

2.1.5 Penyebab Stres

Stress dapat terjadi karena berbagai hal sehingga menimbulkan *intention to quit* bagi karyawan di sebuah perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2008) mengelompokkan tiga kategori potensi pemicu stres (*stressor*) yaitu :

a. Faktor-faktor lingkungan

Faktor lingkungan yang dapat menyebabkan stress adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi

b. Faktor-faktor organisasi

Faktor dalam organisasi yang menyebabkan stres adalah tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antarpribadi.

c. Faktor-faktor pribadi

Faktor-faktor ini terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.

Menurut mangkunegara (2008), ada dua kategori penyebab stress yaitu *on the job* dan *off the job*. Pada kondisi kerja *on the job* sebagai berikut :

a. Beban kerja yang berlebihan

b. Tekanan atau desakan waktu

c. Kualitas supervise yang jelek

d. Iklim politis yang tidak aman

e. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai

f. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

g. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)

- h. Frustasi
- i. Konflik antarpribadi dan antar kelompok
- j. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- k. Berbagai bentuk perubahan

Sedangkan penyebab-penyebab stres *of the job* antara lain :

- a. Kekuatiran financial
- b. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- c. Masalah-masalah fisik
- d. Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian)
- e. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
- f. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

Menurut Luthans (2006) antecedent stress atau disebut stressor yang memengaruhi karyawan , penyebabnya berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri. Kategori stressor yang memengaruhi stres kerja

- a. Stressor ekstraorganisasi

Pada kenyataannya, studi penelitian terbaru menemukan bahwa stressor di luar organisasi berhubungan dengan efek dan perasaan negatif pada pekerjaan.

Stressor ekstraorganisasi mencakup hal seperti:

1. Perubahan social/teknologi
2. Globalisasi,
3. Keluarga,

4. Relokasi,
5. Kondisi ekonomi dan keuangan,
6. Ras dan kelas
7. Serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.

b. Stressor organisasi

Meskipun organisasi terbentuk dari kelompok dan individu terdapat dimensi yang lebih makrolevel, khusus pada organisasi yang terdapat stressor di dalamnya. Stressor makrolevel dapat dikategorikan antara lain :

1. Kebijakan dan strategi administrative
2. Struktur dan desain organisasi
3. Proses organisasi
4. Kondisi kerja

c. Stressor kelompok

Stressor kelompok dapat dikategorikan menjadi dua area :

1. Kurangnya kohevititas kelompok
2. Kurangnya dukungan social

d. Stressor individual

Terdapat penelitian dan kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat memengaruhi stres. Misalnya disposisi individu seperti :

1. Karakteristik tipe A
2. Control personal
3. Ketidakberdayaan yang dipelajari

4. Daya tahan psikologis

Seperti halnya yang diungkapkan Kreitner dan Kinicki (2005), mengungkapkan faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres yang disebut stressor adalah:

a. Tingkat individual

1. Tuntutan pekerjaan
2. Konflik peran
3. Ambiguitas peran
4. Pengendalian lingkungan yang dirasakan
5. Hubungan dengan supervisor
6. Kelebihan beban, kekurangan beban, dan kemonotonan kerja

b. Tingkat kelompok

1. Perilaku manajerial
2. Kurangnya kekompakan
3. Konflik di dalam kelompok
4. Perbedaan status

c. Tingkat organisasional

1. Kebudayaan
2. Struktur
3. Teknologi
4. Pengenalan perubahan dalam kondisi kerja

d. Ekstraorganisasi

1. Keluarga
2. Ekonomi
3. Waktu yang berubah
4. Polusi suara, panas, kepadatan, dan udara

2.1.6 *Work Family Conflict*

Menurut Susanto (2010), konflik kerja- keluarga (*work-family conflict*) adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), di mana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja di antaranya (biasanya pada peran dalam dunia kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa dipenuhi secara optimal. Konflik pada dasarnya akan dialami oleh tiap individu jika ia dihadapkan pada dua hal atau lebih yang bertentangan dan dia harus membuat pilihan. Konflik peran sendiri merupakan simultan dari dua atau lebih peran yang diharapkan, namun pemenuhan satu peran akan bertentangan dengan peran lain.

Sedangkan menurut Ghayyur dan Jamal (2012) mengatakan bahwa *work family conflict* adalah dua arah di mana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga atau tanggung jawab misalnya tanggung jawab peduli keluarga terganggu dengan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan yang menciptakan

beberapa hasil yang tidak diinginkan seperti stres, kesehatan yang buruk, konflik yang berhubungan dengan pekerjaan, ketidakhadiran dan turnover.

Susanto (2010) menjelaskan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dalam penelitiannya adalah sebagai bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi, mempunyai dua dimensi: pertama, *work interfering with family (work-family conflict-WIF)*, yaitu pemenuhan peran dalam pekerjaan dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam keluarga dan kedua, *family interfering with work (family-work conflict-FIW)*, yaitu pemenuhan peran dalam keluarga dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam pekerjaan,

Seperti yang diungkapkan Ghayyur dan Jamal (2012) *Work to Family Conflict* adalah jenis resistensi tekanan peran yang muncul dari tempat kerja dan mempengaruhi lingkup keluarga dan saling bertentangan. Orang-orang menghabiskan lebih banyak waktu pada tugas-tugas penting dan kurang pada tugas-tugas penting lainnya yang meningkatkan *work family conflict*.

Sedangkan *Family to work conflict* adalah konflik peran antara keterlibatan individu dalam peran keluarga yang membuat sulit untuk berpartisipasi dalam peran kerja. Peningkatan tanggung jawab karir ganda membuat sulit bagi seorang individu untuk menjaga keseimbangan antara tanggung jawab keluarga dan bekerja seperti memenuhi komitmen keluarga, dan memenuhi kriteria di tempat kerja. (Ghayyur dan Jamal, 2012)

Dapat disimpulkan *Work Family Conflict* merupakan konflik yang terjadi karena usaha untuk menyeimbangkan antara tuntutan yang timbul dari keluarga maupun dari pekerjaannya. Konflik yang terjadi pada karyawan yang harusnya melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarganya, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga atau keluarga yang mengganggu pekerjaan. *Work to family conflict* adalah suatu bentuk konflik peran dimana menghabiskan waktu untuk tuntutan pekerjaan dan pekerjaan tersebut menimbulkan tekanan yang mengganggu tanggung jawab dalam keluarga. *Family to work conflict* adalah suatu bentuk konflik peran dimana menghabiskan waktu untuk tuntutan keluarga dan keluarga menimbulkan tekanan yang mengganggu tanggung jawab dalam pekerjaan.

2.1.7 Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan (Robbins *et al.*, 2008). Hal ini jelas bahwa jika seorang karyawan tidak jelas tentang apa dia lakukan tentang pekerjaannya dan tidak memiliki arah yang jelas tentang perannya dalam organisasi pasti akan mengalami stres kerja. Seorang karyawan yang tidak pasti tahu tentang perannya dan tidak memiliki informasi yang cukup untuk melakukan pekerjaan secara memadai mungkin mengalami ambiguitas peran yang mengakibatkan dalam peningkatan stres kerja (Usman *et al.*, 2011).

Ambiguitas peran mengacu pada tingkat satu prediktabilitas tanggapan perilaku seseorang dan kejelasan persyaratan perilaku (Safaria *et al.*, 2011).

Ambiguitas peran adalah suatu situasi pada seseorang yang tidak mengetahui informasi yang cukup jelas untuk melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui arah yang jelas mengenai perannya di suatu organisasi. Ambiguitas peran dalam sebuah organisasi dapat terjadi ketika seseorang tidak mengetahui apa yang diharapkan perusahaan darinya, bagaimana harus melakukan pekerjaannya, dan lingkup tanggung jawabnya. Ambiguitas peran ini menjadi salah satu masalah di sebuah organisasi yang tidak dapat dihindari.

Menurut Maziatul (2010) Ambiguitas atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Seseorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut (Nimran, 2004 dalam Maziatul (2010)):

- a. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan.
- b. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
- c. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
- d. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya.
- e. Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.1.8 Hubungan *Work Family Conflict* dengan Stres Kerja

Beberapa penelitian Konflik yang terjadi memicu terjadinya stres kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Foley *et al.*, 2005) kedua jenis konflik yaitu

Work-Family Conflict dan *Family-Work Conflict* berkorelasi positif dengan ketiga jenis peran stres pekerjaan. Jenis peran stres pekerjaan adalah ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran. Konflik yang timbul dari tempat kerja ataupun dari keluarga tidak dapat dihindari karyawan.

Work family conflict sering terjadi ketika tidak cocok satu sama lain antara peran pekerjaan dengan peran keluarga. Konflik tersebut menjadi tumpang tindih misalnya waktu yang dihabiskan untuk pekerjaan dengan waktu untuk keluarga. Sehingga terjadinya tekanan dari peran pekerjaan dan pekerjaan keluarga saling bertentangan.

Konflik yang menimbulkan beban pada karyawan inilah yang membawa dampak pada stres kerja. Stres di tempat kerja disebabkan oleh sejumlah faktor yang diidentifikasi oleh banyak peneliti seperti ketidakamanan pekerjaan (Jordan , Ashkanasy & Hartel , 2002) , konflik peran (Alexandros - Stamatios et al . , 2003) , ambiguitas peran (Beehr , 1987; Yousef , 2002) , tekanan waktu (Salas & Klein , 2001) , konflik antar pribadi (Narayanan , Menon & Spector , 1999) , kelebihan beban kerja (Sullivan & Bhagat , 1992; Wilkes et al 1998) , tekanan kinerja (Cahn et al . 2000) dalam Usman *et al.*, 2011.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama pada penelitian ini adalah :

H1: *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap stress kerja

2.1.9 Hubungan antara Ambiguitas Peran dan Stres Kerja

Kurangnya informasi yang jelas tentang pekerjaan dan tugas-tugas bagi karyawan dalam peranan kerja dapat menimbulkan konflik dan menimbulkan stres. Menurut Ram *et al.*, 2011 menunjukkan hasil konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terhadap stres kerja. Namun berbeda dengan Safari *et al.* menunjukkan hasil konflik peran dan ambiguitas peran secara positif namun tidak signifikan terhadap stres kerja.

Ketidakjelasan peran dan tidak banyaknya informasi yang didapat pada sebuah pekerjaan dapat menjadi suatu masalah bagi seseorang. Ketika seseorang tidak tahu apa yang harus dilakukan tentang pekerjaannya tersebut maka akan menimbulkan tekanan yang tidak dapat dihindari. Tekanan tersebutlah yang menyebabkan stres kerja timbul.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua pada penelitian ini adalah :

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stress kerja

2.1.10 Hubungan antara Stres Kerja dan *Intention To Quit*

Seharusnya di tempat kerja karyawan merasa nyaman karena menemukan pekerjaan yang diimpikan dan merasa bahagia. Namun disayangkan, justru karyawan merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang menumpuk dan tidak leluasa menjalankan pekerjaan tersebut dan karyawan menjadi stres. Terjadinya stres di tempat kerja merupakan salah satu masalah yang dialami karyawan.

Meskipun sedikit tekanan sangat penting untuk peningkatan performa kerja, namun terlalu banyaknya tekanan menjadi masalah bagi sebuah perusahaan dan menyebabkan stres yang sangat besar. Jadi mendapat tekanan yang sangat besar dari sebuah perusahaan dan melampaui kapasitas kemampuan karyawan, cenderung karyawan ingin segera meninggalkan perusahaan dan pindah kerja. Hang-yue, *et al.*, (2005), dalam penelitiannya menemukan bahwa stres berperan secara signifikan terkait dengan kelelahan emosional yang lebih besar dan niat kuat untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah :

H3: Stres kerja berpengaruh positif terhadap *Intention To Quit*

2.1.11 Hubungan antara *Work Family Conflict* dan *Intention To Quit*

Work family conflict merupakan hal yang sulit dihindari, terutama bagi karyawan yang sudah berkeluarga dan bekerja di luar rumah. Terjadinya konflik ini ketika adanya 2 pemenuhan tuntutan yaitu tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan yang sama-sama harus diselesaikan namun karyawan dihadapkan dengan kemampuannya. Dengan masalah ini karyawan tidak dapat berkonsentrasi pada tugas pekerjaannya dan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan. Hang-yue *et al.*, (2005) mengungkapkan bahwa di antara peran stres, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan, Berbeda dengan Safarian *et al.*, menyatakan bahwa

konflik peran dan ambiguitas secara positif berhubungan dengan niat untuk keluar dari organisasi tetapi tidak menunjukkan signifikan statistik.

Ghayyur dan Jamal 2012 dalam penelitiannya mengatakan bahwa *work to family conflict* and *family to work conflict* positif dan signifikan berkorelasi dengan *intention turnover*. Oleh karena itu konflik bekerja keluarga menciptakan masalah bagi tenaga kerja yang mempengaruhi secara positif niat mereka untuk meninggalkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis keempat pada penelitian ini adalah :

H4 : *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap *Intention To Quit*

2.1.12 Hubungan antara Ambiguitas Peran dan *Intention To Quit*

Ketika para karyawan merasa bimbang tentang tugas-tugas, harapan kinerja, dan tingkat kewenangan merupakan proses terjadinya ambiguitas peran. Dengan kurangnya informasi yang didapat karyawan untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaannya menimbulkan situasi stres. Inilah yang memicu adanya konflik dan karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Karena karyawan berpikir tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik pada perusahaan tersebut. Hang-yue *et al.*, (2005) mengungkapkan bahwa di antara stres peran, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kelima pada penelitian ini adalah :

H5 : Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *Intention To Quit*

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Hang-Yue et al., 2005 Studi Profesional Rohaniwan Di Hong Kong dengan judul “ *Work Role Stressor and Turnover Intentions*” mengungkapkan bahwa di antara stres peran, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian lain dilakukan Safari, dkk (2011) yang berjudul “ *Role Ambiguity, Role Conflict, “The Role of the Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis*” menyatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas secara positif berhubungan dengan niat untuk keluar dari organisasi tetapi tidak menunjukkan signifikan. Oleh karena itu konflik bekerja keluarga menciptakan masalah bagi tenaga kerja yang mempengaruhi secara positif terhadap niat mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Penelitian mengenai efek dari stres kerja, persepsi dukungan organisasi dan gender terhadap work family conflict di Hongkong yang dilakukan Foley, et al (2005) menghasilkan kesimpulan kedua jenis konflik yaitu *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict* berkorelasi positif dengan ketiga jenis peran stres pekerjaan. Jenis peran stres pekerjaan adalah ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran. Penelitian lain dilakukan Ram, et al, 2011 dengan judul “ *Role Conflict and Role Ambiguity as factors in Work Stress among Managers* : Studi kasus pada sektor

manufaktur di Pakistan” menunjukkan hasil konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terhadap stres kerja. Menurut Ghayyur dan Jamal 2012 “*Work-Family Conflicts: A Case of Employees’ Turnover Intention*” dalam penelitiannya mengatakan bahwa *work to family conflict* dan *family to work conflict* positif dan signifikan berkorelasi dengan *intention turnover*. Oleh karena itu *work family conflict* menciptakan masalah bagi tenaga kerja yang mempengaruhi secara positif niat mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian ini dapat dirangkum dalam Tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

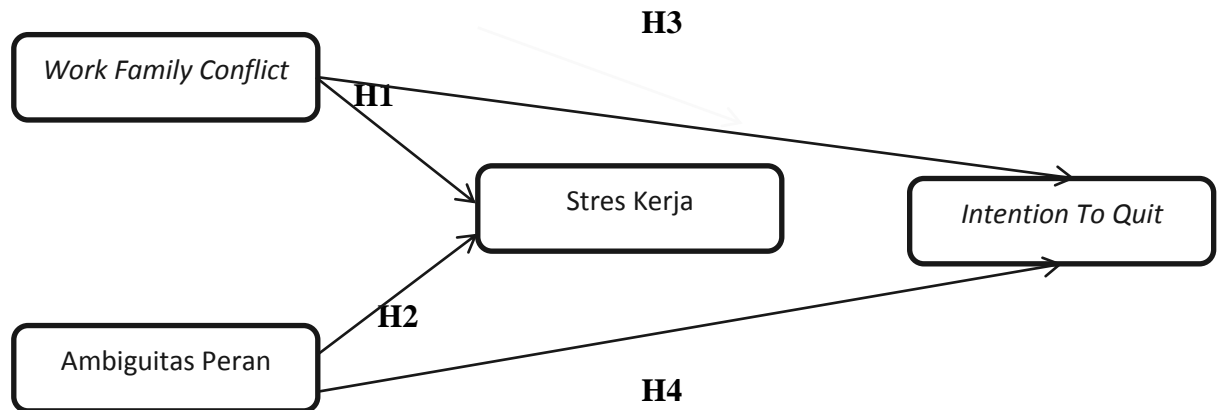
No	Nama peneliti	Judul	Alat analisis	Hasil
1.	Sharon Foley, Ngo Hang-Yue, Steven Lui (2005)	The Effects of Work Stressors, Perceived Organizational Support, and Gender on Work-Family Conflict in Hong Kong	Analisis Regresi	Penelitian yang dilakukan (Foley <i>et al.</i> , 2005) kedua jenis konflik yaitu <i>Work-Family Conflict</i> dan <i>Family-Work Conflict</i> berkorelasi positif dengan ketiga jenis peran stres pekerjaan. Jenis peran stres pekerjaan adalah ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran.
2.	Nanik Ram, Immamuddin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz Raza Chandio, and Faiz. M.	Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A	Analisis Regresi	Menunjukkan hasil konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terhadap stres kerja.

	Shaikih (2011)	Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan		
3.	Ngo Hangyue, Sharon Foley and Raymond Loi (2005)	Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study Of Professional Clergy In Hong Kong	Analisis Regresi	Mengungkapkan bahwa di antara stres peran, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan
4.	Triantoro Safaria, Ahmad bin Othman and Muhammad Nubli Abdul Wahab (2011)	Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis	Analisis Jalur	Menyatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas secara positif berhubungan dengan niat untuk keluar dari organisasi tetapi tidak menunjukkan signifikan statistik
5.	Muhammad Ghayyur and Waseef Jamal (2012)	Work-Family Conflicts: A Case of Employees' Turnover Intention	Analisis Regresi	Dalam penelitiannya mengatakan bahwa <i>work to family conflict</i> dan <i>family to work conflict</i> positif dan signifikan berkorelasi dengan <i>intention turnover</i> . Oleh karena itu <i>work family conflict</i> menciptakan masalah bagi tenaga kerja yang mempengaruhi secara positif niat mereka untuk meninggalkan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian merupakan kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati dan diukur melalui penelitian. Agar mampu untuk menjelaskan hubungan

antar variabel yang diteliti, maka dijabarkan beberapa variabel dalam model penelitian.



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: H1 = Foley *et al.*, 2005
 H2 = Ram *et al.*, 2011 ; Safari *et al.*, 2011
 H3 = Hang-yue, *et al.*, (2005),
 H4 = Hang-yue *et al.*, (2005) ; Safarian *et al.*, 2011 dan Ghayyur dan Jamal 2012

2.4 Hipotesis Penelitian

H1: *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap stress kerja

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stress kerja

H3: Stres kerja berpengaruh positif memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *Intention to Quit*

H4: Stres kerja berpengaruh positif memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *Intention to Quit*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening.

3.1.1 Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain (Hasan, 2002). Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dinamakan pula dengan variabel yang diduga sebagai sebab (*presumed cause variable*) dari variabel depend yaitu variabel yang diduga sebagai akibat (*presumed effect variable*) (Indriantoro dan Supomo, 2009). Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Work Family Conflict* (Konflik Pekerjaan- Keluarga)

Definisi operasional variabel *Work family conflict* adalah konflik yang terjadi karena usaha untuk menyeimbangkan antara tuntutan yang timbul dari keluarga maupun dari pekerjaannya.. Penelitian ini dalam mengukur variabel *work family conflict* menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Boles *et al.*, 2001 (dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini

menggunakan Skala Likert 1-7 dan diukur dengan indikator *work family conflict*, terdiri dari:

1. Tekanan dari pekerjaan
 2. Banyaknya tuntutan tugas pekerjaan
 3. Sibuk dengan pekerjaan
 4. Kurangnya kebersamaan keluarga
 5. Tekanan dari keluarga
 6. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua
 7. Kurangnya keterlibatan pasangan
 8. Banyaknya tuntutan di keluarga
2. Ambiguitas peran

Definisi operasional ambiguitas peran adalah suatu situasi pada seseorang yang tidak mengetahui informasi yang cukup jelas untuk melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui arah yang jelas mengenai perannya di suatu organisasi. Penelitian ini dalam mengukur variabel ambiguitas peran menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Rozzo *et al.*, 1970 (dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini menggunakan Skala Likert 1-7 dan diukur dengan indikator ambiguitas peran, terdiri dari:

1. Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki.
2. Mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
3. Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan.
4. Mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.

5. Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab.
6. Mengetahui penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.
7. Mengetahui cakupan dari pekerjaan.
8. Mengetahui bagaimana kinerjanya dievaluasi.

3.1.2 Variabel Intervening atau Variabel Moderasi

Variabel Intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi, dalam hal ini mmperlemah atau memperkuat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, tetapi tidak dapt diukur atau diamati (Hasan, 2002). Variabel intervening merupakan variabel yang terletak di antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen (Indriantoro dan Supomo 2009). Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah :

1. Stres Kerja

Definisi operasional stres kerja merupakan suatu keadaan yang timbul karena adanya tuntutan fisik,tuntutan lingkungan,dan tuntutan sosial yang berlebihan dari perusahaan yang melebihi batas kemampuan karyawan. Penelitian ini dalam mengukur variabel stres kerja menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Roberts *et al.*,1997 (dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini menggunakan Skala Likert 1-7 dan diukur dengan indikator stres kerja, terdiri dari:

1. Ketidakjelasan instruksi dari atasan.
2. Beban pekerjaan yang berlebihan.

3. Karyawan sering diminta bertanggung jawab dengan pekerjaan karyawan lain.
4. Karyawan sering merasa kelelahan karena banyaknya tuntutan pekerjaan.
5. Standar kerja atasan yang sulit dipenuhi.
6. Terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dengan pekerjaan
7. Hambatan komunikasi dengan pihak lain.
8. Atasan bertindak kurang adil dalam pembagian pekerjaan kepada bawahan.

3.1.3 Variabel dependen atau Variabel Terikat

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo 2009). Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain. Namun, suatu variabel tertentu dapat sekaligus menjadi variabel bebas dan variabel terikat (Hasan, 2002). Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *Intention To Quit*. Definisi operasional *intention to quit* adalah niatan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri yang disebabkan faktor pekerjaan saat ini dengan alternatif pekerjaan lainnya. Penelitian ini dalam mengukur variabel *intention to quit* menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Wayne *et al.*, 1997 dan Chen *et al.*, 2000 (dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini menggunakan

Skala Likert 1-7 dan diukur dengan indikator *intention to quit*, terdiri dari:

1. Setelah memperoleh pekerjaan yang lebih baik akan pindah.
2. Aktif mencari pekerjaan di luar organisasi
3. Individu sering berfikir untuk meninggalkan perusahaan.
4. Berfikir serius untuk meninggalkan perusahaan.
5. Tidak akan bekerja di perusahaan untuk lima tahun lagi
6. Meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat.
7. Berencana tetap tinggal di perusahaan.
8. Tidak mempunyai masa depan yang lebih baik jika tetap tinggal di perusahaan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Kantor area VI Semarang.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2013). Menurut Roscoe (1975, dalam Ferdinand, 2013) diperoleh beberapa pedoman umum yang dapat digunakan oleh peneliti untuk

menentukan besarnya sampel penelitiannya dengan ukuran sampel yang lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 sudah memadai bagi kebanyakan peneliti. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *Simple Random Sampling* dengan menggunakan cara undian. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang yang berjumlah 100 orang. Untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan pendekatan Yamane (1973).

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{N}{1 + Nd^2} \\
 &= \frac{100}{1 + 100(0,05)^2} \\
 &= 80
 \end{aligned}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N : ukuran populasi

D : presisi yang ditetapkan atau prosentasi kelonggoran ketidaktelitian karena kesalahan

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis :

1. Data primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung

dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2009). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau aporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indriantoro dan Supomo, 2009). Data sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data struktur organisasi PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang dan profil perusahaan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik yang memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan (Indriantoro dan Supomo, 2009). Kuesioner disebarakan ke seluruh respon

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002).

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku – buku, literatur, jurnal-jurnal referensi yang mendukung penelitian yang dilakukan.

3.5 Metode Analisis

Analisis data merangkunm sejumlah data besar yang dapat memperoleh informasi tentang pemahaman karakteristik responden atau sifat-sifat data tersebut dan menjawab permasalahan dalam kegiatan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis data dapat dilakukan untuk menyajikan temuan empiris berupa data statistic deskriptif yang menjelaskan mengenai karakteristik responden khususnya dalam hubungannya dengan variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis (Ferdinand, 2013). Untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan yang ada setiap variabel yang kemudian dibagi dengan 3 yaitu sangat baik, sedang, dan tidak baik.

Untuk mengetahui hasil jawaban deskriptif responden pada variabel motivasi, perilaku, *self-efficacy* dan prestasi akademik, maka dapat dikategorikan skor melalui rentang skala dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2008):

$$RS = \frac{TT - TR}{K}$$

$$RS = \frac{7 - 1}{3} = 2,00$$

Keterangan : RS = Rentang Skala

TT = Skor Tertinggi

TR = Skor Terendah

K = Jumlah Kategori

Kategori jawaban responden dapat dijelaskan sebagai berikut

1,00 – 3,00 = Kategori rendah atau tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel yang masih sangat rendah atau sangat kecil dimiliki olah variabel penelitian

3,01 – 5,00 = Kategori sedang atau cukup yang menunjukkan kondisi variabel yang sedang atau cukup dimiliki olah variabel penelitian

5,01 – 7,00 = Kategori tinggi atau baik yang menunjukkan kondisi variabel yang tinggi atau baik dimiliki olah variabel penelitian

Rentang sebesar 7 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 2,00 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks.

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan dalam pengumpulan data banyak menggunakan angka dalam perhitungan statistik untuk menganalisis suatu hipotesis. Tahapan analisis kuantitatif yang akan digunakan pada penelitian sebagai berikut:

3.5.2.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1.1 Uji Validitas

Bila ingin mengukur variabel maka validitas berhubungan dengan mengukur alat yang digunakan yaitu apakah alat yang digunakan dapat mengukur variabel. Bila sesuai maka instrument tersebut disebut sebagai instrument yang valid (Ferdinand, 2013). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Analisis faktor digunakan peneliti untuk mengidentifikasi suatu struktur dan kemudian menentukan sampai seberapa jauh setiap variabel dapat dijelaskan diketahui, maka dua tujuan utama analisis faktor dapat dilakukan yaitu data *summarization* dan data *reduction* (Ghozali, 2011).

Cara untuk menentukan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor adalah dengan melihat matrik korelasi secara keseluruhan. Untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel digunakan uji *Bartlett Test of Sphericity*. Jika hasilnya signifikan

berarti matrik korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel. Uji lain yang digunakan untuk melihat interkorelasi antar variabel adalah *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dimana nilai MSA bervariasi mulai dari 0 sampai 1. Jika nilai MSA 0,50, maka analisis faktor tidak dapat dilakukan (Ghozali, 2011).

3.2.1.1.2 Uji Reliabilitas

Sebuah *scale* atau instrument pengukur data dan data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrument itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran (Ferdinand, 2013). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ (Ghozali, 2011).

3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinieritas, uji normalitas, dan uji linieritas.

3.5.2.2 .1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai toleransi $> 0,10$ (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model adalah sebagai berikut:

1. Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi $> 0,10$ dan *variance inflation factor* (VIF) $< 0,10$. Kedua ukuran ini menunjukkan variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

3.5.2.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji ini menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2011). Pada penelitian ini untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau

tidak yaitu dengan analisis grafik. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.2.2.3 Uji linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2011). Ada banyak cara yang bisa digunakan di dalam penilaian uji linieritas. Salah satunya ialah melihat dari nilai signifikansi pada nilai *Linearity*. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut bersifat linier dengan variabel lain (Widharto, 2010 dalam Siswanto 2012).

3.5.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi total, uji statistik F, dan uji statistik t.

3.5.2.3.1 Koefisien Determinasi total

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini pengukuran koefisien determinasi total menggunakan pengukuran koefisien determinasi total. Hal ini dikarenakan Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT) dalam penelitian ini menggunakan *path analysis*. Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan:

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 - P_{e2}^2 - \dots - P_{ep}^2$$

Interpretasi terhadap R_m sama dengan interpretasi koefisien determinasi (R) pada analisis regresi. Model dapat menjelaskan informasi yang terkandung di dalam data, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dan error.

3.5.2.3.2 Uji Statistik F

Menurut Ghozali (2011) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain hipotesis alternative diterima, yang artinya semua variabel independen signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Membandingkan nilai F hasil hitung dengan nilai F pada tabel. Bila nilai F lebih besar dengan nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima hipotesis alternatif

3.5.2.3.3 Uji Statistik t

Menurut Ghazali (2011) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut :

1. Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan, $\beta_i=0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel independen.
2. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistic hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.2.4 Uji Sobel

Di dalam penelitian ini terdapat variabel *intervening* yaitu stres kerja. Menurut Baron dan Kenny (1986, dalam Ghazali, 2011) suatu variabel disebut Mediator atau variabel *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis

mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \rightarrow Y$ (b) atau ab . Jadi koefisien $ab = (c-c')$ dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. *Standard error* koefisien a dan b ditulis dengan s_a dan s_b dan besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) s_{ab} dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$s_{ab} = \sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{s_{ab}}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi (Ghozali, 2011).

3.5.2.5 Analisis Jalur

Menurut Ghozali, 2011 analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda dimana penggunaan analisis regresi adalah untuk menaksir

hubungan kausalitas antar variabel (model kasual) yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat digunakan substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner.

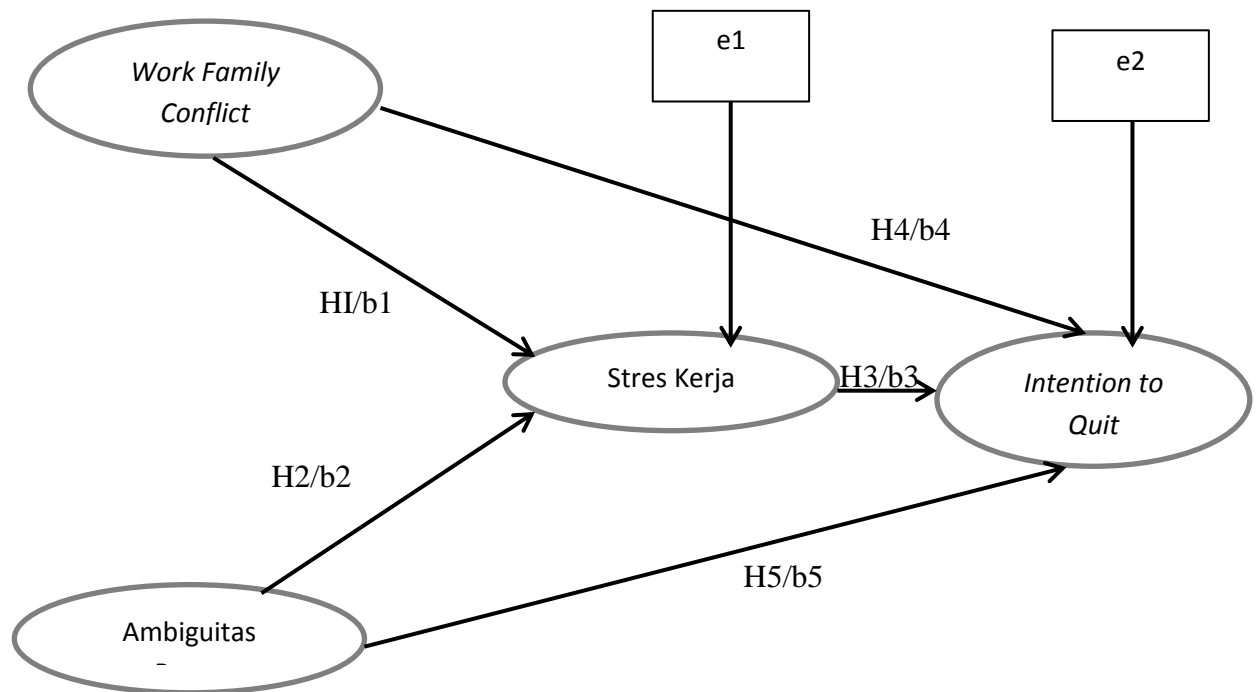
Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Di dalam menggambarkan diagram jalur yang perlu diperhatikan adalah anak panah berkepala satu yang merupakan hubungan regresi. Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ke tiga yang memediasi (intervening) hubungan kedua variabel tadi. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketigayang memediasi hubungan kedua variabel ini. Kemudian pada setiap variabel dependen akan ada anak panah yang menuju ke variabel ini dan ini berfungsi untuk menjelaskan jumlah variance yang tak dapat dijelaskan oleh variabel itu.

Maka di dalam analisis regresi nantinya akan terdiri dari:

1. Variabel bebas : *Work Family Conflict* (X₁) dan *Ambiguitas Peran* (X₂)
2. Variabel terikat : *Intention to Quit* (Y₂)
3. Variabel *intervening* : *Stres Kerja* (X₃)

Gambar 3.5

Analisis jalur



Untuk menguji variabel tersebut digunakan dengan rumus:

$$X_3 = b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_2$$

Keterangan:

Y : *Intention To Quit*

X₁ : Work Family Conflict

X₂ : Ambiguitas Peran

X₃ : Stres Kerja

b₁, b₂, b₃ : Koefisien garis regresi

e₁ dan e₂ : *Residuals/error*