

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

(Studi pada HOTEL GRAND EDGE SEMARANG)



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

AGRES OKTAVIA MUNDA

NIM. 12010113120015

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Agres Oktavia Munda
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120015
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *INTENTION TO QUIT* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada HOTEL GRAND EDGE SEMARANG)**
Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan,S.E.,M.Si.

Semarang, 10 Februari 2018

Dosen Pembimbing



Dr.AhyarYuniawan,S.E.,M.Si.
NIP. 197006171998021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Agres Oktavia Munda
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120015
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *INTENTION TO QUIT* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada HOTEL GRAND EDGE SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 Maret 2018

Tim Penguji:

1. Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si. ()
2. Dra. Hj. Intan Ratnawati, M.Si. ()
3. Lala Irviana S.Sos, SE, MM ()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Agres Oktavia Munda, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap *Intention To Quit* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Hotel Grand Edge 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, maka 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 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

(Agres Oktavia Munda)

NIM.12010113120015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Failure occurs only when we give up”

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”

2 Tawarikh 15 : 7

Skripsi ini saya persembahkan

untuk kedua orangtuaku,

“Bapak Samuel Munda dan Mama Yunika Payung”

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis lebih jauh mengenai pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *intention to quit* dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada staff Hotel Grand Edge Semarang yang berjumlah 50 orang.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinan, uji F, uji t dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja dan *intention quit*, ambiguitas peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja dan *intention to quit*. Stres kerja terbukti memediasi hubungan antara *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *intention to quit*.

Kata kunci: Work Family Conflict, Ambiguitas Peran, Stres Kerja, Intention to Quit.

ABSTRACT

The objectives of this research are to define and comprehensively analyze the influence of work family conflict and role ambiguity towards intention to quit by conducting work stress as the intervening variable. This research was conducted by passing the questionnaires to 50 staffs in Grand Edge Hotel, Semarang.

It applied multiple regression as method analysing the data. In testng the data, validity test, reliability test, classical assumption test, and determinant coefficient test, F test, T test, and Test of Sobel were conducted in order to check the mediation effect

As the result, it showed that work family conflict was positively and significantly influenced work stress and intention to quite, role ambiguity was positively and significantly influenced work stress and intention to quite. Work stress proven to mediate relation between work family conflict and role ambiguity towards intention to quit.

Keywords: Work Family Conflict, Role Ambiguity, Job Stress, Intention to Quit.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap *Intention To Quit* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Hotel Grand Edge Semarang)**” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan tidak terlepas dari semua pihak yang terus memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, kritik dan sarannya. Skripsi ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan kita tentang bagaimana Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap *Intention to Quit* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan nikmat dan berkahNya sehingga penulis diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk keluargaku, Papah, Mamah, Kak Ike, Adel, Faras yang selalu memberiku semangat dan senantiasa memanjatkan do'a untukku tanpa pernah putus.
3. Pihak Manajemen Hotel Grand Edge Semarang. Terutama kepada Bapak Simon Arie selaku General Manager dan Ibu Astrid selaku HR

Development yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian serta seluruh karyawan dan responden yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.

4. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan serta dosen wali yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Diponegoro.
5. Bapak Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar membimbing, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
7. Seluruh Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, terima kasih telah memberikan ilmu dan inspirasi yang bermanfaat.
8. Kak Eben, Manto, Marla, Amel, Ines, Leonita. *My beloved brother and sister* terimakasih telah menemaniku setiap kali bimbingan.
9. Teman-teman Tossiarang Semarang, terutama buat adik arif (nukmang). Terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan semasa perkuliahan, semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan hati kalian.
10. Manajemen 2013, Dinda dan Maya serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas segala bantuan dan

dukungan yang telah diberikan semasa perkuliahan, semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan hati kalian.

11. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi pengembangan skripsi ini di masa mendatang. Demikian yang ingin penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 10 Februari 2018

Agres Oktavia Munda
NIM.12010113120015

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERYATAAN ORISINALITAS SRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 <i>Work Family Conflict</i>	18
2.1.1.1 Dimensi <i>Work Family Conflict</i>	19
2.1.1.2 Jenis <i>Work Family Conflict</i>	20
2.1.1.3 Faktor-faktor <i>Work Family Conflict</i>	21
2.1.1.4 Indikator <i>Work Family Conflict</i>	23
2.1.2 Ambiguitas Peran.....	23
2.1.2.1 Faktor-faktor Penyebab Ambiguitas Peran.....	25
2.1.2.2 Ciri-ciri Ambiguitas Peran.....	25
2.1.3 Stres.....	26
2.1.3.1 Gejala-gejala Stres.....	27
2.1.3.2 Strategi Mengatasi Stres	29
2.1.4 <i>Intention to Quit</i>	30
2.1.4.1 Dimensi <i>Intention to Quit</i>	33
2.1.4.2 Faktor Penyebab <i>Intention to Quit</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Pengembangan Hipotesis	41
2.3.1 Hubungan antar <i>Work Family Conflict</i> dengan Stres Kerja.....	41
2.3.2 Hubungan antar Ambiguitas Peran dengan Stres Kerja.....	44
2.3.3 Hubungan antar Stres Kerja dengan <i>Intention to Quit</i>	45
2.3.4 Hubungan <i>Work Family Conflict</i> dengan <i>Intention to Quit</i>	45

2.3.5	Hubungan antar Ambiguitas Peran dengan <i>Intention to Quit</i>	46
2.4	Kerangka Pemikiran.....	48
2.5	Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN.....		50
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
3.1.1	Variabel Penelitian.....	50
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.1.2.1	<i>Intention to Quit</i> (Y_2).....	51
3.1.2.2	Work Family Conflict (X_1).....	52
3.1.2.3	Ambiguitas Peran (X_2).....	53
3.1.2.4	Stres Kerja (Y_1)	54
3.2	Populasi dan Sampel.....	55
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3.1	Data Primer	55
3.3.2	Data Sekunder	56
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	56
3.5	Metode Analisis dan Alat Analisis Data.....	57
3.5.1	Metode Analisis	57
3.5.2	Alat Analisis Data	58
3.5.2.1	Uji Kualitas Data	58
3.5.2.1.1	Uji Reliabilitas	58
3.5.2.1.2	Uji Validitas.....	58
3.5.2.2	Uji Normalitas	59
3.5.2.3	Uji Linearitas	59
3.5.2.4	Uji Multikolonieritas	59
3.5.2.5	Uji Model.....	60
3.5.2.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	60
3.5.2.5.2	Koefisien Determinasi R^2	61
3.5.2.5.3	Koefisien Determinasi (R^2m).....	62
3.5.2.5.4	Uji F (Uji Signifikan Simultan).....	62
3.5.2.5.5	Uji Hipotesis (Uji t)	62
3.5.2.6	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	63
3.5.2.7	Uji Sobel.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2	Gambaran Umum Responden.....	68
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
4.2.4	Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	76

4.3	Analisis Deskripsi Variabel	77
4.3.1	Analisis Deskripsi Variabel <i>Work Family Conflict</i>	78
4.3.2	Analisis Deskripsi Variabel Ambiguitas Peran.....	79
4.3.3	Analisis Deskripsi Variabel Stress Kerja	80
4.3.4	Analisis Deskripsi Variabel <i>Intention to Quit</i>	81
4.4	Analisis Data.....	82
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	82
4.4.1.1	Uji Reliabilitas	82
4.4.1.2	Uji Validitas.....	84
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	87
4.4.2.1	Uji Normalitas	87
4.4.2.2	Uji Linearitas	93
4.4.2.3	Uji Multikolonieritas	90
4.4.3	Uji Model	95
4.4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.4.3.3	Koefisien Determinasi Total (R^2m).....	99
4.4.3.4	Uji F.....	100
4.4.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	101
4.4.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	104
4.4.6	Uji Sobel.....	105
4.5	Pembahasan	
4.5.1	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja	109
4.5.2	Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja	112
4.5.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Intention to Qiu</i> t	114
4.5.4	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Intention to Qiu</i> t	116
4.5.5	Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap <i>Intention to Qiu</i> t	118
BAB V	PENUTUP.....	119
5.1	Kesimpulan	119
5.2	Implikasi Manajerial	122
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	125
5.4	Saran Manajerial	125
5.5	Saran Penelitian Mendatang	127
DAFTAR	PUSTAKA	128
LAMPIRAN	A	136
LAMPIRAN	B	143
LAMPIRAN	C	152
LAMPIRAN	D.....	169

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Research Gap	12
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Table 3.1 Contoh Tabel Kuesioner dan Skala Likert	57
Table 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Table 4.2 Crosstab Jenis Kelamin dengan Usia	70
Table 4.3 Crosstab Jenis Pendidikan Terakhir	71
Table 4.4 Crosstab Jenis Kelamin dengan Pendidikan Terakhir.....	71
Table 4.5 Responden Berdasarkan Usia Karyawan	72
Table 4.6 Crosstab Usia dengan Pendidikan Terakhir	73
Table 4.7 Crosstab Usia dengan Jumlah Anak.....	74
Table 4.8 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Table 4.9 Crosstab Pendidikan Terakhir dengan Jumlah Anak	75
Table 4.10 Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	76
Table 4.11 Persepsi Responden Terhadap Variabel Work Family Conflict	78
Table 4.12 Persepsi Responden Terhadap Variabel Ambiguitas peran	79
Table 4.13 Persepsi Responden Terhadap Variabel Stres kerja.....	80
Table 4.14 Persepsi Responden Terhadap Variabel Intention to Quit.....	81
Table 4.15 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	82
Table 4.16 Tabel Uji Validitas KMO dan Barlett's Test of Sphericity	85
Table 4.17 Loading Factor Variabel Penelitian	86
Table 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk	92
Table 4.19 Hasil Uji Linearitas	93
Table 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan I	94
Table 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan II	95
Table 4.22 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan I	96
Table 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan II	97
Table 4.24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan I.....	98
Table 4.25 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²) Persamaan II.....	99
Table 4.26 Hasil Uji F Persamaan I	100
Table 4.27 Hasil Uji F Persamaan II	101
Table 4.28 Hasil Uji t Persamaan I	102
Table 4.29 Hasil Uji t Persamaan II	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3.1 Analisis Jalur Variabel <i>Work Family Conflict</i> dan Ambiguitas Peran terhadap <i>Intention to Quit</i> dimediasi oleh Stres Kerja	64
Gambar 4.1 Grafik Histogram Regresi Persamaan I.....	88
Gambar 4.2 Grafik Histogram Regresi Persamaan II	89
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan I	90
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan I	91
Gambar 4.5 Path Analysis I	104
Gambar 4.6 Path Analysis II	105

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner.....	136
LAMPIRAN B Tabulasi Data Responden	143
LAMPIRAN C Hasil Olah Data	152
LAMPIRAN D Surat Izin Penelitian	169

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Karyawan merupakan aset utama yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Di sinilah perusahaan dituntut untuk bisa memahami hak-hak dari karyawan, sehingga dengan begitu hubungan antara perusahaan dengan karyawan tidak semata-mata hanya sebuah hubungan kekaryawanan. Perusahaan harus mampu mempertahankan karyawan-karyawan terbaik yang dimilikinya supaya mereka tidak keluar atau pindah ke perusahaan lain. Jackson, *et al.* (2010) menjelaskan bahwa sumber daya manusia mencakup semua orang yang ikut berkontribusi dalam melakukan kegiatan perusahaan, dan juga orang-orang yang bisa berkontribusi dimasa mendatang, dan mereka yang telah berkontribusi di masa lalu.

Dari berbagai hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya hubungan dengan sumber daya manusia akan mempengaruhi perubahan kondisi lingkungan organisasi baik itu secara internal maupun eksternal yang nantinya baik itu secara langsung maupun tidak langsung bisa memberikan dampak terhadap iklim organisasi dan tingkat stres karyawan dan memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan karyawan yang akhirnya memicu timbulnya niatan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Membuat karyawan untuk tetap bekerja diperusahaan merupakan tugas penting bagi manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Grand Edge Hotel dan Food Arcade adalah salah satu hotel yang dibangun dengan konsep *lifestyle* pertama di Semarang yang berdiri pada tahun 2015 dimana pemiliknya ialah PT. Kekancan Mukti Semarang. Konsep hotel yang menghubungkan food arcade atau lebih dikenal dengan food mall yang berisi khusus untuk makanan dengan hotel menjadi salah satu daya tarik yang mengundang banyak perhatian. Hotel Grand Edge Semarang berdiri di Jalan Sultan Agung No.96 ini yang memiliki 10 lantai yang terdiri dari 5 lantai untuk hotel, 2 lantai untuk food mall dan 3 lantai ke bawah untuk area parkir. Grand Edge Hotel sendiri memiliki 100 karyawan staff dan non staff yang ikut ambil bagian dalam mengembangkan Grand Edge Hotel.

Pengorganisasian yang baik perlu memperhatikan pengelolaan SDM secara efektif dan efisien bukan hanya terfokus pada karyawan yang ada pada saat ini, tetapi diperlukan sudut pandang yang peka terhadap keinginan karyawan saat ini, di masa yang akan datang dan karyawan yang tidak lagi bekerja untuk perusahaan. Organisasi yang ingin tetap unggul adalah organisasi yang selalu memperhatikan SDM. Sehingga dapat diartikan bahwa setiap organisasi perlu memperhatikan dan mempertahankan setiap anggota karyawan yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan tiga orang karyawan tetap di Hotel Grand Edge mengatakan bahwa sistem kerja sesuai dengan jadwal yang telah diberikan yakni 5 hari kerja dan 1 hari libur. Durasi kerja karyawan ialah 8 jam per hari dengan waktu istirahat selama 1 jam. Dalam wawancara tersebut mengatakan bahwa banyaknya tuntutan tugas pekerjaan dalam menghadapi

konsumen atau pelanggan dengan permintaan yang berbeda-beda terkadang menimbulkan ambiguitas peran di mana mereka tidak secara jelas dapat mengetahui tanggung jawab tugas apa yang harus dilaksanakan sehingga mereka mengatakan bahwa seringkali mereka merasakan kelelahan secara fisik dan emosional yang akhirnya dapat menimbulkan stres kerja bagi karyawan. Stres kerja tersebut tidak hanya dialami oleh karyawan wanita namun juga dialami oleh karyawan pria yang berada di Hotel Grand Edge Semarang. Hal tersebutlah yang dapat mengindikasikan terjadinya *intention to quit* bagi karyawan dan memilih untuk meninggalkan pekerjaannya. Dari hasil wawancara awal yang dilakukan menunjukkan bahwa ada beberapa gejala yang menandai adanya indikasi *intention to quit* yang terjadi di Hotel Grand Edge Semarang , terutama menyangkut perilaku karyawan, antara lain, adanya keberanian yang tinggi untuk melanggar tata tertib yang ada di perusahaan, absensi yang meningkat, serta kurangnya keseriusan dalam menyelesaikan tanggung jawab pada perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi setiap anggota perusahaan untuk tetap tinggal dan tidak memilih meninggalkan pekerjaannya, namun banyak faktor juga yang membuat banyak anggota karyawan memilih untuk meninggalkan pekerjaan yang saat ini mereka miliki. Salah satu faktor penyebab yang paling sering terjadi sehingga karyawan memilih untuk meninggalkan pekerjaannya ialah karena adanya beban yang terlalu besar yang tidak sesuai dengan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu bentuk dari perilaku karyawan tersebut ialah adanya keinginan karyawan untuk pindah (*intention to quit*) yang akhirnya membuat karyawan mengambil keputusan untuk meninggalkan perusahaan.

Beberapa faktor yang memicu munculnya niatan karyawan untuk meninggalkan organisasi antara lain adalah tingginya stres kerja dalam perusahaan, rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh karyawan serta kurangnya komitmen pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya dalam memajukan perusahaan. Dari hasil wawancara dengan ibu Astrid HR Development Grand Edge Hotel Semarang mengatakan bahwa selama dua tahun beroperasi dari tahun 2015 hingga 2017 telah terdapat 2 karyawan non staf yang telah mengundurkan diri.

Pada dasarnya terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi *intention to quit* yaitu faktor organisasi dan faktor individu. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keinginan karyawan untuk keluar antara lain adalah faktor jam kerja yang kurang fleksibel, banyaknya beban pekerjaan, gaji serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Riley, 2006 (dalam Siagian, 2014) mengemukakan bahwa faktor individu yang dapat menimbulkan adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya yaitu dapat berupa konflik keluarga-pekerjaan, stres kerja serta rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Niatan untuk meninggalkan organisasi (*intention to quit*) erat hubungannya dengan perilaku karyawan untuk benar-benar meninggalkan perusahaan. Martin (2011) menyebutkan bahwa *intention to quit* merupakan suatu proses psikologis seseorang pada saat mereka sedang mempertimbangkan pilihan pekerjaan alternatif dikarenakan beberapa ukuran ketidakpuasan dengan situasi pekerjaan mereka saat ini. Beberapa dampak yang akan ditimbulkan setelah karyawan meninggalkan perusahaan ialah biaya untuk pergantian karyawan, perusahaan

akan kehilangan karyawan yang memiliki kemampuan tinggi, akan menimbulkan efek negatif terhadap suatu kelompok kerja yang sudah terjalin kekrabannya, merosotnya semangat kerja terhadap karyawan yang ditinggalkan, dan penundaan usaha-usaha yang cukup besar yang diakibatkan adanya pergantian karyawan. Dampak inilah yang perlu diperhatikan oleh organisasi untuk menangani karyawan yang memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja organisasi.

Wijaya, 2010 (dalam Siagian, 2014) menjelaskan bahwa beberapa efek yang ditimbulkan dari level *intention to quit* yang tinggi adalah menurunnya produktivitas karyawan, aktivitas perusahaan yang terganggu, timbulnya masalah moral kerja bagi karyawan lain, biaya perekrutan, wawancara, tes yang tinggi, pengecekan biaya administrasi pemrosesan karyawan baru, tunjangan serta biaya peluang yang hilang diakibatkan karyawan baru harus mempelajari keahlian baru. Seiring perkembangan yang terjadi di dunia kerja membuat banyak perusahaan sadar bahwa salah satu masalah yang harus dihadapi dalam sebuah perusahaan yakni adanya stres yang sering dialami oleh setiap karyawan. Adanya beban kerja yang berat, mengharuskan karyawan untuk meluangkan waktu yang lebih lebih lama untuk bekerja dan akan berdampak pada kinerja yang semakin menurun.

Stres (*stress*) merupakan kondisi ketegangan yang berdampak pada fisik, psikis, emosi, maupun mental. Stres seringkali dikaitkan karena adanya tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Sehingga dapat dikatakan bahwa stres timbul karena adanya tuntutan lingkungan dan tanggapan berbeda-beda dari setiap individu yang menghadapinya. Robbins dan Judge (2008) mengatakan bahwa

bahwa tuntutan merupakan tanggung jawab, kewajiban, tekanan bahkan ketidakpastian yang harus dihadapi oleh setiap karyawan ditempat kerja.

Masalah stres yang dialami oleh setiap organisasi perusahaan merupakan suatu masalah yang timbul karena adanya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan sehingga sangatlah penting untuk diamati. Stres kerja yang terjadi pada karyawan perlu dikelola dengan baik oleh seorang pimpinan perusahaan, sehingga tidak menimbulkan potensi-potensi yang dapat merugikan perusahaan. Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa terdapat tiga kategori yang memicu timbulnya stres (stressor), yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi. Faktor lingkungan tidak hanya mempengaruhi desain struktur sebuah organisasi, namun bisa mempengaruhi tingkat stres pada karyawan, yang diakibatkan oleh adanya faktor ketidakpastian lingkungan. Faktor organisasi, banyaknya tuntutan tugas, tuntutan peran serta tuntutan antarpersonal yang membuat kondisi pekerjaan, beban kerja dan hubungan yang buruk akan membuat para pekerja menjadi tertekan dan memicu timbulnya stres terhadap pada karyawan. Faktor pribadi, banyaknya persoalan yang disebabkan oleh persoalan keluarga, ekonomi serta persoalan yang timbul dari pribadi diri sendiri dapat menimbulkan gejala-gejala stres pada karyawan.

Pada jangka pendek, stres yang dibiarkan terus menerus tanpa adanya penanganan yang serius dari pihak manajemen perusahaan atau organisasi akan menyebabkan tekanan pada karyawan, karyawan menjadi tidak termotivasi yang akhirnya frustrasi sehingga menghambat kinerja karyawan menjadi tidak optimal.

Sedangkan dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja akan memilih untuk meninggalkan pekerjaannya. Hellriegel dan Slocum (2011), menyatakan bahwa stres adalah perasaan kecemasan atau ketegangan fisik yang terjadi ketika tuntutan atau stresor yang dirasakan individu melebihi kemampuannya untuk mengatasi masalah.

Stres yang didefinisikan sebagai suatu respon yang dilihat sebagai sebagian dari suatu respon terhadap stimulus, disebut *stressor*. Ivancevich, *et al.* (2007) mengemukakan bahwa sebuah *stressor* merupakan peristiwa atau situasi ekstremal yang secara potensial mengancam atau berbahaya. Sehingga sangatlah penting untuk diperhatikan aspek-aspek lingkungan organisasi yang merupakan penghasil stres. Sama halnya dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Solaymannezhad, 2004 (dalam Bemana, *et al.* 2013) yang menyatakan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan tersebut dapat menyebabkan dampak yang serius pada organisasi dan karyawan, yaitu karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja dan tidak tercapainya tujuan dan cita-cita dari organisasi perusahaan tersebut.

Selye, 1939 (dalam Durand dan Barlow, 2006) menjelaskan bahwa stres yang kronis dapat mengakibatkan kerusakan tubuh yang permanen atau memberikan kontribusi terhadap timbulnya penyakit. Dimana, akan memberikan pengaruh besar terhadap prestasi kerja dan turnover karyawan. Pada umumnya pengangguran jumlah karyawan berhubungan dengan pengangguran sumber daya manusia melalui pemberhentian, pemindahan, atau pensiun dini.

Beberapa efek yang ditimbulkan dari stres kerja yakni seperti ambiguitas peran, konflik peran, konflik kerja - keluarga, kelelahan emosional, kepuasan kerja serta adanya niatan untuk meninggalkan perusahaan. Adanya konflik dalam perusahaan atau organisasi dapat mempengaruhi stres kerja, beberapa konflik yang ditimbulkan seperti konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran yang memberikan dampak terhadap meningkatnya konflik pekerjaan-keluarga.

Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan bahwa konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Sama halnya dengan pernyataan dari Ivancevich, *et al.* (2007) yang berpendapat bahwa untuk bisa menyeimbangkan antara tuntutan peran pekerjaan dan peran dalam keluarga merupakan suatu tugas harian yang berat untuk sejumlah orang dewasa yang bekerja. Karena adanya partisipasi dalam peran pekerjaan terhadap peran keluarga yang semakin sulit sehingga sangatlah penting hadirnya partisipasi peran keluarga terhadap pekerjaan.

Christine, *et al.* (2010) berpendapat bahwa *work-family conflict* terjadi dikarenakan adanya partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga yang tidak cocok antara satu dengan yang lainnya. Christine, *et al* juga mengemukakan bahwa *work-family conflict* dapat terjadi karena tuntutan waktu di satu peran yang bercampur aduk dengan keikut-sertaan peran lainnya, stres yang bermula dari satu peran yang *spills over* ke dalam peran lainnya akan mengurangi kualitas hidup dalam peran tersebut, dan perilaku yang efektif dan tepat pada satu peran, namun

tidak efektif dan tidak tepat saat ditransfer pada peran lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada dua arah terjadinya *work-family conflict* yakni konflik pekerjaan terhadap keluarga dan konflik keluarga terhadap pekerjaan.

Pemicu munculnya faktor konflik peran ganda (*work-family conflict*) dapat bersumber dari tempat kerja dan keluarga. Terjadinya ketidak seimbangan antara pekerjaan dan keluarga menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*), sehingga urusan pekerjaan dapat mengganggu keluarga atau sebaliknya. Guitian, 2009 (dalam Christine, *et al.* 2010) mengutip pendapat beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa konflik pekerjaan keluarga berkorelasi dengan ketidakhadiran, penurunan produktivitas, ketidak-puasan kerja, penurunan komitmen organisasi, kurangnya kepuasan hidup, kecemasan, kelelahan, distress psikologikal, depresi, penyakit fisik, penggunaan alkohol, atau ketegangan dalam pernikahan. Sehingga dapat dikatakan bahwa konflik dapat berasal dari salah satu domain yang akhirnya berpengaruh terhadap pekerjaan dan dapat mengganggu keluarga atau sebaliknya.

Setiap karyawan menginginkan lingkungan kerja yang dapat membantu mereka dalam menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan nonpekerjaan bukan memaksa mereka untuk memilih salah satu. Ansari (2011) mengemukakan bahwa dengan adanya peningkatan rumah tangga dual-karir, maka karyawan akan semakin baik dalam melakukan peran pekerjaan dan peran keluarga secara bersamaan. Sehingga peran perusahaan dalam mendukung setiap tugas yang dilakukan oleh karyawan sangatlah diperlukan.

Kurangnya informasi dan kejelasan peran mengenai tugas-tugas bagi karyawan dalam peranannya sebagai pekerja dapat menimbulkan situasi penuh stres dan cenderung akan menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran dapat menimbulkan stres bagi karyawan, yang tentunya akan mengakibatkan sesuatu yang tidak diinginkan oleh perusahaan. Wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu karyawan di Grand Edge hotel mengatakan bahwa seringkali mereka melakukan tugas yang tidak sesuai dengan tugas dan peran mereka masing-masing yang akhirnya menimbulkan kinerja yang tidak efektif. Rivai dan Deddy (2010) mengemukakan bahwa pada saat terdapat ketidakpastian mengenai definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka dapat menimbulkan ambiguitas peran

Pada saat karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas maka akan terjadilah ambiguitas peran. Adanya ambiguitas peran yang terjadi terhadap karyawan membuat kinerja karyawan terhambat dan tidak efektif dalam menjalankan tugas. Kreitner dan Kinicki (2005) menjelaskan mengenai ambiguitas peran yang merupakan pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Sedangkan menurut Cahyo (2008) mengemukakan bahwa ambiguitas peran muncul dikarenakan kurangnya informasi mengenai pekerjaan, tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan kepada para karyawan.

Munandar (2008) menyatakan bahwa ambiguitas peran dapat dirasakan pada saat seseorang tidak mempunyai informasi yang cukup untuk melaksanakan

tugasnya, atau tidak mengerti merealisasi harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Adanya ambiguitas peran pada karyawan dapat membantu menghasilkan performance yang baik, karena karyawan perlu mengetahui apa tujuan pekerjaan yang diharapkan untuk dilakukan sehingga mereka dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka kerjakan.

Ketidakjelasan mengenai peran kerja dan tuntutan yang bertentangan akan menimbulkan keinginan keluar dari perusahaan (Firth, *et al.* 2004). Adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi namun tidak diikuti SOP yang jelas dalam penyelesaian pekerjaan dapat menimbulkan kebingungan bagi karyawan. Ketidakjelasan tersebut akan memicu timbulnya stres dan akhirnya dapat menyebabkan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang salah. Sehingga dapat dikatakan bahwa ambiguitas peran merupakan salah faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*intention to quit*).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai variabel work family conflict, ambiguitas peran, stress kerja dan *intention to quit* menunjukkan hasil yang berbeda-beda.

Table 1.1
Research Gap

No	Nama peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Hasil
		Signifikan	
1.	Muhammad Ghayyur dan Waseef Jamal (2012)	<i>"Work family conflict: A Case of Employees Turnover Intention"</i>	<i>Work family conflict memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan intention to quit.</i>
2.	Panatik, et al. (2012)	<i>Impact of Work-related Stress on Well-being among Academician in Malaysian Research University</i>	<i>Work family conflict memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja</i>
3.	Khattak, et al. (2013)	<i>Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stres</i>	Ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.
		Non signifikan	
4.	Triantoro Safaria, et al. (2011)	<i>"Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis"</i>	<i>Work family conflict, dan role ambiguity secara positif berhubungan dengan niatan untuk meninggalkan organisasi namun tidak signifikan.</i>
5.	Bemana, et al. (2013)	<i>The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran</i>	Pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja adalah tidak signifikan

(Sumber: Jurnal dan penelitian terdahulu, 2011-2016)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil dari uraian latar belakang masalah di atas dan melihat data *turnover* dari tahun 2015 hingga tahun 2017, tidak dipungkiri bahwa terdapat masalah yang terjadi di Grand Edge Hotel Semarang. Masalah yang terjadi di Grand Edge Hotel Semarang diduga disebabkan karena adanya faktor *work family conflict*, ambiguitas peran, dan stres kerja yang jika dibiarkan dapat memberikan dampak negatif bagi kinerja karyawan yang akhirnya menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan. Banyaknya tuntutan pekerjaan di tempat kerja yang diberikan terhadap karyawan membuat karyawan kesulitan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan yang ada di dalam keluarga sehingga menimbulkan *work family conflict*. Menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga merupakan suatu hal yang sulit untuk dikerjakan. Selain banyaknya tuntutan kerja yang diberikan, kurang jelasnya penyampaian informasi terhadap peran karyawan, dapat menimbulkan ambiguitas peran bagi karyawan.

Timbulnya ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan menyebabkan meningkatnya stres kerja terhadap karyawan. Stres kerja yang meningkat dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan oleh adanya ketidakjelasan mengenai tugas dari pekerjaan, kurangnya informasi yang diberikan dan tidak jelasnya tanggung jawab yang harus dilakukan oleh karyawan. Banyaknya tuntutan-tuntutan yang diberikan menimbulkan beban kerja yang dapat memicu timbulnya stres dan membuat karyawan memilih untuk mencari pekerjaan lain. Munculnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan berpindah ke perusahaan lain ialah bertujuan untuk bisa mendapatkan pekerjaan

yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka peneliti akan mengkaji tentang bagaimana menurunkan *intention to quit* dengan memerhatikan pengaruh *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja. Dari hasil identifikasi permasalahan tersebut, maka penulis mengembangkan beberapa pertanyaan penelitian yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh variabel *work family conflict* terhadap *intention to quit* melalui variabel stres kerja?
2. Apakah pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap *intention to quit* melalui variabel stres kerja?
3. Apakah pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel *intention to quit*?
4. Apakah pengaruh variabel *work family conflict* terhadap variabel *intention to quit*?
5. Apakah pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap variabel *intention to quit*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit* melalui stres kerja.

2. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit* melalui stres kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *intention to quit*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *intention to quit*.
5. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap *intention to quit*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *intention to quit* dengan stres kerja sebagai variabel intervening diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang dapat diterima oleh perusahaan dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan *intention to quit*.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam menerapkan teori yang didapatkan

selama berada di bangku kuliah khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan gambaran mengenai isi skripsi ini, maka penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian pembahasan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, kerangka penelitian, serta hipotesis untuk memberikan jawaban sementara bagi penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang akan digunakan, serta metode analisis data yang akan digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian yang membahas mengenai gambaran umum dari obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan bagi penelitian yang mendatang.