



PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *INTENTION TO QUIT* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada HOTEL GRAND EDGE SEMARANG)

Agres Oktavia Munda, Ahyar Yuniawan¹
acingmunda@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

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 was 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.

PENDAHULUAN

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 ke-karyawanan. 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.

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.

¹ Corresponding author



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 staff 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. 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 keakrabannya, merosotnya semangat kerja terhadap karyawan yang ditinggalkan, dan penundaan usaha-usaha yang cukup besar yang diakibatkan adanya pergantian karyawan.



KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hubungan antar *Work Family Conflict* dan Stres Kerja

Work family conflict terjadi karena adanya ketidakcocokan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga. Konflik tersebut akan menjadi tumpang tindih karena waktu yang dimiliki dihabiskan untuk memenuhi tuntutan kerja pada perusahaan sehingga mengurangi waktu untuk keluarga. Akibatnya, terjadilah tekanan dari peran pekerjaan dan peran dalam keluarga yang saling bertolak belakang. Bakker, *et al.* (2014) mengemukakan bahwa *work family conflict* merupakan suatu konflik yang muncul pada lingkungan pekerjaan terhadap hubungan keluarga, ketika individu lebih memilih bekerja maka seseorang akan berpotensi mengalami kendala dalam memenuhi kewajiban dan kebutuhan dikeluarganya. Pada saat karyawan dituntut untuk segera menyelesaikan tugas-tugasnya, maka akan membuat waktu bekerja lebih panjang sehingga akan mengurangi waktu untuk berkumpul dengan keluarga. *Work family conflict* yang terjadi pada karyawan merupakan suatu konflik yang dapat menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal baik itu di tempat kerja maupun didalam keluarga. Hasil pekerjaan yang tidak optimal akan membuat karyawan menerima umpan balik yang buruk dari perusahaan sehingga akan memicu munculnya stres kerja pada karyawan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Bazana dan Dodd (2013), bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini dikarenakan semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka cenderung akan menimbulkan stres kerja yang tinggi pada karyawan. Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh Panatik, *et al.* (2012) yang mengemukakan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* yang terjadi pada karyawan maka akan menimbulkan dampak meningkatnya stres kerja terhadap pekerja. Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H1: *work family conflict* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja
Hubungan antar Ambiguitas Peran dan Stres Kerja

Robbins (2008) menyatakan bahwa seseorang yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan, tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif sehingga mampu memicu timbulnya stres kerja. Kurangnya informasi yang didapatkan oleh karyawan mengenai tugas-tugas yang diberikan dapat menimbulkan konflik dan memicu timbulnya stres bagi karyawan. Kurangnya informasi yang didapatkan dan adanya ketidakjelasan peran oleh karyawan dapat menimbulkan suatu masalah bagi para pekerja. Ambiguitas peran memiliki sifat untuk membangkitkan stres dikarenakan ambiguitas peran dapat menghalangi karyawan dalam melaksanakan tugas dan dapat menimbulkan perasaan tidak aman dan tidak menentu (Febrianty, 2012).

Schermerhorn, *et al.* (2011) mengemukakan bahwa stres kerja terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi tuntutan pekerjaan, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar individu yang buruk, dan lambatnya kemajuan karir. Ram, *et al.* (2011) dan Khatak, *et al.* (2013) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu ambiguitas peran memiliki pengaruh secara positif terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.



Hubungan antar Stres Kerja terhadap *Intention to Quit*

Stres kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering dialami oleh karyawan di tempat kerja. Robbins (2006) menyatakan bahwa stres berkaitan dengan perilaku karyawan yang terkait dengan perubahan produktivitas, cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan, tingginya tingkat ketidakhadiran serta kecelakaan.

Gray dan Muramatsu (2013) menyatakan bahwa stres kerja memiliki kontribusi yang besar pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Klassen (2011) bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap *intention to quit* karyawan dimana pada saat karyawan mengalami stres kerja yang berlebihan maka akan berimplikasi terhadap *intention to quit*. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Fawzy (2012), dalam penelitiannya menyatakan bahwa stress kerja sangat berpengaruh positif terhadap intensi meninggalkan perusahaan. Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H3: Stres kerja berpengaruh positif terhadap *intention to quit*

Hubungan antar *Work Family Conflict* terhadap *Intention to Quit*

Work family conflict merupakan salah satu hal yang sulit untuk dihindari, khususnya untuk karyawan yang telah memiliki keluarga dan memiliki pekerjaan di luar rumah. *Work family conflict* dapat terjadi pada saat dua tuntutan peran harus dipenuhi, yakni tuntutan dalam keluarga dan ditempat kerja dimana secara bersamaan harus diselesaikan dengan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.

Amelia (2010) menjelaskan bahwa *work family conflict* terjadi pada seseorang yang memiliki jam kerja yang lama dan merasakan kesulitan untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga dimana akan menimbulkan tekanan atau stres serta memberikan dampak pada penurunan kepuasan kerja dan keinginan untuk karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Ghayyur dan Jamal (2012), menjelaskan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan positif dengan *intention to quit*, dimana konflik ini dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku melalui penarikan diri seperti gangguan dalam keluarga, sering telat ke tempat kerja dan absensi. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Choi, *et al.* (2016) dan Panatik, *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan yang signifikan dengan *intention to quit*. Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H4: *Work family conflict* berpengaruh positif terhadap *intention to quit*

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap *Intention to Quit*

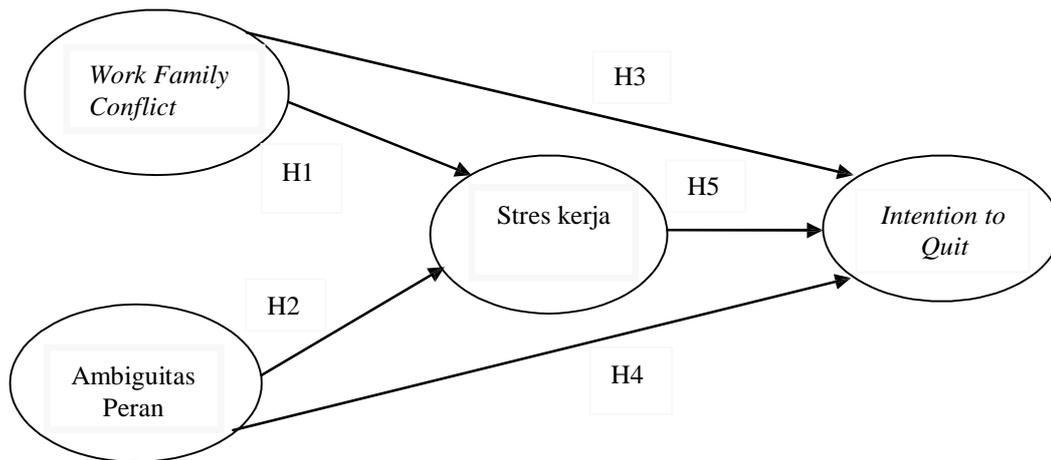
Kurangnya informasi yang didapatkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat menimbulkan stres kerja yang akhirnya dapat memicu munculnya konflik yang membuat karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Pada saat karyawan merasa ragu mengenai tugas yang harus dilakukan, harapan yang tidak sesuai dengan kinerja serta tingkat kewenangan merupakan penyebab terjadinya ambiguitas peran.

Dalam sebuah penelitian yang diungkapkan oleh Hang-yue, *et al.* (2005) menjelaskan bahwa diantara stres peran, hanya ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga yang memiliki efek secara signifikan terhadap niatan untuk meninggalkan perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh

Triantoro Safaria, *et al.* (2011), yang mengemukakan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki hubungan positif dengan niat untuk meninggalkan perusahaan namun tidak menunjukkan signifikan. Muhdiyantono dan Hidayati (2017) dan Nazri dan Ghee (2015) dalam penelitiannya menyatakan hal yang sama bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh terhadap *intention to quit*. Berdasarkan hasil uraian tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H5: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *intention to quit*.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Panatik, *et al.* (2012); Bazana dan Dodd, (2013) Ram, *et al.* (2011); Khattak, *et al.* (2013) Gray dan Muramatsu (2013); Klassen (2011); Fawzy (2012) Ghayyur dan Jamal (2012); Choi, *et al.* (2016); Panatik, *et al.* (2012) Triantoro Safaria, *et al.* (2011); Muhdiyantono dan Hidayati (2017); Nazri dan Ghee (2015) yang dikembangkan untuk penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang berperan sebagai variabel independen adalah *work family conflict* (X1) dan ambiguitas peran (X2), variabel interveningnya adalah stres kerja (Y1) sedangkan variabel dependennya adalah *intention to quit* (Y2).

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) yang dilakukan dengan cara penetapan kegiatan maupun tindakan yang diperlukan dalam mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian ini definisi operasional setiap variabel diuraikan sebagai berikut :

***Work Family Conflict* (X1)**

Work family conflict menunjukkan bahwa konflik dapat terjadi dikarenakan adanya usaha dalam menyeimbangkan tuntutan peran pekerjaan dengan peran dalam keluarga. Menurut Luthans, (2006) *work family conflict* merupakan konflik dikarenakan adanya perbedaan antara dua peran atau lebih dimana kedua peran tersebut harus diamainkan dalam waktu bersamaan. Sehingga *work family conflict* dapat diukur dengan melihat seberapa besar tekanan yang ditimbulkan pekerjaan terhadap keluarga di mana keduanya saling memberikan pengaruh satu sama lain. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran variabel *work family conflict* dengan menggunakan skala



pengukuran yang dikembangkan oleh Netemeyer, *et al.* (1996) dengan menggunakan skala 1-5 dengan indikator *work family conflict* menurut sebagai berikut : adanya tuntutan pekerjaan yang mencampuri dan mengganggu kehidupan dalam keluarga, pekerjaan yang dapat menyebabkan individu tidak dapat melibatkan diri dalam memelihara hubungan dekat antar keluarga, suatu hal yang ingin dilakukan oleh individu dalam keluarga tidak dapat dilakukan karena adanya tuntutan dari pekerjaan, pekerjaan menyebabkan stres sehingga pekerja kesulitan dalam memenuhi kewajiban beraktivitas dengan keluarga, terjadinya konflik dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan komitmen tanggung jawab yang dimiliki dalam keluarga.

Ambiguitas Peran (X2)

Ambiguitas peran terjadi pada saat karyawan tidak memiliki informasi yang cukup, arahan serta tujuan yang jelas mengenai peran serta tugas yang akan dikerjakan. Dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh J. Rozzo, *et al.* 1970 (dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini menggunakan Skala Likert 1-5 dan diukur dengan indikator ambiguitas peran sebagai berikut : mengetahui secara jelas mengenai wewenang yang dimiliki, memiliki rancana yang jelas dalam menjalankan tugas, memiliki tujuan yang jelas dalam menjalankan pekerjaan, memahami dengan jelas bahwa sangatlah perlu membagi waktu dengan tepat, memahami dengan jelas apa yang menjadi tanggung jawab, mengetahui secara jelas informasi mengenai pekerjaan apa yang harus dikerjakan, memahami dengan jelas cakupan pekerjaan, mengetahui bagaimana saat dilakukannya evaluasi kinerja.

Stres Kerja (Y1)

Stres kerja menunjukkan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikir, dan kondisi fisik dikarenakan banyaknya tuntutan yang berlebihan dari perusahaan dimana tuntutan tersebut melebihi dari kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan. Menurut Luthans (2006) secara sederhana stres sebenarnya merupakan suatu penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada karyawan, sehingga akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi fisik maupun mental pekerja. Dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Roberts, *et al.* 1997 (dalam Mas'ud 2004) dengan menggunakan skala 1-5 dan dengan indikator stres kerja sebagai berikut : adanya ketidakjelasan instruksi dari atasan, memiliki beban kerja yang berlebihan, karyawan sering diminta melakukan tanggungjawab dari karyawan lain, banyaknya tuntutan pekerjaan karyawan sering merasakan kelelahan, karyawan kesulitan dalam memenuhi standar kerja yang terlalu tinggi dari atasan, terlibat dalam kegiatan yang bertolak belakang dengan tugas, terdapat hambatan dalam berkomunikasi dengan individu lain, pembagian pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dirasakan kurang adil

Intention to Quit (Y2)

Intention to quit merupakan evaluasi mengenai niatan atau keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dikarenakan adanya ketidakpuasan yang dapat memicu karyawan untuk keluar atau meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain yang disebabkan oleh adanya faktor alternatif pekerjaan lain. Harnoto (2002) mengemukakan bahwa *intention to quit* ditandai oleh perilaku karyawan seperti karyawan mulai malas bekerja, absensi yang meningkat, naiknya keberanian karyawan dalam melanggar peraturan pekerjaan, adanya keberanian untuk menentang atasan, kurangnya keseriusan karyawan dalam menyelesaikan tugas dalam bekerja. Dalam penelitian ini pengukuran variabel *intention to quit* menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Wayne, *et*

al. 1997 dan Chen, *et al.* 2000 (dalam Mas'ud, 2004) dengan skala 1-5 dan pengukuran indikator *intention to quit* yang terdiri dari : karyawan akan pindah setelah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, sering mencari pekerjaan di luar perusahaan, sering berfikir untuk meninggalkan perusahaan, berfikiran serius untuk keinginan meninggalkan perusahaan, dalam jangka lima tahun kedepan tidak akan bekerja di perusahaan, dalam waktu dekat karyawan akan meninggalkan perusahaan, memiliki rencana untuk tetap bekerja di perusahaan, tidak memiliki masa depan jika memilih tinggal di perusahaan.

Metode Analisis Data

Langkah awal untuk melakukan sebuah penelitian adalah dengan menentukan obyek yang akan diteliti dan berapa besar populasi yang ada. Ferdinand (2006) menjelaskan bahwa populasi merupakan gabungan dari keseluruhan elemen dalam bentuk peristiwa, hal maupun orang yang memiliki karakteristik yang serupa dimana menjadi pusat perhatian karena dianggap sebagai sebuah penelitian. Pada penelitian ini populasi merupakan staff Hotel Grand Edge Semarang yang berjumlah 66 orang, sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut yakni berjumlah 50 orang.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik pengujian data yang digunakan adalah dengan uji analisis jalur atau *path analysis*. Uji analisis jalur tersebut meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R^2), uji F, uji T dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini proses penyebaran kuesioner ditujukan kepada 50 responden yaitu karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang terdiri dari 31 laki-laki dan 19 perempuan dengan masa kerja yang mayoritas 1 s/d 2 tahun serta pendidikan terakhirnya mayoritas SMA.

Hasil dari uji hipotesis penelitian diperoleh dengan menggunakan analisis jalur yang merupakan perkembangan dari regresi linear berganda. Berikut merupakan hasil dari pengujian yang dilakukan.

Tabel 1
Hasil Persamaan Koefisien Linier Berganda

	Struktur I			Struktur II		
	Koefisien Jalur	t	Sig.	Koefisien Jalur	t	Sig.
Work Family Conflict (X1)	0,361	2,909	0,006	0,431	3,913	0,000
Ambiguitas Peran (X2)	0,375	3,023	0,004	0,251	2,267	0,028
Stres Kerja (Y1)				0,275	2,305	0,026
F	13,452		0,000	21,531		0,000
R^2	0,337			0,557		

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan hasil tabel 2 diatas menunjukkan bahwa persamaan regresinya sebagai berikut ini :

$$Y1 = 0,361 X1 + 0,375 X2$$

$$Y2 = 0,431 X1 + 0,251 X2 + 0,275 Y1$$

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Struktur I menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,337 yang berarti bahwa 33,7% variasi dari *work family conflict* dan ambiguitas peran mampu menjelaskan variabel stres kerja dan sisanya dijelaskan variabel lain diuar model.

Struktur II menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,557 yang berarti bahwa 55,7% variasi dari *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja mampu menjelaskan *intention to quit* dan sisanya dijelaskan variabel lain diluar variabel.

Uji F

Struktur I diperoleh nilai F yaitu sebesar 13.452 dengan tingkat signifikansi 0.000. Apabila dilihat dari nilai signifikansi, Diperoleh bahwa nilai sig. F lebih kecil dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis pada variabel *work family conflict* dan ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel stres kerja.

Struktur II diperoleh nilai F yaitu sebesar 21.531 dengan tingkat signifikansi 0.000. Apabila dilihat dari nilai signifikansi, Diperoleh bahwa nilai sig. F lebih kecil dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis pada variabel *work family conflict* dan ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *intention to quit*.

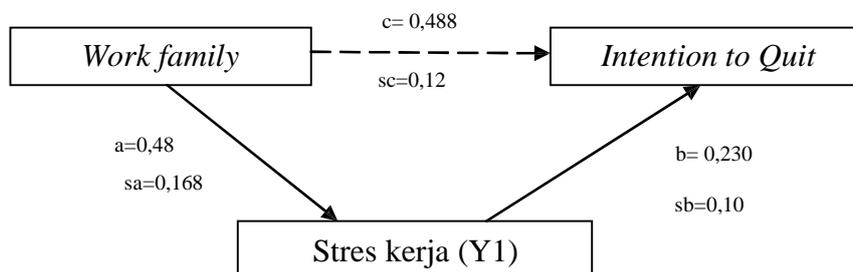
Uji t

Berdasarkan struktur I diketahui Berdasarkan struktur I diketahui Hasil analisis uji t menunjukkan t hitung dari variabel *work family conflict* (X1) sebesar 2,909 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 dan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari (0,05). Maka H1 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja diterima. Demikian juga dengan hasil analisis uji t menunjukkan t hitung dari variabel ambiguitas peran (X2) sebesar 3,023 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari (0,05). Maka H2 yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja diterima.

Berdasarkan struktur II diketahui Hasil analisis uji t menunjukkan t hitung dari variabel stres kerja (Y1) sebesar 2,305 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 dan nilai signifikansi sebesar 0,026 lebih kecil dari (0,05). Maka H3 yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima. Hasil analisis uji t menunjukkan t hitung dari variabel *work family conflict* (X1) sebesar 3,913 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari (0,05). Maka H4 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima. Hasil analisis uji t menunjukkan t hitung dari variabel ambiguitas peran (X2) sebesar 2,267 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 dan nilai signifikansi sebesar 0,028 lebih kecil dari (0,05). Maka H5 yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to quit* diterima.

Uji Sobel

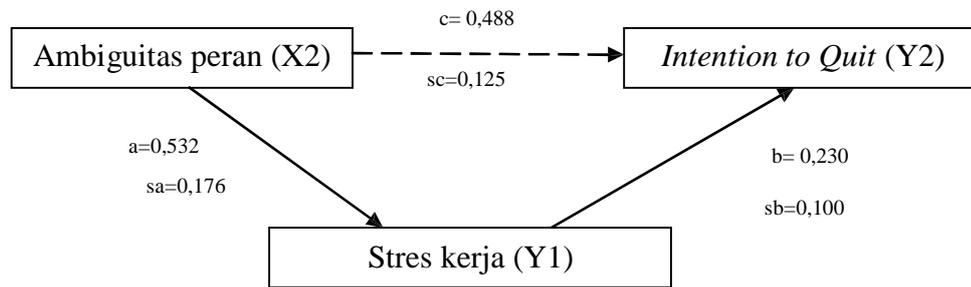
Gambar 2
Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Intention to Quit* melalui Stres Kerja



Sobel Test Statistic: 1,73611111

Berdasarkan perhitungan di atas ditemukan nilai *Sobel Test Statistic* sebesar 1,736 lebih besar dari t tabel yaitu 1,679 (= 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel intervening stres kerja memediasi variabel *work family conflict* terhadap *intention to quit* pada taraf 5%.

Gambar 3
Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap *Intention to Quit* melalui Stres Kerja



Sobel Test Statistic: 1.78686131

Berdasarkan perhitungan di atas ditemukan nilai *Sobel Test Statistic* sebesar 1,786 lebih besar dari *t* tabel yaitu 1,679 ($\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel intervening stres kerja memediasi variabel ambiguitas peran terhadap *intention to quit* pada taraf 5%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan melalui analisis regresi dan *Sobel test*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang dialami oleh karyawan, maka stres kerja pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,361 dengan uji *t* sebesar 2,909 dan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$, maka dari hasil tersebut memberikan arahan bahwa hipotesis pertama (H_1) dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan maka stres kerja pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,375 dengan uji *t* sebesar 3,023 dan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$, maka dari hasil tersebut memberikan arahan bahwa hipotesis kedua (H_2) dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stress kerja yang dialami oleh karyawan maka tingkat *intention to quit* pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,431 dengan uji *t* sebesar 3,913 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dari hasil tersebut memberikan arahan bahwa hipotesis ketiga (H_3) dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* yang dialami karyawan maka tingkat *intention to quit* karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,251 dengan uji *t* sebesar 2,267 dan nilai signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$, maka dari hasil tersebut memberikan arahan bahwa hipotesis keempat (H_4) dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dialami karyawan maka tingkat *intention to quit* pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang akan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi sebesar 0,275 dengan uji *t* sebesar 2,305 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$, maka dari hasil tersebut memberikan arahan bahwa hipotesis kelima (H_5) dapat diterima.

Berdasarkan uji *sobel* dalam penelitian ini, stres kerja sebagai variabel intervening terbukti dapat memediasi pengaruh antara *work family conflict* terhadap *intention to quit* pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 1,7361 > dari nilai *t* tabel sebesar 1,679, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja memediasi hubungan *work family conflict* terhadap *intention to quit*.

Berdasarkan uji *sobel* dalam penelitian ini, stres kerja sebagai variabel intervening terbukti dapat memediasi pengaruh antara ambiguitas peran terhadap *intention to quit* pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 1,7868 > dari nilai *t*



tabel sebesar 1,679, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja memediasi hubungan ambiguitas peran terhadap *intention to quit*.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian ini beberapa kebijakan manajerial yang dapat disarankan untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perlu diperhatikan juga kenyamanan karyawan atas pekerjaan mereka, sehingga akan berdampak pada perilaku kerja karyawan. kenyamanan kerja yang perlu diperhatikan misalnya:

Work family conflict

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan karyawan yang buruk dapat menyebabkan timbulnya *work family conflict* pada karyawan yang pada hal ini akan menimbulkan konflik dan akan mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan. Hasil angka indeks tertinggi pada penelitian ini yaitu mengenai sering melewatkan kegiatan keluarga karena pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa perusahaan kurang memperhatikan kesejahteraan setiap karyawannya, pada saat perusahaan memberikan beban yang terlalu berat terhadap karyawan maka karyawan akan kesulitan dalam menyeimbangkan waktu pekerjaan dan keluarga dengan baik. Adanya *work family conflict* yang terjadi pada karyawan staff Hotel Grand Edge akan mengakibatkan dampak langsung seperti gangguan kesehatan yang akan berpengaruh terhadap kemampuan menyelesaikan pekerjaan, akan terjadi peningkatan ketidakhadiran pada karyawan dan pada akhirnya karyawan akan lebih cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan baru yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Ambiguitas Peran

Pada saat karyawan merasa kebingungan serta informasi yang didapatkan kurang jelas mengenai tugas yang diberikan perusahaan, maka dapat menciptakan ambiguitas peran pada karyawan staff Hotel Grand Edge Semarang. Hasil angka indeks tertinggi pada penelitian ini yaitu mengenai tidak yakin dengan wewenang yang dimiliki. Hal ini menunjukkan bahwa terkadang karyawan merasa pihak manajemen perusahaan kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai tugas, sehingga karyawan merasa kebingungan dengan wewenang yang dimiliki. Adanya ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan, maka akan menimbulkan banyaknya tekanan yang cenderung mengakibatkan stress dimana pada akhirnya kinerja karyawan tidak optimal.

Stres Kerja

Stres kerja merupakan sesuatu yang tidak diinginkan oleh setiap perusahaan. Hasil angka indeks tertinggi pada penelitian ini yaitu mengenai sering diminta mengambil alih tanggung-jawab dari karyawan lain. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan masih merasa deskripsi mengenai pekerjaan karyawan serta instruksi yang diberikan dan ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan terhadap karyawan masih kurang jelas. Pada saat karyawan mengalami stress kerja maka ini akan memberikan dampak langsung terhadap penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta tendensi mengalami kecelakaan. Ketika karyawan merasa nyaman dan lebih semangat dalam bekerja tentunya hal ini akan mencegah timbulnya stress pada karyawan.

Intention to Quit

Mempertahankan tenaga kerja yang dimiliki oleh setiap perusahaan merupakan salah satu tugas penting dari perusahaan. Hasil angka indeks tertinggi pada penelitian ini yaitu mengenai Jika karyawan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik maka akan berhenti dari perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa bahwa pekerjaan yang didapatkan dalam perusahaan masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan sehingga pada saat karyawan mendapatkan pekerjaan baru mereka akan meninggalkan



perusahaan. Adanya *intention to quit* yang terjadi pada karyawan akan membuat perusahaan harus sering melakukan rekrutmen dan akan mengeluarkan banyak biaya.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian dimasa yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah dalam pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, masih terdapat kesenjangan atau masih adanya beberapa pertanyaan terbuka yang tidak diisi oleh responden sehingga hal ini dirasa belum memenuhi harapan dari peneliti dan juga kurangnya informasi yang diperoleh dalam penelitian ini.

Agenda Penelitian Mendatang

Untuk mengatasi keterbatasan dalam penelitian ini, maka pada penelitian mendatang perlu dilakukan:

Penelitian selanjutnya diharapkan peneliti memperbanyak sampel penelitian serta menambah variabel yang mampu menjelaskan terjadinya *intention to quit* pada perusahaan.

Penelitian yang akan datang diharapkan peneliti mampu menjabarkan pertanyaan terbuka dengan lebih spesifik supaya responden lebih mudah dalam memahami dan mampu menjawab setiap pertanyaan terbuka dengan baik sehingga dapat menguatkan hasil jawaban atas indikator-indikator variabel.

REFERENSI

- Amelia, Anisah. (2010). *Pengaruh Work-to-Family Conflict dan Family-to-Work Conflict Terhadap Kepuasan dalam Bekerja, Keinginan Pindah Tempat Kerja dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 4 No. 3
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Bakker AB, Demerouti E and Dollard MF. (2008). *How job demands affect partners' experience of exhaustion: Integrating work-family conflict and crossover theory*. Journal of Applied Psychology 93(4): 901-911.
- Bazana, S. and N, Dodd. (2013). *Conscientiousness, Work Family Conflict and Stress Amongst Police Officers in Alice, South Africa*. Journal of Psychology, 4(1), pp: 1-8.
- Fawzy, Azziza G. 2012. *Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Intensi Meninggalkan Organisasi Pada PT. Marubeni Raya*. Perpustakaan Universitas Gunadarma.
- Febrianty. (2012). *Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, Dan Work-Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada KAP Di Sumatera Bagian Selatan)*. Politeknik PalComTech. Jurnal ekonomi dan informasi akuntansi (Jenius) VOL.2 NO.3 SEPT
- Ghayyur, Muhammad & Waseef Jamal. (2012). "Work-Family Conflicts: A Case Of Employees' Turnover Intention", International Journal of Social Science and Humanity, Vol.2, No.3.
- Gray, J. A., & Muramatsu, N. (2013). *When the job has lost its appeal: Intentions to quit among direct care workers*. Journal of Intellectual and Developmental Disability, 38(2), 124-133.
- Hang-yue, Ngo. (2005). "Work Role Stressors and Turnover Intentions: A Study Of Professional Clergy In Hong Kong", International Journal of Human Resource Management 16:11 November 2005: 2133-2146.
- Hartono. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. PT, Prehallindo. Jakarta
- Jackson, Schuler, Werner. (2010). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta.
- Khattak, Muhammad Arif., Quarat-ul-ain and Iqbal, Nadeem. (2013). *Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress*. International Journal



- of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences. Vol. 3(3): pp 28-39.
- Klassen, R. M. (2011). *The Occupationally Commitmen't And Intentioned To Quit Of Praticing And Pre-Service Teachers: Influence Of Self-Efficacy, Job Stres, And Teaching Context*. Contemporary Educational Psychology, 36(2), 114-129.
- Long, Choi Sang. (2016). *An Analysis on the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention: A Case Study in a Manufacturing Company in Malaysia*.Universiti of Teknologi.Medwell Journal 10 (3) 176-182
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Andi
- Martin, M. J. (2011). *Dissertation: Influence of human resources practices on employee intention to quit*. Virginia Polytechnic Institute and State University. Blacksburg. VA
- Mas'ud, Fuad. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*. Semarang: BP Undip
- Muhdiyanto dan Lukluk Atul Hidayatin. (2017). *The Modeling Job Stress On The Intent To Leave* . Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang
- Nazri dan Ghee.(2015). *The Impact of Role Stress on Turnover Intention*. Malaysias: Universiti Malaysia Kelantan
- Panatik, Siti Aisyah et al. (2012). *Work Family Conflict and Work Related Attitude: the Mediating Effects of Stress Reactions*. International Journal of Social Sciences and Humanity Studies, Vol. 4 No. 1.
- Ram, Nanik., Khoso, Immamuddin, Shah, Asif Ali., Chandio, Fayaz Raza. & Shaikih, Faiz. M. (2011). *Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan*. Journal of Asian Social Science. Vol. 7(2).
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jilid 10. Penerjemahan Benyamin Molan. Gramedia. PT Indeks. Terjemahan dari Organizational Behavior.
- Robbins, S.P dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 2*. 12 ed. Jakarta : Salemba Empat
- Safaria, Triantoro, Ahmad bin Othman & Muhammad Nubli Wahab.(2011). *Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis*, Current Research Journal of Social Sciences, 3(3): 229-235.
- Schermerhorn, Jr., John R., Richard N. Osborn, Mary Uhl-Bien, and James G. Hunt. (2011). *Organizational Behavior*, 12th ed. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Siagian, Gunawan Aprizal. (2014). *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intention to Quit Perawat*. Semarang : Univeraitas diponegoro