

## ANALISIS PENGARUH STRESSOR PERAN TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA (Studi Pada Perawat RS. Panti Wilasa Citarum Semarang)

Jonathan Adika Widiyanto, Mirwan Surya Perdhana<sup>1</sup>  
[Joniadika@gmail.com](mailto:Joniadika@gmail.com)

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50278, Phone: +622476486851

### ABSTRACT

*Basically nursing is recognized as one of the jobs that are full of pressure, so in this case work stress becomes one of the important issues that need to be considered among nurses. Stress on the nurses is caused by several factors derived from the role stressor. This study aims to analyze the effect of some kind of role stressors on turnover intention through job satisfaction among nurses. It was conducted on 146 nurses at the hospital at the Panti Wilasa Citarum Semarang hospital.*

*Analysis of structural equation model (SEM) was used to identify and explain the result from the relationship between each role stressors variable towards job satisfaction and turnover intention variable. All variables in this study were measured using 29 indicators.*

*The result of this study indicate that role stressors variable such as role ambiguity, role conflict, role overload, and work-family conflict are found to have a direct negative effect on nurse job satisfaction. But relationship between role ambiguity and role conflict variable are both statistically found to have an insignificant negative effect on job satisfaction variable. Job satisfaction was found to have a significant negative effect on turnover intention variable.*

*Keywords: Role stressors, job satisfaction, turnover intention, nurses*

### PENDAHULUAN

. Untuk dapat bertahan di tengah persaingan bisnis yang terjadi saat ini, perusahaan perlu memiliki perencanaan strategis dalam memaksimalkan segala sumber daya yang ada di dalamnya. Namun kenyataan yang ada saat ini, meski perusahaan telah berupaya semaksimal mungkin untuk mempertahankan sumber daya manusia yang ada di dalamnya, permasalahan terkait dengan sumber daya manusia masih kerap terjadi. Fenomena mengenai tingginya *turnover* (perputaran) karyawan dalam suatu perusahaan menjadi salah satu faktor yang diindikasikan dapat mengganggu kinerja perusahaan. Secara tidak langsung *turnover* karyawan juga dinilai dapat memberikan dampak negatif terhadap kondisi tenaga kerja dalam perusahaan. Diantara beberapa penyebab tingginya *turnover* dalam perusahaan, *turnover intention* disebutkan sebagai salah satu penyebab signifikan yang berpengaruh terhadap keputusan pekerja untuk meninggalkan perusahaan (Aladwan, Bhanugopan, & Fish, 2013). Sementara itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Calisir *et al.*, (2009); Mosadeghrad, (2013); Rageb, Abd-El-Salam, El-Samadicy, & Farid, (2013) telah menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi niat atau keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan secara tidak langsung, dimana salah satu di antaranya dipicu oleh faktor-faktor penyebab stress atau disebut dengan stressor.

---

<sup>1</sup> Corresponding author

Dari sekian jenis stressor yang ada, *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *work family conflict* secara umum dinilai juga sebagai beberapa bentuk dari stressor peran yang dapat dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. (Anafarta, 2011; Mosadeghrad, 2013; Rageb *et al.*, 2013; Yaacob & Long, 2015).

Telaah mengenai pengaruh stressor peran terhadap kepuasan kerja dan turnover intention dalam penelitian kali ini akan dilakukan pada profesi perawat. Sebab pada dasarnya keperawatan diakui sebagai pekerjaan yang penuh dengan tekanan sehingga hal tersebut menjadi salah satu isu yang dipertimbangkan dalam profesi keperawatan (Arbabisarjou, Ghoreishinia, & Zare, 2017). Seperti dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Milutinovic, (2012) pada perawat di serbia dijelaskan bahwa beberapa sumber stres (stressor) berkontribusi meningkatkan stres di kalangan perawat. Perawat yang mengalami stres pada umumnya menderita gangguan kesehatan fisik dan psikis. Sedangkan menurut Ababisarjou *et al.*, (2017) stres kerja yang tinggi serta kelelahan fisik dan psikologis pada perawat dapat menyebabkan menurunnya kualitas asuhan yang diberikan, ketidakpuasan dan keinginan untuk meninggalkan profesinya.

Merujuk pada fenomena di atas besar kemungkinan bahwa perawat pasti atau pernah mengalami kondisi stres seperti berikut. Akan tetapi jika melihat hubungan dari masing-masing sumber stres (stressor) dengan variabel lain mungkin berbeda-beda pada beberapa temuan penelitian terdahulu. Maka dari itu pada penelitian kali ini akan mencoba mereplikasi dan menganalisis lebih lanjut pengaruh dari beberapa jenis stressor peran terhadap kepuasan kerja dan turnover intention di kalangan perawat.

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### ***Role Ambiguity* dan Kepuasan Kerja**

Ambiguitas peran termasuk salah satu dimensi dari stressor peran. Menurut Rizzo *et al.*, (1970) dalam teorinya dijelaskan bahwa *role ambiguity* merupakan sebuah kondisi dimana suatu pekerjaan memiliki kekurangan dalam memprediksi suatu respon terhadap perilaku pihak lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Ambiguitas peran yang terjadi pada seorang pekerja dipicu karena ketidakjelasan/kesamaran dari beberapa hal yang berkaitan dengan tanggung jawab, wewenang, serta hubungan antara pekerja.

Dapat dilihat bahwa stres yang muncul terkait dengan ketidakjelasan sasaran biasanya akan menurunkan tingkat kepuasan kerja, rendahnya kepercayaan diri, gangguan fisik dan psikologis serta dapat memicu meningkatnya keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Yaacob & Long, (2015) yang dilakukan pada kalangan guru di Malacca menyatakan bahwa bahwa *role ambiguity* atau ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Demikian halnya dalam penelitian lain telah dibuktikan bahwa *role ambiguity* memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Palomino & Frezatti, 2016; Khattak, Urooj, Khattak, & Iqbal, 2011; Schulz, 2013; Urien, Osca, & Garcia-Salmones, 2016).

**H1: *Role ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja**

### ***Role Conflict* dan Kepuasan Kerja**

*Role conflict* masih merupakan bagian dalam stressor peran juga dimana termasuk juga ke dalam salah satu stressor kerja. Menurut (Robbins & Judge, 2013) dikatakan bahwa *role conflict* (konflik peran) akan muncul ketika seseorang dihadapkan pada pengharapan peran yang berlainan. Dengan kata lain konflik ini dapat terjadi pada saat seorang karyawan merasa kesulitan ketika harus mematuhi beberapa persyaratan dalam suatu peran, sehingga muncul suatu kontradiksi/berlawanan antara peran yang satu dengan peran lainnya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *role conflict* adalah sebuah kondisi

yang menjelaskan keadaan dari seorang individu yang sedang dihadapkan pada suatu peran yang berlainan.

Dalam teori konflik yang dikemukakan oleh Rizzo *et al.*, (1970) dikatakan bahwa adanya stres peran seperti *role conflict* yang kompleks dalam organisasi dapat mempengaruhi kepuasan dan berakibat juga kepada kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi /perusahaan. Giles, Parker, Mitchell, & Conway, (2017) telah mengidentifikasi pengaruh beberapa karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat spesialis di New South Wales, Australia. Di antara beberapa faktor-faktor karakteristik pekerjaan yang diteliti, konflik peran dibuktikan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat spesialis. Kemudian dalam penelitian Kim, Choi, & Lee, (2016) ditemukan hasil bahwa perawat sering mengalami konflik peran terkait dengan tugas keperawatan mereka, dan ditemukan hubungan negatif signifikan antara konflik peran dengan kepuasan kerja.

**H2: *Role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja**

### ***Role Overload* dan Kepuasan Kerja**

Sebagai salah satu bentuk dari stressor peran, *role overload* dinilai lebih kompleks dari konflik peran. Menurut Trayambak, Kumar, & Jha, (2012) diidentifikasi bahwa kelebihan peran terjadi hanya ketika karyawan mendapat lebih banyak tugas daripada yang dapat dia tangani. Dijelaskan juga bahwa *role overload* dapat menjadi salah satu beban psikologis yang dialami oleh karyawan dikarenakan oleh persyaratan ataupun harapan yang diberikan oleh individu melebihi dari kemampuan individu. Dengan demikian *role overload* dimengerti sebagai sebuah kondisi yang menunjukkan terlalu banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada seorang pekerja, yang dapat membuat mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya melebihi batas waktu yang seharusnya.

Beban kerja yang melebihi kapasitas pekerja akan mengurangi produktivitas kerja dari pekerja karena dalam melaksanakan tugasnya pekerja akan merasa kelelahan. Jika peran berlebihan yang diterima oleh seorang pekerja terjadi secara berkepanjangan maka akan dapat meningkatkan stres kerja dan mengurangi kepuasan kerja. Dalam penelitian Gyamfi, (2014) dijelaskan bahwa sebagai salah satu bentuk dari stressor kerja, *role overload* diakui memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal lainnya dijelaskan juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Bozkurt, Aytac, Bondy, & Emirgil, (2015) mengenai pengaruh negatif signifikan antara *role overload* dengan kepuasan kerja.

**H3: *Role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja**

### ***Work Family Conflict* dan Kepuasan Kerja**

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan dua domain yang tidak dapat dipisahkan karena diantara keduanya saling bergantung dan memiliki hubungan yang dinamis satu sama lain. Menurut beberapa penelitian terdahulu telah dijelaskan bahwa untuk menyeimbangkan tuntutan peran antara pekerjaan dan keluarga seringkali dapat menimbulkan konflik. Konflik tersebut terjadi karena tuntutan peran dari pekerjaan secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Akibatnya tanggung jawab pada salah satu peran tidak dapat terpenuhi karena harus memenuhi tuntutan peran yang lain. Maka dari itu konflik antara pekerjaan dengan keluarga yang tidak dapat diatasi dapat menimbulkan sikap dan perasaan yang negatif terhadap pekerjaan serta dapat menyebabkan ketegangan serta dapat memicu keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan penelitian Ghayyur & Jamal, (2012) *work-family conflict* dijelaskan sebagai konflik dua arah dimana peran pekerjaan mengganggu peran keluarga misalnya tanggung jawab terhadap keluarga terganggu dengan urusan yang berhubungan dengan tanggung jawab di tempat kerja, yang dapat menciptakan beberapa hasil yang tidak

diinginkan seperti stres, gangguan kesehatan, konflik yang berhubungan dengan pekerjaan, ketidakhadiran dan turnover. Selain itu dalam penelitian milik AlAzzam, AbuAIRub, & Nazzal, (2017) juga menyatakan *work family conflict* memiliki hubungan negatif signifikan dengan kepuasan kerja pada perawat di Yordania. Hasil penelitian Rathi & Barath, (2013) juga memberikan hasil yang serupa dimana *work-family conflict* dengan kepuasan kerja dibuktikan memiliki hubungan negatif dan signifikan diantara keduanya.

**H4: *Work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja**

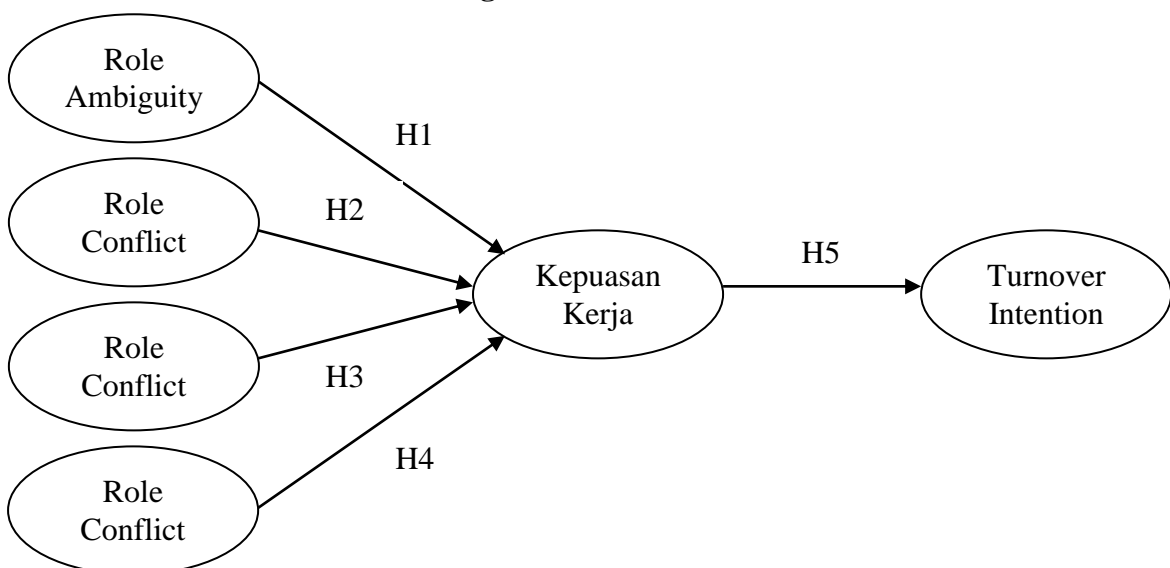
### **Kepuasan kerja dan *Turnover Intention***

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sifatnya individual, artinya kepuasan kerja antara orang yang satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Setiap individu memiliki takaran atau tingkatan kepuasan yang berbeda-beda, dalam Robbins & Judge, (2013) kepuasan kerja dinyatakan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan atas hasil evaluasi terkait beberapa karakteristik dari pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Luthans, (2012) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu hasil persepsi/ anggapan seorang karyawan tentang seberapa baik dan berapa besar nilai dari pekerjaan yang mereka kerjakan terhadap diri mereka. Dari sumber penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak dibuktikan bahwa perasaan tidak puas terhadap pekerjaannya saat ini memiliki pengaruh kepada keputusan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya begitu juga sebaliknya apabila seorang pekerja merasa puas terhadap pekerjaannya saat ini maka mereka akan lebih memilih untuk tetap bekerja pada perusahaannya saat ini. Oleh sebab itu kepuasan kerja dinilai memiliki hubungan yang negatif dengan *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian Abu Raddaha *et al.*, (2012) dijelaskan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat secara signifikan memprediksi niat mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Hal tersebut didukung oleh beberapa penelitian lainnya milik Saeed, Waseem, Sikander, & Rizwan, (2014) dan Masum *et al.*, (2016) menjelaskan hasil yang sama bahwa kepuasan kerja ditemukan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*.

**H5 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention***

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber: Palomino & Frezatti, (2016); Rageb *et al.*, (2013); Bozkurt *et al.*, (2015); AlAzzam *et al.*, (2017); Abu Raddaha *et al.*, (2012); konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini (2018).

**METODE PENELITIAN**

**Variabel Penelitian**

Sehubungan dengan model penelitian yang dikembangkan, maka pada penelitian ini menggunakan enam buah variabel. Dimana variabel tersebut terdiri dari empat variabel independen atau variabel bebas yang meliputi variabel *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *work family conflict*, lalu menggunakan satu variabel intervening atau variabel antara yaitu variabel kepuasan kerja dan satu buah variabel dependen atau variabel terikat yaitu variabel *turnover intention*.

**Tabel 1**  
**Variabel dan Indikator Penelitian**

Definisi Operasional	Indikator Penelitian	Sumber
<b>Role ambiguity (ambiguitas peran)</b> merupakan suatu kondisi yang menggambarkan tentang ketidakjelasan peran yang spesifik terkait dengan tanggung jawab/wewenang yang seharusnya dilaksanakan seorang karyawan dalam pekerjaannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persyaratan dari pekerjaan tidak jelas</li> <li>- Tidak tahu apa yang diharapkan di tempat kerja</li> <li>- Tugas pekerjaan tidak didefinisikan dengan jelas</li> <li>- Mengerti cara kerja dari setiap aspek dalam pekerjaan</li> </ul>	Bowling et al., (2017)
<b>Role conflict (konflik peran)</b> merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan seorang karyawan diharapkan untuk melakukan dua atau lebih peran yang bertentangan atau tidak sesuai dengan harapan peran yang sebenarnya dalam pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perintah atasan untuk melakukan dua hal yang berbeda dan sulit untuk dilakukan keduanya</li> <li>- Hal-hal yang harus dilakukan di tempat kerja tidak bertentangan dengan peran dalam pekerjaan</li> <li>- Cenderung melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh semua pihak</li> <li>- Kekurangan sumber daya dan materi untuk melakukan pekerjaan</li> </ul>	Bowling et al., (2017); Rovithis et al., (2017)
<b>Role overload (peran berlebihan)</b> merupakan sebuah kondisi yang menunjukkan terlalu banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang karyawan dalam satu waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam kerja yang berlebihan</li> <li>- Tidak dapat menyelesaikan <i>deadlines</i> pekerjaan</li> <li>- Tuntutan yang sulit dari kelompok tempat kerja</li> <li>- Waktu istirahat yang cukup</li> <li>- Kesibukan tugas yang lain membuat beberapa tugas terabaikan</li> </ul>	Jansen, Patel, & Messersmith, (2013)
<b>Work family conflict (konflik pekerjaan keluarga)</b> merupakan sebuah konflik yang disebabkan karena ketidakseimbangan antara peran yang ada di dalam pekerjaan dengan peran yang ada di dalam keluarga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu untuk keluarga terhambat oleh pekerjaan</li> <li>- Pengaruh kelelahan fisik dan mental terhadap tanggung jawab di keluarga</li> <li>- Masalah dalam pekerjaan membuat stres dan gelisah di rumah</li> <li>- Khawatir tentang masalah pekerjaan meski sedang tidak bekerja</li> </ul>	Annink et al., (2016); Erdamar & Demirel., (2014)
<b>Kepuasan kerja</b> merupakan respon positif yang dirasakan oleh seorang karyawan atas proses evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hubungan rekan kerja (dokter, perawat)</li> <li>- Kepuasan gaji (kompensasi)</li> <li>- Kepuasan pelatihan</li> <li>- Kepuasan skema pengembangan</li> <li>- Hubungan dengan atasan</li> <li>- Intensitas beban pekerjaan</li> <li>- Intensitas jam kerja</li> <li>- Kesempatan pengembangan karier</li> <li>- Otonomi dalam melakukan pekerjaan</li> <li>- Fleksibilitas tanggung jawab dalam pekerjaan</li> <li>- Ketersediaan sumber daya</li> <li>- Jadwal <i>shift</i> kerja</li> </ul>	Nelson & Gaugler, (2013)

Definisi Operasional	Indikator Penelitian	Sumber
<b>Turnover intention (keinginan untuk keluar)</b> merupakan sebatas keinginan/ hasrat dari dalam diri individu untuk meninggalkan perusahaannya saat ini yang mungkin akan terealisasi suatu saat nanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sering mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini</li> <li>- Meninggalkan perusahaan begitu menemukan pekerjaan yang lebih baik</li> <li>- Sering/secara aktif mencari informasi pekerjaan diluar</li> <li>- Serius untuk keluar dari pekerjaan ini</li> </ul>	Yang et al., (2015); Yamazakia & Petchdee, (2015)

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perawat, baik itu perawat umum maupun perawat pada bagian khusus (ICU) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Menurut Ghozali, (2011) besarnya ukuran dari suatu sampel penelitian mempunyai peran penting dalam interpretasi keakuratan hasil, sehingga adanya rekomendasi mengenai jumlah sampel dalam metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML) yaitu perlu berada di kisaran 100 sampai 200 untuk ukuran sampel penelitian yang digunakan. Sehingga teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2008:122) sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 146 responden yang terdiri dari seluruh perawat di RS. Panti Wilasa Citarum Semarang.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan dioperasikan melalui program AMOS 22.0. Alasan penggunaan SEM sebagai metode untuk menganalisis data dikarenakan SEM memungkinkan analisis terhadap serangkaian hubungan rumit secara simultan untuk dilakukan, sehingga memberikan efisiensi secara statistik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Confirmatory Factor Analysis

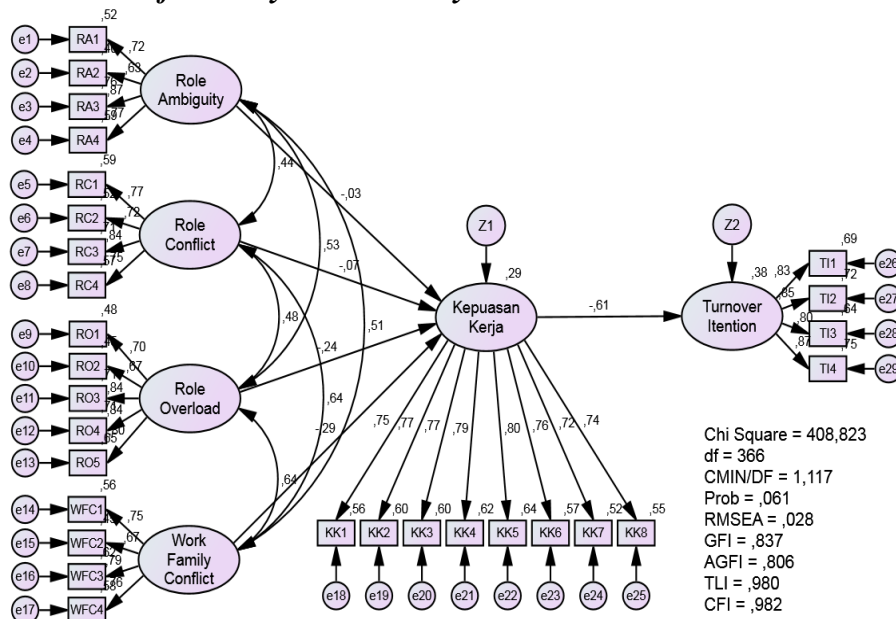
Pada tahap ini akan dilakukan uji konfirmatori antar seluruh konstruk (*full structural model*). Dalam *full structural model* ini nantinya akan dilakukan uji model kausalitas yang sebelumnya sudah dijelaskan dalam hubungan sebab-akibat antara variabel eksogen dengan variabel endogen penelitian.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Fit Confirmatory Factor Analysis Full Structural Model**

<i>Goodness of Fit Index</i>	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-Square	df :366; p:5% = 411,610	409,869	<i>Fit</i>
Probability	≥0,05	0,056	<i>Fit</i>
CMIN/DF	≤2,00	1,120	<i>Fit</i>
GFI	≥0,90	0,836	Marjinal
AGFI	≥0,90	0,806	Marjinal
TLI	≥0,95	0,979	<i>Fit</i>
CFI	≥0,95	0,981	<i>Fit</i>
RMSEA	≥0,08	0,029	<i>Fit</i>

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

**Gambar 2**  
**Confirmatory Factor Analysis Full Structural Model**



Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Sebelumnya dijelaskan juga bahwa beberapa indikator untuk mengukur kepuasan kerja (KK9, KK10, KK11, KK12) harus di *drop* dari analisis dikarenakan besarnya nilai *loading factor* tidak memenuhi *cut-off value* sehingga dianggap tidak valid untuk mengukur konstruk kepuasan kerja. Sehingga pada akhirnya konstruk kepuasan kerja hanya diukur menggunakan indikator KK1-KK8 seperti yang ditampilkan dalam gambar 2. Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Chi-Square* sebesar 409,869 lebih kecil dibandingkan nilai *Chi-Square* tabel yakni sebesar 411,610. Lalu hasil lainnya juga memperlihatkan nilai CMIN/DF, GFI, AGFI, TLI, CFI, dan RMSEA telah memenuhi dengan nilai *cut-off value* yang sudah ditentukan. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan telah sesuai untuk menggambarkan hubungan kausalitas variabel independen.

**Pengujian Hipotesis Penelitian**

Setelah seluruh asumsi dapat dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebagaimana diajukan pada bab sebelumnya. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *Critical Ratio* (CR) dan nilai *Probability* (P) dari hasil olah data. Nilai CR yang disyaratkan yaitu > 1,96 dan nilai P < 0,05. Untuk menguji penerimaan hipotesis penelitian sebagaimana diajukan sebelumnya maka selanjutnya akan dibahas berdasarkan pada hasil SEM berikut ini.

**Tabel 3**  
**Regeression Weights Full Model**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Kerja	<---	Role_Ambiguity	-,024	,094	-,254	,799	par_17
Kepuasan_Kerja	<---	Role_Conflict	-,065	,109	-,597	,551	par_18
Kepuasan_Kerja	<---	Role_Overload	-,195	,097	-2,017	,044	par_19
Kepuasan_Kerja	<---	Work_Family_Conflict	-,277	,139	-1,995	,046	par_20
Turnover_Intention	<---	Kepuasan_Kerja	-,795	,122	-6,499	***	par_21

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa parameter estimasi *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien dengan arah negatif. Lalu didapatkan nilai *critical ratio* (C.R.) sebesar -0,254 dengan probabilitas (P) = 0,799. Karena nilai *critical ratio* jauh dibawah 1,96 dan nilai probabilitas lebih dari 0,05, maka dengan demikian dapat disimpulkan hasil uji statistik ini menerima H0 dan menolak H1). Sehingga hubungan antara *role ambiguity* memberikan pengaruh negatif yang lemah / tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu dalam pengujian hipotesis 2 dapat dilihat bahwa parameter estimasi *role conflict* terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien dengan arah negatif. Selanjutnya untuk nilai *critical ratio* (C.R.) sebesar -0,597 dengan probabilitas (P) = 0,551. Karena nilai *critical ratio* dan nilai probabilitas tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan maka dengan demikian hasil uji statistik ini menerima H0 dan menolak H2. Sehingga antara *role conflict* dengan kepuasan kerja disimpulkan memiliki pengaruh negatif tidak signifikan.

Selanjutnya *role overload* diketahui memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dijelaskan dari parameter estimasi *role overload* terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien dengan arah negatif. Nilai *critical ratio* (C.R.) sebesar -2,017 dengan probabilitas (P) = 0,044. Dengan demikian hasil uji statistik ini menerima H3. Lalu *Work-family conflict* diketahui memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat dilihat nilai *critical ratio* (C.R.) diperoleh sebesar -1,995 dengan probabilitas (P) = 0,046 sehingga hasil uji statistik ini menerima H4. Sementara Kepuasan kerja dibuktikan juga memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dijelaskan dari nilai *critical ratio* (C.R.) diperoleh sebesar -6,499 dengan probabilitas (P) = \*\*\* atau  $P < 0,001$ . Sehingga dengan demikian hasil uji statistik ini menerima H5.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa beberapa jenis stressor peran yang meliputi *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* dan *work family conflict* dinilai berpengaruh terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) pada beberapa perawat di RS. Panti Wilasa Citarum Semarang. Namun diketahui hubungan antara *role ambiguity* dan *role conflict* terhadap kepuasan kerja secara statistik ditemukan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Meskipun demikian, dijelaskan bahwa hubungan antara variabel stressor peran (*role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, *work family conflict*) terhadap variabel *turnover intention* telah berhasil dimediasi oleh variabel kepuasan kerja. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dijelaskan apabila perawat memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaannya, maka diindikasikan akan berpengaruh terhadap niatan mereka untuk meninggalkan rumah sakit.

## Implikasi Manajerial

Terdapat beberapa saran yang diberikan khususnya untuk pihak RS. Panti Wilasa Citarum Semarang terutama berkaitan dengan pengaruh dari peran berlebihan (*role overload*) dan konflik antara pekerjaan dengan keluarga (*work family conflict*) yang dinilai oleh perawat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja para perawat. Untuk mengatasi hal ini maka sebaiknya dari pihak rumah sakit perlu memiliki upaya dalam mengurangi derajat stres kerja perawat dengan memperbaiki beberapa kebijakan mengenai pembagian jam kerja yang lebih dinamis dan teratur guna menghindari kejenuhan dalam bekerja. Serta pihak rumah sakit sebaiknya juga dapat memberikan pelatihan atau *training* kepada setiap perawat supaya dapat menambah kemampuan mereka dalam menghadapi konflik pekerjaan keluarga



### Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, *Pertama*, variabel yang diteliti untuk mengetahui dan mengukur variabel turnover intention hanya terdiri dari variabel stressor kerja (role ambiguity, role conflict, role overload, work family conflict) dan kepuasan kerja. *Kedua*, penelitian ini hanya dilakukan di salah satu wilayah saja dan hanya melakukan penelitian pada sektor perawat saja. Maka dari itu saran bagi penelitian yang akan datang hendaknya dapat memasukan atau menambah beberapa variabel diluar stressor kerja dalam mengukur tingkat kepuasan kerja maupun *turnover intention* pada perawat. Selain itu diharapkan dapat melakukan penelitian serupa dengan struktur yang mendasari dan hubungan sebab akibat dari penelitian ini pada jenis sektor industri yang lainnya diantaranya seperti sektor perbankan, manufaktur, perguruan tinggi, perhotelan, jasa dan lain sebagainya supaya hasil penelitian tentang *turnover intention* selanjutnya mampu digeneralisasikan pada sektor yang lain.

### REFERENSI

- Abu Raddaha, A. H., Alasad, J., Albikawi, Z. F., Batarseh, K. S., Realat, E. A., Saleh, A. A., & Froelicher, E. S. (2012). Jordanian nurses' job satisfaction and intention to quit. *Leadership in Health Services*, 25(3), 216–231. <https://doi.org/10.1108/17511871211247651>
- Aladwan, K., Bhanugopan, R., & Fish, A. (2013). Why do employees jump ship? Examining intent to quit employment in a non-western cultural context. *Employee Relations*, 35(4), 408–422. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2012-0027>
- AlAzzam, M., AbuAlRub, R. F., & Nazzal, A. H. (2017). The Relationship Between Work–Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospital Nurses. *Nursing Forum*, 52(4), 278–288. <https://doi.org/10.1111/nuf.12199>
- Anafarta, N. (2011). The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 168–177. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n4p168>
- Annink, A., den Dulk, L., & Steijn, B. (2016). Work–Family Conflict Among Employees and the Self-Employed Across Europe. *Social Indicators Research*, 126(2), 571–593. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0899-4>
- Arbabisarjou, A., Ghoreishinia, G., Zare, S., Chalileh, J., & Shahrakipour, M. (2017). Study of Job Stress among Nurses Working in Teaching Hospitals. *Der Pharmacia Lettre*, 9(1), 37–42.
- Bowling, N. A., Khazon, S., Alarcon, G. M., Blackmore, C. E., Bragg, C. B., Hoepf, M. R., ... Li, H. (2017). Building better measures of role ambiguity and role conflict: The validation of new role stressor scales. *Work and Stress*, 31(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1292563>
- Bozkurt, V., Aytac, S., Bondy, J., & Eimirgil, B. F. (2015). Job Satisfaction , Role Overload and Gender in Turkey. *Journal of Economics and Administrative Sciences*.
- Calisir, F., Gumussoy, C. A., & Iskin, I. (2009). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*, 40(4), 514–533. <https://doi.org/10.1109/IEEM.2009.5373453>
- Erdamar, G., & Demirel, H. (2014). Investigation of Work-family, Family-work Conflict of the Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4919–4924. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1050>
- Ghayyur, M., & Jamal, W. (2012). Work-Family Conflicts : A case of Employees' Turnover Intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(3), 168–174. <https://doi.org/10.7763/IJSSH.2012.V2.90>
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program*

- Amos 22.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giles, M., Parker, V., Mitchell, R., & Conway, J. (2017). How do nurse consultant job characteristics impact on job satisfaction? An Australian quantitative study. *BMC Nursing*, *16*(51), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0246-y>
- Gyamfi, G. D. (2014). Influence of Job Stress on Job Satisfaction: Empirical Evidence from Ghana Police Service. *International Business Research*, *7*(9), 108–118. <https://doi.org/10.5539/ibr.v7n9p108>
- Jensen, J. M., Patel, P. C., & Messersmith, J. G. (2013). High-Performance Work Systems and Job Control: Consequences for Anxiety, Role Overload, and Turnover Intentions. *Journal of Management*, *39*(6), 1699–1724. <https://doi.org/10.1177/0149206311419663>
- Khattak, M. A., Urooj, S. F., Khattak, J., & Iqbal, N. (2011). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, *1*(3), 516–531.
- Kim, J., Choi, E., & Lee, H. (2016). Effect of Nurses' Role Conflict and Emotional Intelligence on Job Satisfaction. *Advanced Science and Technology Letters*, *122*, 170–174.
- Luthans, F. (2012). *Personality, Perception, and Employee Attitudes. Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*.
- Masum, A. K. M., Azad, M. A. K., Hoque, K. E., Beh, L.-S., Wanke, P., & Arslan, Ö. (2016). Job satisfaction and intention to quit: an empirical analysis of nurses in Turkey. *PeerJ*, *4*, e1896. <https://doi.org/10.7717/peerj.1896>
- Milutinović, D., Golubović, B., Brkić, N., & Prokeš, B. (2012). Professional stress and health among critical care nurses in Serbia. *Arh Hig Rada Toksikol*, *63*(2), 171–180. <https://doi.org/10.2478/10004-1254-63-2012-2140>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management. *International Journal of Health Policy and Management*, *1*(2), 169–176. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2013.30>
- Nelson, J. W., & Gaugler, J. (2013). *Job Satisfaction of Nurses in Jamaica*. University of Minnesota. Retrieved from [http://conservancy.umn.edu/bitstream/handle/11299/162507/Nelson\\_umn\\_0130E\\_14514.pdf?sequence=1](http://conservancy.umn.edu/bitstream/handle/11299/162507/Nelson_umn_0130E_14514.pdf?sequence=1)
- Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração*, 165–181. <https://doi.org/10.5700/rausp1232>
- Rageb, M. A., Abd-El-Salam, E. M., El-Samadicy, A., & Farid, S. (2013). Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions a study from an Egyptian cultural perspective. *The Business & Management Review*, *3*(2), 51–73. <https://doi.org/10.1108/02683940210428074>
- Rathi, N., & Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, *32*(4), 438–454. <https://doi.org/10.1108/EDI-10-2012-0092>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, *15*(2), 150–163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.12737/4477>
- Rovithis, M., Linardakis, M., Rikos, N., Merkouris, A., Patiraki, E., & Philalithis, A. (2017). Role conflict and ambiguity among physicians and nurses in the public health care sector in Crete. *Archives of Hellenic Medicine*, *34*(5), 648–655.

- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., & Rizwan, M. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242–256. <https://doi.org/10.5296>
- Schulz, J. (2013). The impact of role conflict, role ambiguity and organizational climate on the job satisfaction of academic staff in research-intensive universities in the UK. *Higher Education Research & Development*, 32(3), 464–478. <https://doi.org/10.1080/07294360.2012.680209>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, a N. (2012). A Conceptual Study on Role Stressors , their impact and Strategies to manage Role Stressors. *Journal of Business and Management*, 4(1), 44–48.
- Urien, B., Osca, A., & García-Salmones, L. (2016). Role ambiguity, group cohesion and job satisfaction: A Demands-Resources Model (JD-R) Study from Mexico and Spain. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(2), 137–145. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.014>
- Yaacob, M., & Long, C. S. (2015). Role of Occupational Stress on Job Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2), 81–87. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n2s1p81>
- Yamazakia, Y., & Petchdee, S. (2015). Turnover Intention, Organizational Commitment, and Specific Job Satisfaction among Production Employees in Thailand. *Journal of Business and Management*, 4(4), 22–38. <https://doi.org/10.12735/jbm.v4i4p22>
- Yang, Y., Liu, Y. H., Liu, J. Y., & Zhang, H. F. (2015). The impact of work support and organizational career growth on nurse turnover intention in China. *International Journal of Nursing Sciences*, 2(2), 134–139. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2015.04.006>