

# **SKRIPSI**

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS  
PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI  
STRES KERJA  
(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Hadji Kalla)**

**UNGGUL OKTA PRIMANTARA SUTANTO**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA**

**(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Hadji Kalla)**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**UNGGUL OKTA PRIMANTARA SUTANTO**

**A21115046**



Kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2022**

# SKRIPSI

## PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *AMBIGUITAS PERAN* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI STRES KERJA

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Hadji Kalla)

disusun dan diajukan oleh

**UNGGUL OKTA PRIMANTARA SUTANTO**

**A21115046**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 30 Juni 2022

Pembimbing I

Dr. H. Jusni, SE., M.Si

NIP. 19610105 199002 1 002

Pembimbing II

Dr. Kasman Damang, ME

NIP. 19551231 198811 1 001



Mengetahui,  
Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Prof. Dra. Hj. Dian Anggraecce Sigit Parawansa, M.Si., Ph.D., CWM

NIP.19620405 198702 2 001

# SKRIPSI

## PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *AMBIGUITAS PERAN* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI *STRES KERJA* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Hadji Kalla)

disusun dan diajukan oleh

**UNGGUL OKTA PRIMANTARA SUTANTO**

**A21116056**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi

pada tanggal 1 Juli 2022 dan

dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	TandaTangan
1.	Dr. H. Jusni, SE.,M.Si	Ketua	
2.	Dr. Kasman Damang, SE.,ME	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. Nuraeni Kadir, SE.,M.Si	Anggota	
4.	Dr. Hendragunawan S. Thayf, SE.,M.Si.,M.Phil	Anggota	



Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D.,CWM  
NIP.19620405 198702 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Unggul Okta Primantara Sutanto

NIM : A21115046

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT DAN AMBIGUITAS PERAN  
TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI STRES KERJA  
(STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT PT. HADJI KALLA)**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan 70).

Makassar, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



UNGGUL OKTA PRIMANTARA SUTANTO

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kesehatan, kesempatan dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada bapak Dr. H. Jusni, SE., Msi., Dr. Kasman Damang, ME. dosen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, selaku pembimbing yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada kedua Orang Tua, beserta keluarga dari penulis atas dukungan penuh yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini. Tak lupa juga penulis sampaikan terimakasih kepada kawan-kawan penulis diantaranya Santa Pertiwi Putri, Fradion, Rio Elton Josua, Tariq Hidayatullah, Nuzul Ramadhan Rahman, Desy Septiani, Kesmen, teman-teman Enigma, serta keluarga *Animal University* yang memberikan dukungan, saran, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam bidang manajemen.

Makassar, 27 Juni 2022

Unggul Okta Primantara Sutanto

## ABSTRAK

### Pengaruh Work Family Conflict dan Ambiguitas Peran Terhadap Turnover Intention Melalui Stres Kerja

(Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT. Hadji Kalla)

### *The Effect of Work Family Conflict and Role Ambiguity on Turnover Intention through Work Stress*

*(Case Study At The Head Office Of PT. Hadji Kalla)*

Unggul Okta Primantara Sutanto  
Jusni  
Kasman Damang

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empirik pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention* melalui stres kerja pada kantor pusat PT. Hadji Kalla. Terdapat 34 total sampel yang dipilih berdasarkan metode *purposive sampling*. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis jalur (*path analysis*) dan pengujian hipotesis mediasi dilakukan dengan menggunakan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja, *work family conflict* dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, stres kerja mampu memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*, stres kerja tidak mampu memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention*.

**Kata kunci:** *work family conflict*, ambiguitas peran, stres kerja, *turnover intention*.

*This study aims to obtain empirical evidence of the effect of work family conflict and role ambiguity on turnover intention through work stress. There are 34 samples selected based on purposive sampling method. The source of data in this study is primary data in the form of a questionnaire. The data has been analyzed by path analysis techniques and hypothesis mediation analyzed by using sobel test. Based on the results of statistical tests, The results show that work family conflict and role ambiguity have a positive effect on work stress, work family conflict and role ambiguity have a negative effect on turnover intention, work stress has a positive effect on turnover intention, work stress is able to mediate the effect of work family conflict on turnover intention, work stress unable to mediate the effect of role ambiguity on turnover intention.*

**Keywords:** *work family conflict, role ambiguity, work stress, turnover intention.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Work family conflict</i> .....	9
2.1.1 Pengertian <i>Work family conflict</i> .....	9
2.1.2 Dimensi <i>Work family conflict</i> .....	10
2.2 Ambiguitas peran.....	10
2.2.1 Pengertian Ambiguitas peran.....	10
2.2.2 Faktor-faktor Ambiguitas Peran .....	11
2.2.3 Indikator Ambiguitas Peran.....	12
2.3 <i>Turnover intention</i> .....	12
2.3.1 Pengertian <i>Turnover intention</i> .....	12
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover intention</i> .....	13
2.3.3 Dimensi <i>Turnover intention</i> .....	15
2.4 Stres Kerja.....	16
2.4.1 Pengertian Stres Kerja.....	16
2.4.2 Penyebab Stres Kerja .....	16
2.4.3 Dimensi Stres Kerja .....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka Berpikir .....	22
2.7 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Tempat dan Waktu .....	27
3.2.1 tempat .....	27
3.2.2 waktu.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1 populasi.....	27
3.3.2 sampel.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4.1 Jenis Data .....	28
3.4.2 Sumber Data .....	29

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
3.6.1	Variabel Penelitian.....	30
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.7	Instrumen Penelitian.....	32
3.8	Metode Analisis Data.....	33
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	33
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	34
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	37
3.8.5	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	37
3.9	Uji Hipotesis .....	39
3.9.1	Uji Parsial (Uji t) .....	39
3.9.2	Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ).....	39
3.9.3	Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	40
3.9.4	Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	40
3.9.5	Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ).....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.1	Sejarah Umum.....	41
4.1.2	Struktur Organisasi .....	42
4.1.3	Visi Misi Perusahaan .....	44
4.2	Deskripsi Data .....	44
4.2.1	Karakteristik Responden.....	44
4.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	46
4.4	Hasil Uji Kualitas Data .....	49
4.4.1	Uji Validitas.....	49
4.4.2	Uji Realibilitas .....	51
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	54
4.6	Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	55
4.7	Hasil Hipotesis.....	58
4.7.1	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	58
4.7.2	Hasil Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ).....	60
4.7.3	Pengaruh Langsung .....	61
4.7.4	Pengaruh Tidak Langsung.....	62
4.7.5	Pengaruh Total .....	62
4.8	Pembahasan .....	63
4.8.1	Pengaruh <i>Work Family conflict</i> Terhadap Stres Kerja...	63
4.8.2	Pengaruh <i>Work Family conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	64
4.8.3	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja .....	65
4.8.4	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	66
4.8.5	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	68
4.8.6	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap <i>Turnover Intention Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja .....	69
4.8.7	Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap <i>Turnover Intention Turnover Intention</i> Melalui Stres Kerja .....	69
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1	Simpulan .....	70

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	20
3.1 Definisi Operasional .....	31
4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2 Berdasarkan Lama Bekerja .....	45
4.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Work Family Conflict</i> .....	46
4.5 Statistik Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran .....	47
4.6 Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	48
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Turnover Intention .....	49
4.8 Hasil Uji Validitas.....	50
4.9 Hasil Uji Realibilitas .....	51
4.10 Hasil Uji Normalitas Kolgomorov-Sminorov Test .....	52
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	54
4.14 Ringkasan Koefisien Jalur .....	55
4.15 Hasil Perhitungan Nilai Signifikansi Pengujian Tidak Langsung ( <i>Sobel Test</i> ).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Berpikir .....	25
3.1 Diagram Jalur .....	38
4.1 Hasil Analisis Jalur.....	57

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, tidak dapat dipungkiri oleh adanya persaingan yang kompetitif dalam mendapatkan lapangan pekerjaan. Mengapa belakangan ini tingkat persaingan kerja semakin ketat, karena setiap tahunnya banyak sekali calon pencari kerja, baik dari lulusan sekolah menengah maupun dari sarjana yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan di Indonesia. Walaupun jumlah lulusan selalu banyak dari setiap tahunnya, namun tidak sebanding dengan lapangan kerja yang disediakan.

Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas sehingga perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin (Waspodo, Handayani, & Paramita, 2013).

Sumber daya manusia adalah faktor yang utama karena menjadi penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan serta sasaran yang ditetapkan. Pegawai sebagai sumber daya utama bagi organisasi selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Permasalahan sumber daya manusia yang sering terjadi dan dapat menghambat kinerja sebuah organisasi diantaranya adalah masalah *turnover* yang tinggi (Sari, Soe'loed, & Susilo, 2015).

Masalah *turnover* pegawai merupakan masalah klasik yang telah terjadi pada organisasi-organisasi sejak dulu. Dengan adanya pegawai yang mengajukan permohonan untuk berhenti merupakan hal yang tidak mungkin dicegah dan pasti selalu terjadi dalam organisasi. Pergantian pegawai atau keluar masuknya pegawai dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam suatu organisasi, adakalanya pergantian pegawai memiliki dampak positif, namun sebagian besar pergantian pegawai membawa pengaruh kurang baik bagi organisasi (Nasution, 2009).

Kalla Toyota (PT. Hadji Kalla) merupakan salah satu dari *founder dealer* Toyota di Indonesia yang telah berdiri sejak 1969. Kalla Toyota juga memiliki jaringan terluas dengan *dealers* yang tersebar di 4 Provinsi di Sulawesi diantaranya Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tengah dan Sulawesi Tenggara dan tersebar di 28 Outlet di berbagai kota dan kabupaten. PT. Hadji Kalla memiliki kantor pusat yang berada di Kota Makassar.

Berdasarkan data yang diberikan oleh pihak Human Capital Department PT. Hadji Kalla dibulan Maret 2021 adanya 22 karyawan keluar dari perusahaan, berlanjut di bulan April sebanyak 37 karyawan. Adanya peningkatan jumlah *turnover* yang kemudian harus diperhatikan oleh pihak manajemen. Dalam mengatasi masalah tersebut, pihak manajemen perlu menetapkan strategi pengendalian, agar organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. Kondisi *turnover* ini memang diperlukan pada kasus-kasus tertentu terutama pada organisasi dengan karyawan yang memiliki kinerja rendah. Tentunya perlu dipertimbangkan tingkat *turnover* dalam organisasi agar tidak terlalu tinggi.

Menurut Sari, Soe'oad, & Susilo (2015), *turnover intention* menggambarkan pikiran individu untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain,

serta keinginan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover* terjadi pada saat karyawan meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya. *Turnover intention* didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk keluar dari perusahaan. Intensi keluar mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Dalam studi yang dilakukan, variabel intensi keluar digunakan dalam cakupan yang luas meliputi keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan oleh karyawan (Akwan, Suprapti, & Sintaasih, 2016).

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 (Munda & Yuniawan, 2018). Jackson dan Schuler dalam Celik (2013) mengidentifikasi bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua komponen utama stres. Stres kerja bisa

terjadi di seluruh tingkatan manajemen, tidak hanya terjadi di manajemen level atas tetapi juga terjadi di manajemen level bawah.

Tingginya tuntutan suatu pekerjaan tersebut membuat pegawai harus melakukan perubahan di dalam suatu organisasi, perubahan di dalam suatu organisasi akan memunculkan paradigma baru, karena perubahan yang begitu mendesak, sering kali pegawai tidak mampu mengejar dan menanggapi perubahan tersebut, akibatnya mereka mudah mengalami stres ketika bekerja. Berdasarkan Hasil penelitian Akwan, Suprapti, dan Sintaasih (2016) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Namun hal ini berbeda dengan temuan Yulianto (2017), stres kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Selain stres kerja, *work family conflict* juga memberikan pengaruh terhadap stres kerja hal ini berdasarkan penelitian Dharmapatni dan Mujiati (2019) yang dilakukan pada anggota kepolisian sektor Kediri di Tabanan adalah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada anggota kepolisian sektor Kediri di Tabanan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *work family conflict* maka stres kerja pada anggota Kepolisian Sektor Kediri di Tabanan juga meningkat. *Role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada anggota kepolisian sektor Kediri di Tabanan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *role ambiguity* maka stres kerja pada anggota Kepolisian Sektor Kediri di Tabanan juga meningkat.

Ambiguitas peran juga diindikasikan adanya hubungan positif terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian Cahyono (2008) pada Kantor Akuntan Publik menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *turnover intention* serta konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian Yulianto (2017) pada karyawan BPJS kesehatan D.I.Y Yogyakarta mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening mengemukakan lima hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menemukan bahwa: pertama, konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kedua, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui variabel stres kerja sebagai variabel intervening. Ketiga, ambiguitas peran tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Keempat, ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui variabel stres kerja.

Hasil penelitian Yasa (2017) mengemukakan bahwa: pertama, konflik peran mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja artinya apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya apabila konflik peran yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat. Kedua, konflik peran mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Ketiga, ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres.

Berdasarkan berbagai macam hasil penelitian empiris yang berbeda di atas dan dari fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis *Work family conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap *Turnover intention* Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
2. Apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
3. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
5. Apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
6. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?
7. Apakah stres kerja memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja
2. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja.

4. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention*.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention* melalui stres kerja sebagai variabel intervening.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention* 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 *turnover intention*.

##### **2. Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

##### **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**

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis akan membahas kedalam tiga bab, dapat dirincikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrument penelitian, dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum organisasi, hasil uji kualitas data, hasil uji asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam skripsi yang berisi kesimpulan atas penelitian, keterbatasan penelitian, hingga saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJUAN PUSTAKA

#### **2.1 *Work family conflict***

##### **2.1.1 Pengertian *Work Family Conflict***

Menurut Susanto (2010) konflik kerja keluarga (*work family conflict*) adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja diantaranya (biasanya pada peran dalam dunia kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa dipenuhi secara optimal. Konflik pada dasarnya akan dialami oleh tiap individu jika ia dihadapkan pada dua hal atau lebih yang bertentangan dan dia harus membuat pilihan. Konflik peran sendiri merupakan simultan dari dua atau lebih peran yang diharapkan, namun pemenuhan satu peran akan bertentangan dengan peran lain (Nardiana, 2014).

Sedangkan menurut Ghayyur dan Jamal dalam Nardiana (2014), *work family conflict* adalah dua arah dimana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga atau tanggung jawab misalnya tanggung jawab peduli keluarga terganggu dengan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan yang menciptakan beberapa hasil yang tidak diinginkan seperti stres, kesehatan yang buruk, konflik yang berhubungan dengan pekerjaan, ketidakhadiran dan *turnover*.

Dapat disimpulkan *work family conflict* merupakan konflik yang terjadi karena usaha untuk menyeimbangkan antara tuntutan yang timbul dari keluarga maupun dari pekerjaannya. Konflik yang terjadi pada karyawan yang harusnya melakukan pekerjaan di kantor dan disisi lain harus memperhatikan keluarganya,

sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga atau keluarga yang mengganggu pekerjaan. *Work to family conflict* adalah suatu bentuk konflik peran dimana menghabiskan waktu untuk tuntutan pekerjaan dan pekerjaan tersebut menimbulkan tekanan yang mengganggu tanggung jawab dalam keluarga. *Family to work conflict* adalah suatu bentuk konflik peran dimana menghabiskan waktu untuk tuntutan keluarga dan keluarga menimbulkan tekanan yang mengganggu tanggung jawab dalam pekerjaan.

### **2.1.2 Indikator *Work Family Conflict***

Menurut Greenhaus dan Beutell dalam Udriyah, Riyadi dan Utamingtyas (2018), ada 3 macam jenis *work family conflict*, yaitu; 1) *Time-based conflict*, terjadi ketika waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya; 2) *Strain-based conflict*, terjadi ketika tuntutan dari satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya; 3) *Behavior-based conflict*, terjadi ketika adanya ketidaksesuaian antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian.

Menurut Netemeyer dalam Udriyah, Riyadi dan Utamingtyas (2018), indikator *work family conflict* adalah: 1) Tekanan pekerjaan, mengacu pada tekanan yang timbul dari kelebihan beban kerja dan tekanan waktu dari pekerjaan seperti kesibukan dalam bekerja dan batas waktu pekerjaan. 2) Tekanan keluarga, mengacu pada tekanan waktu yang berkaitan dengan tugas seperti menjaga rumah tangga dan menjaga anak.

## **2.2 Ambiguitas peran**

### **2.2.1 Pengertian Ambiguitas Peran**

Ambiguitas peran menurut Luthans dalam Irzani dan Witjaksono (2014) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari

pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. Robbins (2003) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan. Lebih lanjut Robbins dalam Munda dan Yuniawan (2018) 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. Ambiguitas peran merupakan hasil dari informasi yang tidak memadai atau tentang pengetahuan untuk melakukan suatu pekerjaan. Ambiguitas ini mungkin karena pelatihan yang tidak memadai, komunikasi yang buruk, atau pemotongan disengaja atau distorsi informasi dengan rekan kerja atau supervisor (Yasa, 2017).

### **2.2.2 Faktor-faktor Ambiguitas Peran**

Menurut Munandar dalam Yulianto (2017), ambiguitas peran yang dirasakan seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran menurut Everly dan Girdano yaitu:

1. Ketidakjelasan dari sasaran sasaran (tujuan-tujuan) kerja

2. Kesamaran tentang tanggung jawab
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja dan kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain
4. Kurang adanya balikan, atau ketidakjelasan tentang unjuk-kerja pekerjaan

### **2.2.3 Indikator Ambiguitas Peran**

Yulianto R. (2017) menyebutkan terdapat delapan indikator terjadinya ambiguitas peran antara lain: (1) Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan. (2) Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat. (3) Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan pekerjaan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas. (4) Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi

## **2.3 *Turnover intention***

### **2.3.1 Pengertian *Turnover intention***

Menurut Sari, Soe'loed, dan Susilo (2015), *turnover intention* menggambarkan pikiran individu untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain, serta keinginan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover* yang tinggi menimbulkan biaya yang tinggi, salah satunya berpengaruh terhadap produktivitas. Karyawan yang berkeinginan meninggalkan organisasi disebabkan beberapa faktor antara lain kurang tantangan, kesempatan yang lebih baik di tempat lain, gaji, pengawasan, letak geografis dan tekanan.

Menurut Luthans (2011), *turnover intention* adalah dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus segera menggantikannya. Hal ini merupakan salah satu kerugian terbesar yang akan dialami perusahaan ketika

banyak karyawannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi.

Robbins dalam Yulianto (2017) menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang dari suatu organisasi dapat diputuskan secara sukarela maupun tidak secara tidak sukarela. Keinginan karyawan berhenti secara sukarela dipengaruhi oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang bersangkutan yang mengalaminya.

### **2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention***

Toly (2001) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, diantaranya:

#### **1. Konflik Peran**

Konflik peran merupakan suatu situasi dimana seorang individu dihadapkan pada pengharapan peran yang berlainan. Konflik peran tersebut akan muncul apabila individu menemukan bahwa patuh pada tuntutan satu peran menyebabkan dirinya kesulitan mematuhi tuntutan peran yang lainnya (Robbins, 2006).

#### **2. *Locus of Control***

*Locus of control* adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah dia dapat atau tidak dapat mengendalikan (*control*) peristiwa yang terjadi padanya.

### 3. Perubahan Organisasi

Menurut Robbins (2006), perubahan terencana yang mencakup struktur, strategi, sumber daya manusia dan teknologi sebagai wujud respon organisasi untuk mengupayakan perbaikan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan mengupayakan perubahan perilaku pegawai.

### 4. *Job Insecurity*

Terdapat pengaruh antara ketidakamanan kerja dengan intensi pindah kerja karyawan, karena ketidakamanan kerja yang terjadi secara terus menerus akan mempengaruhi kondisi psikologis karyawan. Jika masalah rasa tidak aman dalam bekerja terus menerus dihadapi karyawan, maka akan menstimulasi munculnya keinginan untuk berpindah kerja atau *turnover intention*. Semakin tinggi *job insecurity* akan menyebabkan tingginya tingkat *turnover intention*.

### 5. Komitmen Organisasional

Menurut Williams dan Hazer dalam Toly (2001), komitmen organisasional merupakan tingkat kekerapan identifikasi dan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya, dimana karakteristik komitmen organisasional antara lain adalah: loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi (*goal congruence*), dan keinginan untuk menjadi anggota organisasi.

### 6. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari pekerjaan atau pengalaman kerja. Apabila seorang

karyawan merasa puas atas pekerjaannya maka karyawan tersebut akan merasa senang dan terbebas dari rasa tertekan sehingga akan timbul rasa aman untuk tetap bekerja pada lingkungan kerjanya.

## 7. Kepercayaan Organisasi

Komitmen organisasi dan kepercayaan merupakan variabel yang saling terkait. Bahkan beberapa pandangan yang berlaku mengatakan bahwa baik komitmen dan kepercayaan adalah proses yang mengalir yang diciptakan melalui interaksi simbolik dengan pelaku organisasi di mana interaksi dengan pelaku, dari waktu ke waktu akan mempengaruhi komitmen terhadap organisasinya. Selain hal tersebut, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention*. Berdasarkan penelitian Munda dan Yuniawan (2018) menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil angka indeks tertinggi dari penelitian ini yaitu mengenai dengan wewenang yang dimiliki. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen perusahaan kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai tugas, sehingga karyawan kebingungan dengan wewenang yang dimiliki.

### **2.3.3 Indikator *Turnover Intention***

Ali dan Baloch dalam Irzani dan Witjaksono (2014) mengemukakan alat ukur terhadap *turnover intention* antara lain: (1) secara aktif mencari pekerjaan lain, yaitu karyawan walaupun telah bekerja di perusahaan namun masih aktif mencari informasi lowongan pekerjaan ditempat lain; (2) berpikir tentang keluar dari pekerjaan, yaitu karyawan memiliki pikiran untuk meninggalkan pekerjaan walaupun tidak dalam waktu dekat; (3) dan kemungkinan mencari pekerjaan baru nanti, yaitu karyawan walaupun menyukai pekerjaan saat ini, namun masih ada peluang untuk pindah.

## **2.4 Stres Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Stres Kerja**

Menurut Robbins dalam *Organizational Behavior* (2003), stres kerja adalah sebagai kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Handoko (2000) mengemukakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan. Stres kerja merupakan suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

### **2.4.2 Penyebab Stres Kerja**

Luthans (2011) mengemukakan bahwa penyebab stres kerja berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri. penyebab stres atau stressor tersebut terdiri atas 4 hal utama, yaitu:

#### **1. Stressor Ekstraorganisasi**

Stressor ekstraorganisasi adalah penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Stressor ekstraorganisasi menggunakan perspektif organisasi sistem terbuka, yaitu organisasi sangat dipengaruhi oleh lingkungan eksternal. Akan tetapi, pada kenyataannya, studi penelitian terbaru menemukan bahwa stressor diluar organisasi berhubungan dengan efek dan perasaan negatif pada pekerjaan. Stressor ekstraorganisasi mencakup hal seperti perubahan

sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.

## 2. Stressor Organisasi

Stressor organisasi adalah penyebab stress yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri. beberapa contoh khusus mengenai stressor organisasi mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antar karyawan.

## 3. Stressor Kelompok

Kelompok dapat menjadi sumber stres. stressor kelompok dapat dikategorikan menjadi dua area, yaitu kurangnya kohesivitas kelompok dan kurangnya dukungan sosial.

## 4. Stressor Individu

Stressor Individu adalah penyebab stres yang muncul dari individu yang ada didalam organisasi. misalnya, konflik peran, keraguan dan disposisi individual.

Menurut Handoko (2014), penyebab stres dikategorikan menjadi 2, yaitu:

1. *On-the-job* adalah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi para karyawan. diantara kondisi-kondisi kerja tersebut adalah sebagai berikut:
  - a) Tekanan atau desakan waktu
  - b) Kualitas supervise yang jelek
  - c) Iklim politis yang tidak aman

- d) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
  - e) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
  - f) Ketidakjelasan peran (role ambiguity)
  - g) Frustrasi
  - h) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
2. *Off-the-job* adalah stres pada karyawan yang disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar perusahaan. penyebab stress *off-the-job* antara lain:
- a) Kekuatiran finansial
  - b) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
  - c) Masalah-masalah fisik
  - d) Masalah-masalah perkawinan (perceraian)
  - e) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
  - f) Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian saudara

Natalia dan Suharnomo (2015) menyebutkan bahwa karakteristik pekerjaan yang menyebabkan sumber stres kerja secara konseptual terdiri dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut:

1) *Physical Environment*

Adanya lingkungan tempat kerja yang tidak mendukung terselenggaranya proses bekerja yang baik.

2) *Role Conflict*

Suatu tingkatan dimana individu mengalami ketidaksesuaian antara permintaan dan komitmen dari suatu peran sehingga menimbulkan konflik.

3) *Role Ambiguity*

Suatu tingkatan dimana kriteria prioritas, harapan (*expectations*), dan evaluasi tidak disampaikan secara jelas kepada karyawan.

4) *Role Overload*

Suatu tingkatan dimana permintaan kerja melebihi kemampuan pegawai dan sumber daya lainnya, serta suatu keadaan dimana pegawai tidak mampu menyelesaikan beban kerja yang direncanakan.

5) *Role Insufficiency*

Suatu kondisi dimana pendidikan, *training*, keterampilan, dan pengalaman pegawai tidak sesuai dengan *job requirements*.

### **2.4.3 Indikator Stres Kerja**

Salleh, Bakar dan Keong dalam Irvianti dan Verina (2015) mengemukakan indikator stres kerja terbagi atas 5 skala penilaian yaitu: (1) Faktor intrinsik pekerjaan yang terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena *deadline* pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak; (2) Peran dalam organisasi yang terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan; (3) Hubungan di tempat kerja yang terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja; (4) Pengembangan karir yang terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi; (5) Struktur dan iklim organisasi yaitu kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam uraian dibawah ini memaparkan hasil kajian literatur yang mengarah pada hasil penelitian terdahulu, berikut ini:

**Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dwi Irzani dan Andre Dwijanto Witjaksono (2014)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya	Variabel Independen: Konflik Peran dan ambiguitas peran  Variabel Mediasi: kepuasan kerja  Variabel Dependen: <i>Turnover intention</i>	Konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan keluar kerja karyawan  Ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan keluar  Konflik peran mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan
2	Putri Natalia dan Suharnomo (2015)	Analisis <i>Pengaruh Work family conflict</i> dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Wanita Bagian Produksi Pt. Nyonya Meneer Semarang)	Variabel Independen: <i>work family conflict</i> dan ambiguitas peran  Variabel Mediasi: stres kerja  Variabel Dependen: kinerja karyawan	<i>work family conflict</i> yang positif dan signifikan terhadap stress kerja  tidak terdapat pengaruh antara ambiguitas peran terhadap stress kerja  pengaruh antara stress kerja yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan  pengaruh antara <i>work family conflict</i> yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan  pengaruh antara ambiguitas peran yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

				<i>Work family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja dan Ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja
3	Ifah Lathifah (2008)	Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap <i>Turnover intentions</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Auditor Kantor Akuntan Publik Di Indonesia)	Variabel Independen: <i>work family conflict</i> dan <i>family work conflict</i>  Variabel Mediasi: <i>job satisfaction</i>  Variabel Dependen: <i>turnover intention</i>	<i>Work Interfering with Family</i> (WIF) tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intentions</i>  <i>Family Interfering with Work</i> (FIW) tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intentions</i>
4	Kurnia Dewi, Maria Magdalena Minarsih, dan Eko Hadi Wahyono	Pengaruh <i>work-family conflict</i> , kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan wanita dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus pada bagian sewing pt. Ungaran sari garments semarang)	Variabel Independen: <i>work family conflict</i> , kepemimpinan dan lingkungan kerja  Variabel Mediasi: kepuasan kerja  Variabel Dependen: <i>turnover intention</i>	<i>Work family conflict</i> berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
5	Muhammad Irfan Nasution (2017)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap	Variabel Independen: stres kerja  Variabel Mediasi: , Kepuasan Kerja dan Komitmen	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

		<i>Turnover intention Medical Representative</i>	Variabel Dependen: <i>turnover intention</i>	
6	I Putu Agus Pande Saeka dan I Wayan Suana	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Pt. Indonusa Algaemas Prima Bali	Variabel Independen: kepuasan kerja, komitmen organisasional dan stres kerja  Variabel Dependen: <i>turnover intention</i>	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> karyawan
7	I Gusti Ayu Trisna Dharmapatni dan Ni Wayan Mujiati (2019)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> dan <i>Role Ambiguity</i> Terhadap Stres Kerja Anggota Kepolisian Sektor Kediri Di Tabanan  (Studi Pada Anggota Kepolisian Sektor Kediri di Tabanan)	Variabel Independen: <i>Work-Family Conflict</i> dan <i>Role Ambiguity</i> Variabel Dependen: Stres Kerja	<i>Work-Family Conflict</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Stres Kerja  Role Ambiguity Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Stres Kerja

Sumber: Hasil Kajian Literatur, 2020

## 2.6 Kerangka Berpikir

Masalah *turnover* pegawai merupakan masalah klasik yang telah terjadi pada organisasi-organisasi sejak dulu. Dengan adanya pegawai yang mengajukan permohonan untuk berhenti merupakan hal yang tidak mungkin dicegah dan pasti selalu terjadi dalam organisasi. Pergantian pegawai atau keluar masuknya pegawai dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam suatu organisasi, adakalanya pergantian pegawai memiliki dampak positif, namun sebagian besar pergantian pegawai membawa pengaruh kurang baik bagi organisasi (Nasution, 2009).

Tingginya tuntutan suatu pekerjaan tersebut membuat pegawai harus melakukan perubahan di dalam suatu organisasi, perubahan di dalam suatu organisasi akan memunculkan paradigma baru, karena perubahan yang begitu mendesak, sering kali pegawai tidak mampu mengejar dan menanggapi perubahan tersebut, akibatnya mereka mudah mengalami stres ketika bekerja. Berdasarkan Hasil penelitian Akwan, Suprapti, dan Sintaasih (2016) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Namun hal ini berbeda dengan temuan Yulianto (2017), stres kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

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 (Munda & Yuniawan, 2018). Jackson dan Schuler (1985) dalam Celik (2013) mengidentifikasi ambiguitas peran merupakan komponen utama stres. Stres kerja bisa terjadi di seluruh tingkatan manajemen, tidak hanya terjadi di manajemen level atas tetapi juga terjadi di manajemen level bawah.

Tingginya tuntutan suatu pekerjaan tersebut membuat pegawai harus melakukan perubahan di dalam suatu organisasi, perubahan di dalam suatu organisasi akan memunculkan paradigma baru, karena perubahan yang begitu mendesak, sering kali pegawai tidak mampu mengejar dan menanggapi perubahan tersebut, akibatnya mereka mudah mengalami stres ketika bekerja. Berdasarkan Hasil penelitian Akhwan, Suprapti & Sintaasih (2016) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap

*turnover intention*. Namun hal ini berbeda dengan temuan Yulianto (2017) Stres kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Menurut Amelia dalam Sholikhah (2020) berdasarkan sisi *work family conflict*, seseorang yang memiliki jam kerja yang lama maka akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan atas pekerjaan dan keluarga sehingga timbul tekanan atau stres dalam dirinya dan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja dan keinginan untuk keluar atau pindah dari organisasi tersebut. Dampak stres kerja yang menumpuk dapat mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, bahkan sampai meninggalkan organisasi.

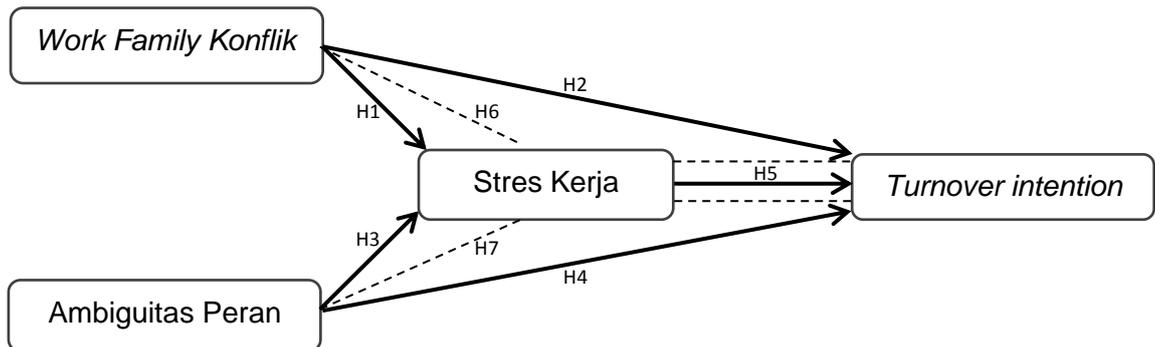
Dimana tingkat *work family conflict* yang tinggi akan mendorong timbulnya stres kerja yang tinggi sehingga dalam keadaan ini karyawan merasa tertekan dan munculnya intensi keluar (*turnover intention*). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumanegara, Asmony, & Nurmayanti (2018) bahwa ada pengaruh *work family conflict* pada *turnover intention* dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

Ketika para karyawan merasa bimbang tentang tugas-tugas, harapan kinerja, dan tingkat kewenangan merupakan proses terjadinya ambiguitas peran. dengan kurangnya informasi yang didapat karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya menimbulkan situasi stres. Inilah yang memicu adanya ambiguitas didalam perannya diorganisasi dan karyawan berpikir untuk meninggalkan organisasi diakibatkan ketidaksesuaian didalam bekerja. Karena karyawan berpikir tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik pada organisasi tersebut. Hang-yue et al., dalam Nardiana (2014) mengungkapkan bahwa stres kerja dan

ambiguitas peran dan konflik kerja-keluarga memiliki efek yang signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas sehingga model penelitian ini dapat digambarkan melalui bagan berikut.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## 2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dari hasil kajian literatur penulis, maka hipotesis penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

H1: *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H2: *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H3: Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H4: Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H5: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H6: Stres kerja mampu memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla

H7: Stres kerja mampu memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap *turnover intention* Karyawan Kantor Pusat PT. Hadji Kalla