

Peran *Work Family Conflict* dan *Role Conflict* pada Intensi Keluar: *Burnout* sebagai Intervening

Muhdiyanto* dan Muji Mranani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menguji efek mediasi burnout pada pengaruh konflik pekerjaan keluargadan konflik peran pada pengaruh intensi keluar di Bank Umum Wilayah Jawa Tengah. Ada 5 (lima) hipotesis dalam penelitian ini dan metode dalam penelitian ini menggunakan survei dalam bentuk kuesioner. Populasi penelitian ini karyawan Bank Umum Wilayah Jawa Tengah. Metode pemilihan sampel berbentuk nonprobabilistic sampling dengan teknik purposive sampling. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu karyawan Bank Umum memiliki masa kerja di atas 1 (satu) tahun, karena diharapkan memiliki perencanaan untuk tetap/ tinggal diorganisasi tersebut. Selain itu, karyawan yang sudah memiliki keluarga. Sampel penelitian ini sebanyak 291 responden. Alat analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dalam menguji hipotesis dan melalui program WarpPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Work family conflict dan konflik peran mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap intensi keluar melalui burnout didukung. Selanjutnya, penelitian ini juga mendukung pengaruh work family conflict dan konflik peran berpengaruh pada intensi keluar. Sedangkan, work family conflict dan konflik peran berpengaruh juga pada burnout, serta burnout berpengaruh terhadap intensi keluar.

Kata kunci: konflik pekerjaan-keluarga, konflik peran, burnout, intensi keluar

Abstract. This study aims to examine the effects of burnout mediation on the influence of work-family conflicts and role conflict on the influence of outgoing intentions at Central Java Commercial Banks. There are 5 (five) hypotheses in this research and the survey in form of questionnaires was used as the methodological of this study. Sample selection method in this study is non probabilistic sampling with purposive sampling technique. The sample criteria used in this study was the employees of Commercial Bank who have worked more than 1 (one) year, because they are expected to have a plan to stay in the organization. In addition, the employees who already have a family. The sample of this study were 291 respondents. Finally, Analytical tool in this research using Structural Equation Modeling (SEM) in testing hypothesis and through WarpPLS program. Test results show that work family conflict and role conflict have an indirect effect on outgoing intention through burnout supported. Furthermore, this study also supports the influence of work family conflict and role conflict affect the outgoing intention. Meanwhile, work family conflict and role conflict also affect the burnout, and burnout affect the outgoing intention.

Keywords: work family conflict, role conflict, burnout, intent to leave

*Corresponding author. Email: dion_ummgl@yahoo.com

Received: January 17th, 2018, Revision: April 25th, 2018, Accepted: April 26th, 2018

Print ISSN: 1412-1700; Online ISSN: 2089-7928. DOI: <http://dx.doi.org/10.12695/jmt.2018.17.1.3>

Copyright©2018. Published by Unit Research and Knowledge, School of Business and Management - Institut Teknologi Bandung (SBM-ITB)

Pendahuluan

Intensitas keluar merupakan permasalahan yang serius bagi suatu organisasi sekarang ini. Peningkatan intensi keluar luar biasa, memberikan efek negatif bagi organisasi, terutama stabilitas dalam pengelolaan karyawan. Ketika dalam organisasi mempunyai karyawan yang sering keluar masuk, maka konsep pengembangan karier tidak berjalan. Tentunya ini menimbulkan masalah terkait *sustainable* bagi organisasi tersebut. Intensi keluar diyakini salah satu faktor penting dalam mendorong efisiensi dan efektivitas organisasi.

Intensi keluar dalam organisasi, memiliki corak yang berbeda. Perusahaan yang bonafit, rata-rata memiliki intensi keluar yang kecil, dibandingkan perusahaan yang baru berkembang (Lhutan, 2010). Sedangkan, Carmeli, Abraham, dan Jacob Weisberg (2006) menunjukkan bahwa karyawan wanita lebih dominan dalam intensi keluar dibandingkan laki-laki, karena pekerja wanita hanya sebagai sampingan dalam bekerja. Tentunya, tingkat intensi keluar tinggi tersebut, akan memberikan efek yang nyata dan permasalahan yang serius bagi perusahaan.

Intensi keluar dalam organisasi disebabkan oleh faktor individual, seperti *work family conflict* (konflik pekerjaan-keluarga) (Jones, Norman, & Wier, 2010). Ketika seorang karyawan mengalami kesulitan dalam pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan akan mengakibatkan konflik dalam pekerjaan. Sedangkan konflik karyawan dalam keluarga terjadi, ketika pemenuhan keluarga tidak terpenuhi. Ketidaksesuaian antara realita dengan harapan karyawan, dalam pekerjaan dan keluarga dapat mempengaruhi kenyamanan dalam sebuah organisasi.

Pekerjaan dan keluarga merupakan sesuatu yang tidak dapat terpisahkan satu sama yang lain. Seorang karyawan selalu menghabiskan sebagian besar waktunya untuk kedua bidang tersebut. Pekerjaan seorang karyawan dalam organisasi, tentunya akan membentuk karakter

dan sifat dari karyawan serta menumbuhkan semangat dalam hidupnya. Sedangkan, keluarga merupakan titik awal seseorang bermasyarakat yang tergantung dari kejelasan peran antara pekerjaan dan keluarga. Apabila kedua bidang tersebut dilakukan secara baik, maka kesuksesan seorang karyawan dapat tercapai dan dapat mendukung tujuan dari organisasi tersebut.

Selain konflik pekerjaan-keluarga, intensitas keluar juga bisa disebabkan oleh *role conflict* (konflik peran) dalam sebuah pekerjaan di organisasi (Jones, Norman, & Wier, 2010). Konflik peran merupakan konflik yang terjadi karena tuntutan keinginan seorang karyawan dan peran yang dilakukan berbeda. Ketika seseorang mempunyai peranan yang berbeda dalam organisasi, sering menimbulkan konflik dalam diri sendiri. Ketidakmampuan mengelola konflik ini, kecenderungan akan meninggalkan organisasi dalam pekerjaannya. Hal ini juga didukung hasil penelitian Good, Sisler, dan Gentry, (1988).

Namun, Glissmeyer, Bishop, dan Fass, (2007) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu konflik peran dan konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh terhadap intensitas keluar. Ketika seorang karyawan mempunyai konflik peran yang tinggi tidak ditunjukkan dengan perilaku untuk keluar dari organisasi tersebut. Tentunya, seorang karyawan berniat untuk keluar dalam organisasi karena tekanan yang berlebih dalam diri karyawan tersebut, sehingga berdampak pada stres yang tinggi atau *burnout*. Hal ini juga didukung hasil penelitian Ram, Khoso, Shah, Chandio, dan Shaikih, (2011) yang menunjukkan bahwa, konflik peran mempunyai pengaruh terhadap *burnout*. Selanjutnya, *burnout* yang tinggi akan menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar. *Burnout* terjadi sebagai akibat dari kelelahan fisik, mental maupun emosional sebagai manifestasi dari stres. Sedangkan stres merupakan bentuk perilaku seseorang yang berasal dari tuntutan eksternal yang dihubungkan dengan karakteristik individu seseorang.

Ketika seseorang mempunyai banyak tuntutan yang bersifat menekan dan membebani secara fisik maupun emosional, maka berdampak pada kelelahan fisik yang tentunya berpotensi pada stres ataupun burnout itu sendiri. Selain itu, karyawan dengan tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan kompleks, maka akan berdampak pada kelelahan fisik dan mental. Kelelahan mental tersebut mendorong karyawan semakin kuat untuk meninggalkan organisasi.

Kajian penelitian ini pada Bank Umum di daerah wilayah Provinsi Jawa Tengah. Sektor perbankan pada umumnya memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dan mendorong pada kelelahan mental karyawan (*burnout*), sehingga berdampak tingginya intensi keluar. Selain itu, sektor ini pada umum banyak pada pekerja wanita dan sudah berumah tangga, sehingga dimungkinkan banyak konflik yang timbul.

Intensi Keluar

Intensi keluar merupakan anteseden dari kinerja. Dalam organisasi dengan rintensi keluar yang rendah, maka berdampak pada kinerja organisasi semakin baik. Kinerja yang baik tersebut, tentunya keberlangsungan hidup organisasi juga semakin baik. Intensi keluar sebagai wujud untuk mendeteksi terkait dengan niatan karyawan untuk bertahan atau melanjutkan keberlangsungan karyawan dalam organisasi tersebut. Salah satu aspek penting dalam intensi keluar, yaitu pengoptimalan potensi karyawan dalam organisasi tersebut, sehingga dapat memberikan kontribusi pada organisasi secara optimal. Bertitik tolak tersebut, peningkatan kompetensi karyawan sangatlah penting yang menjadi bagian dari meminimalisasi intensi keluar karyawan dalam organisasi (Carmeli & Weisberg, 2006).

Intensi keluar didefinisikan suatu niatan individu terkait dengan meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain (Mobley, 1977). Konsep tersebut menunjukkan bahwa, intensi keluar merupakan totalitas individu yang ditunjukkan dengan perilaku karyawan yang terkait dengan penarikan diri.

Perilaku ini biasanya ditunjukkan melalui mencoba melamar pekerjaan di organisasi lain, bertindak inkonsisten dalam pekerjaan dan bahkan menuju untuk keluar dalam organisasi.

Intensi keluar juga merupakan bentuk deteksi karyawan yang berhubungan dengan perilaku untuk keinginan berpindah ke organisasi lain. Menurut Gibson (2010), ada beberapa faktor yang mendorong niat untuk pindah, seperti pasar tenaga kerja, gaji, atmosfer organisasi, kompetensi, supervisi, dan sifat individu yang mencakup kecerdasan, pengalaman masa lalu, dan usia. Suatu organisasi yang mempunyai tingkat intensi keluar yang tinggi, mengindikasikan karyawan tidak nyaman dalam organisasi tersebut. Apabila dilihat sudut pandang finansial, organisasi tersebut terlalu boros, karena organisasi mengeluarkan biaya yang banyak terkait rekrutmen karyawan dan biaya pengembangan. Selain itu, adanya intensi keluar juga mempengaruhi tingkat kenyamanan bagi karyawan yang lain. Intensi keluar dianggap paling efektif untuk mengukur stabilitas dari organisasi, karena salah satu bentuk cerminan kinerja organisasi (Munchinsky & Tuttle, 1979). Selain itu, intensi keluar juga merupakan bentuk evaluasi seorang karyawan terkait keberlangsungan dalam sebuah organisasi tersebut (Abraham Carmeli, 2006). Namun, intensi keluar ini belum diwujudkan tindakan pasti dalam meninggalkan atau menarik diri dari organisasi.

Perilaku penarikan seorang diri karyawan ini diwujudkan melalui beberapa perilaku, seperti mencari pekerjaan lain, evaluasi pekerjaan pada organisasi lain, dan bahkan diwujudkan kenyataan untuk meninggalkan organisasi karyawan tersebut bekerja. Lhutans (2010) menunjukkan bahwa, karyawan dalam meninggalkan organisasi dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu bersifat sukarela yang dapat dihindarkan dan sukarela tidak dapat dihindarkan. Perpindahan yang bersifat sukarela yang dapat dihindarkan merupakan perpindahan yang disebabkan beberapa faktor, seperti gaji, insentif maupun pelatihan. Sedangkan, perpindahan sukarela yang tidak dapat dihindarkan bisa diwujudkan pindah jalur pekerjaan atau keluarga.

Burnout.

Burnout merupakan kelelahan yang bersifat fisik dan non fisik yang disebabkan stres berkepanjangan dan membutuhkan keterlibatan emosional yang tinggi. Sedangkan menurut Lhutans, (2010) *burnout* merupakan stres yang berkepanjangan dan individu tersebut berusaha memahami nilai-nilai pribadinya. Bertitik tolak dari pengetahuan tersebut bahwa, *burnout* terjadi sebagai akibat stres yang berkepanjangan yang berdampak pada kelelahan fisik maupun non fisik yang mengakibatkan karyawan tersebut terpisah dari lingkungannya. Ada lima dimensi dari *burnout*, yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, penghargaan diri sendiri yang rendah, dan dipersonalisasi. *Burnout* biasanya dialami karyawan yang memiliki intensitas yang tinggi dan berhubungan dengan *pressure* yang berat.

Burnout dan stres adalah dua konsep yang mirip tetapi tidak sama. Stres terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara tuntutan dari lingkungan dengan sumber daya yang dimiliki individu. Sedangkan *burnout* terjadi karena proses adaptasi yang berkelanjutan terhadap gangguan yang timbul karena ketidakseimbangan jangka panjang (Jones, Norman, dan Wier, 2010). Selain itu, efek yang ditimbulkan dari stress dan *burnout* juga berbeda. *Burnout* yang terjadi hanya akan memunculkan efek negatif seperti menurunnya hasrat pencapaian diri dan muncul perilaku negatif. Sedangkan pada stres tidak hanya memiliki efek negatif, tapi juga memiliki efek positif (Selye, 2010). Efek positif dari stres yaitu *eustres* dimana stres yang dialami individu dimodifikasi menjadi suatu dorongan positif, sehingga dapat berubah menjadi yang lebih baik.

Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-family conflict).

Beberapa literatur telah mendefinisikan terkait dengan konflik pekerjaan-keluarga. Ketika seorang karyawan mempunyai ketidakcocokan peran antara pekerjaan dan keluarga antara satu dengan yang lain, sering disebut dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Hadirnya peran pekerjaan didalam keluarga menjadikan sulit untuk menjalankan kewajiban dalam peran keluarga. Kesulitan tersebut menjadikan peran yang saling bertentangan dalam berbagai bidang pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga yang berlebihan menimbulkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan kurang optimal.

Ada 2 (dua) arah dalam konflik pekerjaan-keluarga, yaitu konflik pekerjaan pada keluarga dan konflik keluarga pada pekerjaan. Konflik pekerjaan pada keluarga terjadi ketika pengalaman dalam bekerja mempengaruhi dalam kehidupan berkeluarga, seperti *pressure* yang tinggi terhadap keluarga, kedisiplinan, fleksibel maupun tidak fleksibel dalam waktu, ataupun bentuk yang lain. Lebih lanjut, konflik keluarga pada pekerjaan timbul karena pengalaman keluarga mempengaruhi saat individu bekerja, seperti hadirnya anak-anak, tanggungjawab merawat keluarga dan konflik interpersonal.

Menurut Lhutans (2010) menunjukkan bahwa, konflik pekerjaan keluarga banyak dialami untuk seorang karyawan yang memiliki usia yang lebih muda. Hal ini disebabkan karena kematangan emosional dan pengelolaan atau manajemen keluarga yang masih rendah. Tentunya potensi ini yang mendorong karyawan mempunyai tingkat stres yang tinggi dan tingkat perputaran dalam pekerjaan juga semakin tinggi.

Konflik Peran

Beberapa kajian literatur mendefinisikan tentang peran yang berbeda-beda, namun pada intinya terkait dengan peran seseorang yang berhubungan dengan jabatan seseorang. Menurut Kreitner, Robert, dan Angelo Knicki, (2010) bahwa, peran lebih memfokuskan pada pengharapan yang merujuk pada pemegang jabatan tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa, seseorang yang memiliki jabatan dalam organisasi, dapat memainkan fungsinya sebagai bentuk keterlibatan dalam peran organisasi. Peran dapat juga menuntut seorang karyawan berperilaku sesuai dengan perannya.

Namun, tidak semua orang bisa memainkan peranannya dalam organisasi dengan baik. Hal ini dimaksudkan, karena seorang karyawan kadang kala tidak memahami *job* diskripsinya dengan baik. Rendahnya pemahaman peran tersebut, sering menimbulkan konflik peran.

Konflik peran timbul dari berbagai tuntutan perannya dalam suatu pekerjaan. Menurut Lhutan (2010), konflik peran merupakan konflik yang terjadi karena tuntutan dari perannya, tanpa peran yang lain diabaikan. Sedangkan, menurut Gibson, Ivanevich, dan Donnelly, (2010) bahwa, konflik peran terjadi kerena adanya tuntutan dua atau lebih dan pemenuhan kebutuhannya saling menghalangi satu sama lain. Ketika seseorang merasakan adanya tuntutan yang berbeda dalam pekerjaannya, maka orang tersebut bisa dikatakan mengalami sebuah konflik peran. Hal ini bisa disimpulkan bahwa, konflik peran merupakan ketidakcocokan serangkaian tuntutan/harapan dan pemenuhannya dari tuntutan tersebut, akan menghalangi pemenuhan tuntutan yang lainnya.

Lhutan (2010) menunjukkan bahwa, konflik peran terbagi atas 3 (tiga) jenis. Pertama, konflik yang terjadi antara orang dan perannya; Kedua, konflik yang terjadi karena harapan yang berlawanan; Ketiga, konflik yang terjadi karena persyaratan yang harus dipenuhi secara bersamaan. Ketiga, konflik antar peran yang muncul dari persyaratan yang berbeda antara dua peran atau lebih yang harus dimainkan dalam waktu yang bersamaan. Ketiga jenis peran tersebut menunjukkan bahwa, konflik peran akan terjadi bila seseorang mempunyai peran dalam organisasi, tetapi tidak dioptimalkan karena ketidakcocokan dalam diri seseorang. Konflik peran dalam individu di setiap organisasi pasti tidak dapat dielakkan, namun yang terpenting bagaimana meminimalisasi konflik dalam individu tersebut. Kemampuan mengelola konflik tersebut, tentunya akan berdampak positif bagi organisasi, namun seorang individu kurang mampu mengelola akan menimbulkan dampak yang negatif, seperti stres kerja atau bahkan ada keinginan keluar dari organisasi.

Itensi Keluar, Work Family Conflict dan Konflik Peran

Setiap individu selalu dihadapkan dengan alternatif mencari pekerjaan lain ketika keinginan dalam organisasi tidak tercapai. Perilaku ini sering ditunjukkan pada tindakan penarikan diri, seperti mencari lowongan pekerjaan di media, dan mengevaluasi diri yang dihubungkan dengan kepuasan dalam organisasinya.

Intensitas keluar pada organisasi, disebabkan oleh berbagai konteks maupun individu (Glismeyer, Bishop, dan Fass, 2007), seperti *work family conflict*. Ketika seseorang mempunyai konflik keluarga dan pekerjaan yang tinggi, maka kenyamanan kerja dalam organisasi semakin rendah. Bahkan, sering ditunjukkan dengan keinginan pindah ke organisasi lain yang memberikan peluang yang lebih baik. Hal ini juga didukung dari beberapa hasil penelitian, seperti Jones, Norman, dan Wier, (2010). Hal ini mengindikasikan bahwa, konflik dalam keluarga dan pekerjaan akan mendorong intensitas keluar karyawan, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H1: Work family conflict berpengaruh positif terhadap intensitas keluar.

Menurut Good, Sisler, dan Gentry, (1988); dan Jones, Norman, dan Wier, (2010), konflik peran berpengaruh pada intensi keluar. Ketika konflik peran yang tinggi, maka seseorang akan mengalami perasaan gejolak yang tinggi dan bahkan mempunyai perilaku yang tidak selalu benar dalam organisasi tersebut. Melalui keadaan tersebut tentunya, kenyamanan dalam organisasi akan terusik, sehingga sering karyawan menunjukkan pada organisasi ke dalam hal yang negatif, seperti keinginan untuk pindah. Merujuk dari konsep teori dan hasil penelitian tersebut, sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H2: Konflik peran berpengaruh positif terhadap intensitas keluar.

Burnout, Work Family Conflict, dan Konflik Peran

Intensitas kerja yang tinggi akan menimbulkan *burnout* pada karyawan. Perilaku ini sering ditunjukkan dengan perasaan gelisah, kurang tenang, dan sering menganggap dirinya serba salah. Apabila perilaku ini tidak dapat dikelola dengan baik, maka akan berdampak buruk pada pekerjaan, sehingga kinerja organisasi semakin rendah. Menurut Jones, Norman, dan Wier, (2010), *work family conflict* mempunyai pengaruh positif terhadap *burnout*. Ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga semakin tinggi, potensi seorang karyawan memiliki stres yang cukup tinggi pula yang berdampak pada stres yang berkepanjangan ini atau *burnout*. Tentunya konflik ini memberikan dampak yang jelek bagi organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini dihipotesiskan yaitu:

H3: *Work family conflict berpengaruh positif terhadap burnout.*

Lhutans (2010) menunjukkan bahwa, *burnout* bisa disebabkan pada tingkatan individual, seperti tugas dan pekerjaan seseorang dalam organisasi. Tugas dan pekerjaan tersebut, tentunya harus selaras dengan jalan pemikiran seorang karyawan. Apabila tugas dan pekerjaan tersebut tidak selaras akan menimbulkan konflik peran dalam organisasi. Ketika konflik peran yang tinggi dalam organisasi, maka akan menimbulkan permasalahan bagi individu, sehingga menyebabkan stress yang tinggi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa, konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja (Ram, Khoso, Shah, Chandio, & Shaikih, 2011). Berdasarkan hal tersebut, maka dihipotesiskan sebagai berikut:

H4: *Konflik peran berpengaruh positif terhadap burnout.*

Burnout dan Intensi Keluar.

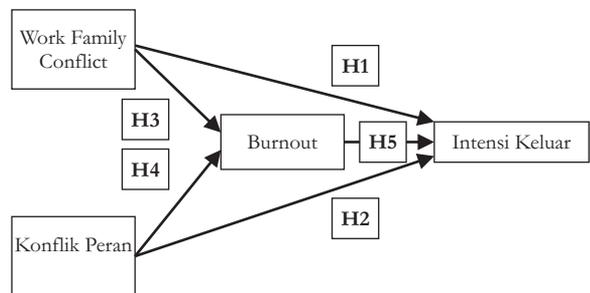
Burnout terjadi sebagai akibat kelelahan non fisik maupun fisik. Kelelahan non fisik biasanya ditunjukkan dengan keletihan emosional dan mental sebagai akibat stres yang berkepanjangan. Kelelahan fisik dan non fisik

tersebut, tentunya akan meningkatkan intensi keluar yang tinggi, karena hasil pekerjaan yang dilakukan tidak optimal. Perilaku ini ditunjukkan dengan jarang masuk kerja, sering melanggar peraturan dan perilaku lain yang inkonsistensi dalam organisasi. Ketika perilaku ini akan berlanjut terus menerus, maka akan memberikan efek yang negatif bagi organisasi, seperti niat untuk keluar. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dihipotesiskan sebagai berikut:

H5. *Burnout berpengaruh positif terhadap intensi keluar.*

Model Penelitian

Intensi keluar diyakini salah satu faktor penting dalam mendorong efisiensi dan efektivitas organisasi. Intensi keluar disebabkan oleh stres yang berkepanjangan atau sering disebut dengan *burnout*. Sedangkan *burnout* dipengaruhi oleh konflik pekerjaan-keluarga dan konflik peran dalam organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, maka model penelitian ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Metodologi Penelitian

Setting pada penelitian ini, berdasarkan pada penelitian sebelumnya, yaitu terkait intensi keluar, *burnout*, dan konflik yang pada umumnya pada perusahaan sektor jasa. Hal ini dimaksudkan, pada sektor tersebut mempunyai tuntutan yang tinggi dalam memenuhi stakeholder, sehingga kecenderungan menumbuhkan konflik dalam pekerjaan maupun keluarga yang mendorong

burnout karyawan yang tinggi. *Burnout* tersebut, tentunya berdampak pada tingkat kepuasan yang rendah bahkan menumbuhkan keinginan untuk keluar dalam organisasi tersebut. Penelitian ini pada karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah.

Unit analisis pada penelitian ini bersifat individual. Metode pengambilan sampel pada penelitian berbentuk *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria pengambilan sampel ini yaitu karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah yang memiliki masa kerja di atas 1 (satu) tahun. Kriteria tersebut, diharapkan karyawan sudah memiliki perencanaan untuk tetap atau tinggal di organisasi tersebut. Selain itu, karyawan yang sudah memiliki keluarga.

Jumlah sampel yang diambil sebesar 291 karyawan pada karyawan Bank Umum di Wilayah Jawa Tengah. Menurut Uma Sekaran (2006) menyebutkan bahwa, sampel minimal dalam penelitian 30 dan sampai dengan 500. Lebih lanjut, batas minimal dalam penelitian kurang lebih 100 (Cooper dan Schindler, 2006). Berdasarkan konsep tersebut, maka jumlah sampel sebesar 291 responden, dianggap sudah memenuhi batas minimal pengambilan sampel.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Instrumen pada penelitian ini mengadopsi literatur yang dikembangkan peneliti-peneliti sebelumnya. Sehingga, instrumen ini dapat dipertanggungjawabkan terkait dengan validitas dan reliabilitasnya. Ada 4 (empat) variabel dalam penelitian ini, yaitu Intensi Keluar diadopsi dari Ganesan dan Weithz, (1996), *Burnout* didasarkan pada Maslach dan Jackson, (1981), *Work Family Conflict* mengadopsi dari Good, Linda, dan Young, (1996) dan Konflik Peran didasarkan pada Rizzo dan Lirtzman, (1970). Secara rinci dijabarkan sebagai berikut: (1) Intensi keluar yaitu keinginan/niatan individu dalam meninggalkan organisasi/perusahaan dan atau mencari alternatif pekerjaan diluar organisasi. (Ganesan dan Weithz, 1996).

Intensi keluar diukur dengan 5 pertanyaan dan diukur dengan 5 skala likert. Contoh item pertanyaan yaitu: “Saya ingin meninggalkan organisasi dalam waktu dekat.” (2) *Burnout* yaitu bentuk kelelahan fisik maupun non fisik, sebagai akibat stres yang dialami pada waktu yang lama dan membutuhkan keterlibatan emosional (Maslach dan Jackson, 1981).

Variabel ini diukur dengan 18 item pertanyaan dan diukur dengan 5 skala likert. Contoh item pertanyaan yaitu: “Saya merasa frustrasi karena pekerjaan saya.” (3) *Work Family Conflict* yaitu partisipasi peran pekerjaan dan keluarga yang tidak sesuai satu sama lain (Good, Linda, dan Young, 1996). *Work family conflict* pada penelitian ini diukur dengan 13 pertanyaan dan diukur dengan 5 skala likert. Contoh item pertanyaan yaitu: “Problema keluarga menyebabkan saya kehilangan waktu kerja” (4) Konflik peran yaitu konflik yang terjadi banyaknya tuntutan, sehingga karyawan kesulitan dalam menentukannya tanpa yang lain terabaikan (Rizzo dan Lirtzman, 1970). Konflik peran diukur dengan 10 item pertanyaan dan diukur dengan 5 skala likert. Contoh item pertanyaan yaitu: “Saya harus melakukan kegiatan yang harus dilakukan secara berbeda”.

Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data pada penelitian ini memakai uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah item pertanyaan mengukur kuesioner yang dipakai secara cermat atau tidak. Item kuisisioner dikatakan valid, jika diatas 0,40 dan memiliki KMO Barlett test diatas 0,50 (Hair, et al., 2006). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *confirmatory factor analysis*. Hal ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dan permasalahan yang ada (Hair, et al., 2006). Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa, variabel intensi keluar (IK), burnout (BN), konflik pekerjaan-keluarga (WFC), dan konflik peran (KP) memperlihatkan valid dan faktor loadingnya diatas 0,040, kecuali BN13, BN15, BN16, KP3, KP9, dan KP10. Hasil ini menunjukkan bahwa, sebuah instrumen dikatakan valid jika faktor *loading* diatas 0,40 (Hair, et al., 2006).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Lebih lanjut, uji reliabilitas juga merupakan syarat tercapainya validitas. Variabel dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha nya diatas 0,60 (Nunnally, 1967). Hasil pengujian menunjukkan bahwa, variabel intensi keluar (IK), burnout (BN), konflik pekerjaan-keluarga (WFC), dan konflik peran (KP) memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,889, 0,880, 0,937, serta 0,900. Hal ini menunjukkan bahwa, instrumen dikatakan reliabel, karena $> 0,60$.

Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM bisa terdapat di beberapa variabel *endogenous* (*dependent*) dan bisa juga sebagai variabel *independent* bagi variabel *exogenous* lain. Software yang dipakai dalam analisis SEM dalam penelitian ini yaitu SEM-PLS khususnya WarpPLS. SEM PLS merupakan bentuk pendekatan pemodelan kausal yang memaksimalkan varian dari variabel laten. Selain itu, pendekatan ini juga dapat berkerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil. Adapun *goodness of fit model* sebagai berikut: (1) Nilai *average path coefficient* (APC) dan *average path coefficient* (APC) $< 0,05$. (2) Nilai *average variance inflation factor* (AVIF) > 5 (Sholichin dan Ratmono, 2012).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Distribusi Kuesioner dan Karakteristik Responden.

Sebelum distribusi kuesioner dilakukan dalam penelitian ini, kami melakukan perijinan terlebih dahulu pada Bank Umum di Wilayah Jateng. Ada sebanyak 44 Bank Umum untuk penelitian ini. Perijinan dan pendistribusian kuesioner dilakukan oleh secara tim, sebagai penanggungjawab adalah Ketua Peneliti. Penelitian ini melibatkan mahasiswa sebagai pendistribusian kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan setelah ijin penelitian turun dari masing-masing Bank Umum, sehingga waktunya bervariasi. Distribusi

kuesioner penelitian ini sebanyak 392 responden dan kuesioner yang kembali sebanyak 311, tetapi kuesioner yang mampu diolah hanya sebesar 291 kuesioner, karena kuesioner tersebut lengkap dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

Demografi responden menunjukkan 119 (40,9%) pria dan 172 (59,1%) wanita. Lebih lanjut, pendidikan SMA sebesar 56 (19,3%), pendidikan akademi sebesar 99 (34%) dan pendidikan sarjana sebesar 103 (35,4%), serta 33 (11,3%) responden berpendidikan pasca sarjana. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan bank adalah wanita, sedangkan tingkat pendidikan didominasi oleh akademi dan sarjana. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa jenjang pendidikan karyawan bank relatif tinggi. Usia responden kurang dari sama dengan 30 tahun sebanyak 182 (62,6%) responden dan lebih dari sama dengan 31 tahun sebanyak 109 (37,4%) responden. Penghasilan nasabah kurang dari 1,5 juta sebanyak 44 (15,1%) responden, lebih dari sama dengan 1,5 – 3 juta sebanyak 89 (30,6%) responden dan lebih dari sama dengan 3-4,5 juta sebanyak 111 (38,1%) responden serta lebih dari samadengan 4,5 juta sebanyak 47 (16,2%). Hal ini mengindikasikan bahwa, karyawan bank rata-rata penghasilan diatas 3 – 4,5 juta dan mayoritas karyawan pada usia 30 tahun kebawah.

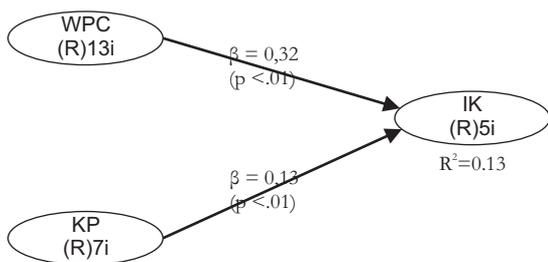
Pengujian Model

Pengujian model menunjukkan hasil bahwa, semua indikator model fit dan terpenuhi, seperti APC dan ARS dengan nilai signifikansi $< 0,01$. Lebih lanjut, nilai AVIF sebesar 1,404, sehingga memenuhi syarat < 5 . Selain itu juga, nilai *adjusted square* sebesar 0,28 artinya intensi keluar dijelaskan oleh variasi dari keempat variabel independent, yaitu konflik pekerjaan-keluarga (WFC), konflik peran (KP) dan burnout (BN), sebesar 28%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model.

Pengujian Hipotesis

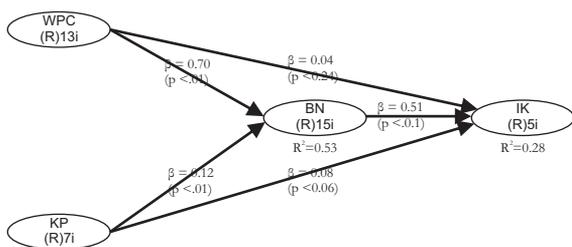
Pengujian hipotesis dititik beratkan pada nilai koefisien beta dan *p-value*, dimana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pada terikat dan atau variabel terikat melalui variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan derajat kepercayaan sebesar 5% atau tingkat signifikan kurang dari 0,05.

Pengujian hipotesis didasarkan pada uji secara keseluruhan seperti ditunjukkan gambar 2. Pengaruh langsung konflik pekerjaan-keluarga (WFC) terhadap intensi keluar (IK) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,32$; $p < 0,01$). Sedangkan, pengaruh konflik peran (KP) terhadap intensi keluar (IK) juga menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,13$; $p < 0,01$). Hal ini berarti hipotesis 1 (H1) dan hipotesis 2 (H2) didukung.



Gambar 2. Klonflik Pekerjaan-Keluarga, Konflik Peran, dan Intensi Keluar

Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) pada *burnout* (BN) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,70$; $p < 0,01$). Lebih lanjut, pengaruh konflik peran (KP) pada *burnout* (BN) juga menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,12$; $p < 0,01$). Hal ini berarti hipotesis 3 (H3) dan hipotesis 4 (H4) didukung. Secara rinci ditunjukkan gambar 3.



Gambar 3. Pengujian Model Keseluruhan

Gambar 3 juga menunjukkan hasil pengujian pengaruh *burnout* (BN) pada terhadap intensi keluar signifikan ($\beta = 0,51$; $p > 0,01$), sehingga H5 didukung. Hasil pengujian tidak langsung dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan model langsung dengan tidak langsung. Pengujian tidak langsung dalam penelitian dilakukan dengan 2 (dua) tahapan.

Pertama, pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) pada intensi keluar (IK) yang dimediasi *burnout* (BN). Pengujian secara langsung menunjukkan bahwa, pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) pada intensi keluar (IK) hasil signifikan ($\beta = 0,32$; $p < 0,01$). Jika *burnout* dimasukkan sebagai variabel mediasi (tidak langsung) menunjukkan bahwa, pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) pada *burnout* (BN) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,70$; $p < 0,01$) dan pengaruh *burnout* (BN) pada intensi keluar (IK) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,51$; $p < 0,01$). Namun pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (WFC) pada intensi keluar (IK) tidak signifikan ($\beta = 0,04$; $p > 0,05$). Hal ini berarti konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh secara langsung pada intensi keluar, tetapi melalui *burnout* (*full mediation*).

Kedua, pengaruh konflik peran (KP) terhadap intensi keluar (IK) yang dimediasi *burnout* (BN). Pengujian secara langsung pengaruh konflik peran (KP) terhadap intensi keluar (IK) menghasilkan nilai yang signifikan ($\beta = 0,13$; $p < 0,01$). Lebih lanjut, jika *burnout* dimasukkan sebagai variabel mediasi (tidak langsung) menunjukkan bahwa, pengaruh konflik peran (KP) terhadap *burnout* (BN) signifikan ($\beta = 0,12$; $p < 0,01$), dan pengaruh *burnout* (BN) pada intensi keluar (IK) menunjukkan hasil yang signifikan ($\beta = 0,51$; $p < 0,01$), tetapi pengaruh langsung konflik peran (KP) pada intensi keluar (IK) tidak signifikan ($\beta = 0,08$; $p > 0,05$). Hal ini berarti konflik peran berpengaruh tidak langsung pada intensi keluar, namun melalui *burnout* (*full mediation*).

Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga pada Intensi Keluar

Hasil pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap intensi keluar (H1) menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil ini mendukung hasil penelitian Jones, Norman, dan Wier, (2010) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap intensi keluar. Ketika seseorang mempunyai konflik pekerjaan-keluarga yang tinggi, maka orang tersebut membutuhkan organisasi yang lebih nyaman. Kenyaman ini ditunjukkan melalui keinginan mencari organisasi yang lebih baik. Konflik ini terjadi pada waktu peran pekerjaan dan keluarga saling tumpang tindih atau tidak cocok. Selain itu, tuntutan di perbankan sangat tinggi yang menimbulkan beban seseorang yang tinggi, sehingga memperberat dari peran sebagai anggota keluarga. Peran inilah yang membuat ketidaknyaman dalam sebuah organisasi.

Pengaruh Konflik Peran pada Intensi Keluar

Hasil pengujian pengaruh konflik peran terhadap intensitas keluar (H2) menunjukkan hasil yang signifikan juga. Hasil ini mendukung hasil penelitian Good, Sisler, dan Gentry, (1988) dan Jones, Norman, dan Wier, (2010). yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap intensitas keluar. Ketika seorang karyawan memiliki konflik peran yang tinggi, tentunya akan mendorong pemikiran pada karyawan untuk keluar organisasi. Jika seorang karyawan mempunyai peran tidak sesuai dalam dirinya, kecenderungan menimbulkan konflik bantiniyah yang tinggi. Hal inilah yang mendorong karyawan untuk berpikir pada konteks yang tidak sesuai dengan peraturan organisasi, seperti niat berpindah.

Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga pada Burnout.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaruh konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh signifikan pada burnout (H3). Ketika seorang karyawan kurang memahami hak dan kewajiban dalam pekerjaan maupun keluarga, maka akan mendorong tekanan psikologi dalam

organisasi, sehingga menimbulkan stres kerja yang berkepanjangan atau sering dikatakan *burnout*. Pekerjaan dan keluarga merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan satu sama yang lain. Seorang karyawan selalu menghabiskan sebagian besar waktunya untuk kedua bidang tersebut. Kedua peran yang berbeda tersebut, tentunya saling melengkapi dan dalam melaksanakannya saling seimbang. Melalui peran pekerjaannya, seseorang bisa dirubah mengenai sifat, ketegasan, maupun karakternya. Tentunya, lingkungan seseorang dapat mengubah perilaku orang tersebut. Lebih lanjut, keluarga sering dipandang sebagai masyarakat kecil yang paling penting. Seberapa baik peran keluarga, tergantung pembagian peran dalam keluarga tersebut, sehingga dibutuhkan pembagian peran yang jelas dalam keluarga, seperti pekerjaan dan keluarga. Apabila ketidakjelasan peran dalam keluarga, akan mengakibatkan kebingungan dalam pekerjaan atau *burnout* dalam bekerja. Tentunya, tingginya ketidakjelasan peran seseorang akan berdampak psikis individu, sehingga kecenderungannya akan menimbulkan stress kerja yang tinggi atau sebaliknya. Sehingga, kejelasan peran dalam organisasi akan mengurangi stres karyawan dalam organisasi.

Pengaruh Konflik Peran pada Burnout.

Hasil pengujian konflik peran terhadap *burnout* (H4) menunjukkan hasil juga yang signifikan. Hasil ini juga mendukung hasil penelitian Ram, Khoso, Shah, Chandio, dan Shaikih, (2011) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap *burnout*. Ketika seseorang mempunyai konflik peran yang tinggi akan menjadikan stress yang berkepanjangan atau sering dikatakan dengan *burnout*. Seorang karyawan yang mempunyai peran tetapi tidak sesuai dengan keinginannya, maka akan menimbulkan gejolak dalam hati yang luar biasa. Hal ini dimaksudkan karena tidak sesuai secara hati nuraninya dengan realita yang ada. Tentunya dengan tingginya konflik perannya seseorang dalam organisasi, akan menimbulkan permasalahan bagi individu, sehingga menyebabkan stress yang tinggi.

Pengaruh Burnout pada Intensi Keluar

Hasil pengujian pengaruh *burnout* terhadap intensitas keluar (H5) menunjukkan hasil juga yang signifikan. *Burnout* yang tinggi pada karyawan akan mendorong karyawan untuk pindah ke organisasi lain. Ketika seseorang mempunyai tingkatan stres yang tinggi, akan menimbulkan banyak permasalahan dalam pekerjaan, seperti penyelesaian yang kurang optimal. Bahkan, lebih jauh lagi akan meninggalkan pekerjaan itu sendiri dan atau organisasi. Permasalahan ini juga didukung oleh beberapa penelitian, seperti Noor dan Maad, (2008); dan Yahaya, Amat, Bon, dan Zakariya, (2010).

Pengaruh Tidak Langsung Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Peran pada Intensi Keluar melalui Burnout.

Work family conflict dan konflik peran mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap intensi keluar melalui *burnout*. Ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga serta konflik peran yang semakin tinggi, potensi seorang karyawan memiliki stres yang cukup tinggi pula yang berdampak pada stres yang berkepanjangan ini atau *burnout*. Konflik dalam pekerjaan maupun keluarga serta peranan dalam pekerjaan yang dialami karyawan akan mengakibatkan kelelahan baik secara fisik maupun non fisik.

Kelelahan tersebut tentunya menimbulkan seorang karyawan merasa terdepresiasi dan rendah diri, serta merasa terkucilkan terhadap lingkungan kerjanya. Kelelahan mental dan fisik inilah yang rata-rata dialami oleh karyawan perbankan, karena berbagai tuntutan. Ketika seorang karyawan tersebut tidak mampu mengelolanya, maka akan mengakibatkan stres yang tinggi atau *burnout*. Ketika *burnout* yang kurang terkelola tersebut juga akan menimbulkan intensi keluar yang sangat tinggi. *Burnout* yang tinggi juga memberikan dampak yang buruk bagi organisasi, seperti kinerja individual yang kurang optimal dalam melaksanakan peran pekerjaannya. Oleh karena itu, *burnout* yang tinggi dibutuhkan peran seorang pimpinan dan rekan kerja secara baik dalam hal komunikasi. *Burnout* tersebut itulah yang berdampak pada organisasi seperti intensi keluar.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, *Work family conflict* dan konflik peran mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap intensi keluar melalui *burnout* didukung. Tentunya hasil penelitian ini mendukung Jones, Norman, dan Wier, (2010) dan Good, Sisler, dan Gentry, (1988) yang dimodifikasi dengan peran *burnout*. Selanjutnya, penelitian ini juga mendukung pengaruh konflik pekerjaan keluarga dan konflik peran berpengaruh pada intensi keluar. Sedangkan, konflik pekerjaan keluarga dan konflik peran berpengaruh juga pada *burnout*, serta *burnout* berpengaruh terhadap intensi keluar.

Berdasarkan simpulan diatas dapat disarankan yaitu (1) Perbankan yang belum memperhatikan terkait beban kerja karyawan yang tentunya berdampak pada konflik peran dan konflik pekerjaan-keluarga yang kecenderungan menimbulkan stres yang tinggi (*burnout*) dan berdampak pada niatan untuk keluar, maka penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan terkait kebijakan tersebut. (2) Bagi penelitian selanjutnya, penelitian terkait dengan intensitas keluar diharapkan memperhatikan faktor organisasional maupun faktor individu dalam organisasi.

Daftar Pustaka

- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D.Y.G., & Alam, S.S., (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: *Emperical Study, European Journal of Social Sciencs*, 123-131.
- Amilin & Dewi, R., (2008). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stressor Sebagai Variabel Intervening, *JAAI*, 13-24.
- Anditasari, P., (2010). *Hubungan antara Persepsi Terhadap Konflik Peran dengan Semangat kerja Karyawan*. [Thesis].UNDIP.

- Baron & Keney (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research, conceptual, strategic, and statistical consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1173-1182.
- Bloomquist, Michael J., & Brian H. Kleiner. (2000). How to reduce theft and turnover through better hiring methods, *Management research News*, Vol 23.
- Carmeli, A., & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intention among three professional groups of employees, *Human Resource Development International*, 191-206.
- Churchill, Jr., Gilbert A., Neil M. Ford, & Orville, C. Walker, Jr (1976). Organizational climate and job satisfaction in the sale force, *Journal of Marketing Research*, 323-332.
- Chiu, C., K., (2010). *Modeling turnover intention and their antecedent using locus of control as moderator*. Departemen HRM, Ching Kue Institute Management & Health.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2006). *Business Research Methods*, McGraw Hill International.
- Dollar, C., & Broach, D. (2006). Comparison of intent to leave with actual turn over within The FAA, *Office of Aerospace Medicine*, 1-6.
- Firdanianty. (2012). *Awas, karyawan terbaik berpotensi bengkok*. Majalah Swasembada.
- Ganesan & Weithz. (1996). The impact of staffing policies on retail buyer job attitudes and behavior, *Journal of Retailing*.
- Glissmeyer, M., Bioshop, J.W., dan Fass, R. D. (2007). *Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: the case of law enforcement officers*. Southwest Decisions Sciences Institute, 458-469.
- Gibson, Ivanevich & Donnelly (2010). *Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Good, L., K., Sisler, G.F., & Gentry, J.W. (1998). Antecedent of turnover intentions among retail management personal, *Journal of Retailing*, 295-314.
- Good, Linda, K.J. Page, & C.E. Young, (1996). Assesing hierarchical differences in job related attitudes and turnover among retail managers, *JAMS*.
- Hair, (2006). *Data Analysis Multivariate*, Prentice Hall
- Jones, A. Norman, C.S., & Wier, B., (2010) Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting, *Behavior Research in Accounting*, 21-41.
- Kreitner, R., & Kniky, A. (2010). *Perilaku organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lhutan (2010). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Company.
- Leatz, C., A., dan Stolar, M.W., 1993, When works gets to be too much, *World Executive Digest*.
- Maslach, C., & S.E. Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*.
- Mas'ud, F. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*, UNDIP
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*.
- Muchinsky, M. & Tuttle. ML. (1979). Employee turnover: an empirical and methodological assessment. *Journal of Vocational Behavior*.
- Noor, S., & Maad, N. (2008). Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan, *International Journal of Business and Management*, 93-102.
- Petrolia, T.A., Tjendra, V., & Hartiningsih, L. (2009). Pengaruh komitmen organisasi, konflik peran, terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja, *Akuntabilitas*, 137-147.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, S., Chandio, F.R, & Shaikih, F.M. (2011). Role conflict and role ambiguity as factors in work stress among managers: a case study of manufacturing sector in Pakistan, *Asian Social Science*, 113-118.

- Rizzo, J.R., H.J., & Lirtzman, S.I (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 150-162.
- Robbins, S. (2010). *Perilaku Organisasi*, Prehallindo, Jakarta
- Safaria, T., Othman, A.B., & Wahab, M.N.A. (2011). Role ambiguity, role conflict, the role of job insecurity as mediator toward job stress among Malay academic staf: A SEM Analysis, *Current Research of Journal Science*, 229-235.
- Selye, H. (2010). The stress of life, www.thestressoflife.com.
- Suhanto, A. (2009). *Pengaruh stres kerja dan iklim organisasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening*. [Thesis]. UNDIP.
- Sekaran, U. (2006). *Metodelogi penelitian bisnis*. Salemba Empat, Jakarta
- Yahaya, A., Yahaya, N., Amat, F., Bon, A.B., & Zakariya, Z. (2010). The effect of various modes of occupational stress, job satisfaction, intention to leave and absentism companies commission of Malaysia, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 1-9.