

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja sebagai variabel pemediasi ambiguitas peran dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan KSPPS BIMA. Objek penelitian ini adalah karyawan KSPPS BIMA yang tersebar di 8 kantor cabang dan 4 kantor cabang pembantu. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan wawancara. Metode yang digunakan adalah *mixed methodology*, sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kuisioner yang dapat diolah dalam penelitian ini berjumlah 78 buah sedangkan responden yang diwawancarai berjumlah 11 orang. Alat analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja; (2) Konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja; (3) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar; (4) Ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar karyawan dikarenakan stres kerja sebagai pemediasi memberikan efek mediasi penuh; dan (5) Konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar karyawan dikarenakan stres kerja sebagai pemediasi memberikan efek mediasi penuh.

Kata Kunci: *Ambiguitas Peran, Konflik Peran, Stres Kerja, Intensi Keluar*

ABSTRACT

This research is aimed to investigate the effects of work related stress as the mediator variable of role ambiguity and role conflict toward employees' intention to resign at *KSPPS BIMA*. The object of the research was the employees of *KSPPS BIMA* working in 8 branch offices and 4 sub branch offices. The data were obtained from questionnaires and interviews. Mixed method was carried out in this research. Meanwhile, both primary data and secondary data were used in this research. 78 questionnaires were analyzed and 11 respondents were interviewed. Partial Least Square (PLS) with SmartPLS software was used to analyze the data. The findings of the research show that : (1) role ambiguity significantly influences the work related stress; (2) role conflict significantly influences the work related stress; (3) work related stress significantly influences the employees' intention to resign; (4) role ambiguity doesn't significantly influence the employees' intention to resign because work related stress becomes the mediator giving full mediation effect; and (5) role conflict doesn't significantly influence the employees' intention to resign because work related stress becomes the mediator giving full mediation effect.

Keywords: role ambiguity, role conflict, work related stress, intention to resign