

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil BMT BIMA**

Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil* Bina Insan Mulia (KJKS BMT BIMA) didirikan pada tanggal 2 Januari 1995. KJKS BMT BIMA hadir di tengah kelesuan dan keterpurukan umat terhadap sistem kapitalisme dengan mengusung sebuah sistem yang belum banyak dikenal di kalangan masyarakat, yaitu sistem syariah. KJKS BMT BIMA berdiri dimotori oleh 7 alumni LMIM (Lembaga Manajemen Insan Mulia) Muntilan angkatan I dan IV yang dikomandani oleh bapak Abdul Hadi Nashir dengan modal awal operasional Rp530.800,00.

Secara historis, kehadiran KJKS BMT BIMA tidak bisa dipisahkan dari peran aktif Dompot Dhu'afa Republika (DD Rep) Jakarta yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik moril maupun materiil melalui pembentukan FES (Forum Ekonomi Syariah). Pada tanggal 12 Juli 2006, bertepatan dengan hari koperasi, BMT BIMA dinobatkan sebagai BMT terbaik kelompok Koperasi Simpan Pinjam sekabupaten Magelang dan telah mendapat izin nasional. Pada tanggal 1 Agustus 2006 KSU BMT BIMA berubah menjadi KJKS BMT BIMA sesuai dengan Kepmenkop dan UKM RI No: 86/PAD/Meneg/VIII/2006. KJKS BMT BIMA telah mendapat predikat

cukup sehat dari Kementerian Koperasi dan UKM RI. Laporan keuangan BMT BIMA setiap tahunnya telah diaudit oleh Lembaga Audit Independent. KSPPS BMT BIMA juga dinobatkan sebagai yang pertama dan terbesar di Magelang.

Pada awal operasional, BMT BIMA berkantor di Jl. Sleko No. 13 Muntilan, namun karena dirasa sudah kurang representatif, maka BMT BIMA kantor pusat pindah di Jl. Pemuda barat dan sudah mulai beroperasi pada April 2015. Adanya perubahan nama yang semula KJKS BMT BIMA menjadi KSPPS BMT BIMA (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Bina Insan Mulia) diusulkan pada RAT XX dan telah disahkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI pada tanggal 17 Juni 2016 dan telah disosialisasikan kembali kepada anggota pada Rapat Anggota Luar Biasa (RALB).

Legalitas KSPPS dari Kementerian Koperasi dan UKM RI dengan Nomor Induk Koperasi (NIK) KSPPS BMT BIMA No. 3308070020001 pada bulan Juni 2016. BMT BIMA sampai saat ini telah memiliki 1 kantor pusat, 8 kantor cabang, dan 4 kantor cabang pembantu, yaitu:

- a. Kantor Pusat yang terletak di Jl. Pemuda Barat No. 02 Pucungrejo, Muntilan, 56414. Telp. (0293) 585972, e-mail: [bmt\\_bima@yahoo.co.id](mailto:bmt_bima@yahoo.co.id) dan website: [www.bmtbima.co.id](http://www.bmtbima.co.id)
- b. Kantor Cabang
  - 1) Kantor cabang utama
  - 2) Kantor cabang Talun

- 3) Kantor cabang Blabak
- 4) Kantor cabang Salaman
- 5) Kantor cabang Kota Magelang
- 6) Kantor cabang Grabag
- 7) Kantor cabang Bandongan
- 8) Kantor cabang Tempel.

c. Kantor Cabang Pembantu

- 1) KCP Pasar Soko Dukun
- 2) KCP Tempuran
- 3) KCP Borobudur
- 4) KCP Ngluwar.

2. Visi dan Misi BMT BIMA

a. Visi

Terwujudnya perekonomian rakyat yang kuat sehingga mendorong terciptanya keadilan dan kesejahteraan bagi sesama.

b. Misi

- 1) Mengembangkan manajemen berdasarkan prinsip-prinsip perkoperasian dan ekonomi syariah.
- 2) Memanfaatkan sistem informasi dan teknologi untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi usaha.

## B. Hasil Penyebaran Kuisisioner

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan KSPPS BMT BIMA yang tersebar dalam 8 cabang dan 4 kantor pembantu. Data dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 kuisisioner, serta melakukan wawancara kepada 11 pihak yang mewakili. Proses penyebaran kuisisioner, pengumpulan hingga wawancara dilakukan pada tanggal 29 Mei 2017 sampai 12 Juni 2017.

Hasil penyebaran kuisisioner telah peneliti rangkum dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuisisioner yang disebar	100
Kuisisioner yang tidak kembali	11
Kuisisioner yang kembali	89
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	11
Kuisisioner yang dapat diolah	78

Secara keseluruhan, jumlah kuisisioner yang didistribusikan sebanyak 100 kuisisioner, namun hanya 78 kuisisioner saja yang dapat diolah sedangkan sisanya tidak dapat diolah (*missing data*) dan tidak kembali.

### C. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin responden, usia, lama bekerja, posisi responden dalam pekerjaannya, pendidikan terakhir, serta pendapatan per bulan yang diterima masing-masing responden, yang telah terangkum secara rinci dalam tabel berikut:

**Tabel 4.2 Demografi Responden**

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin:		
1. Perempuan	29	37,2%
2. Laki-laki	49	62,8%
Usia:		
1. 20-25 tahun	19	24,4%
2. 26-31 tahun	27	34,6%
3. 32-37 tahun	18	23,1%
4. Di atas 37 tahun	14	17,9%
Lama Bekerja:		
1. Di bawah 1 tahun	5	6,4%
2. 1-3 tahun	19	24,4%
3. 3-6 tahun	20	25,6%
4. 6-10 tahun	13	16,7%
5. Di atas 10 tahun	21	26,9%

Posisi Pekerjaan:		
1. Manager	5	6,4%
2. Teller	13	16,7%
3. Customer Service	1	1,3%
4. Marketing	40	51,3%
5. Account Officer	6	7,7%
6. Lainnya	13	16,7%
Pendidikan Terakhir:		
1. SMA	27	34,6%
2. Diploma/S1	51	65,4%
Pendapatan per bulan:		
1. Di bawah 1jt	6	7,7%
2. 1jt – 2jt	34	43,6%
3. 2jt – 3jt	21	26,9%
4. 3jt – 5jt	17	21,8%

Sumber: Data kuesioner yang diolah (2017)

Tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki dengan jumlah 49 orang atau 62,8% sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 29 orang atau 37,2%. Berdasarkan klasifikasi usia, demografi responden didominasi oleh karyawan dengan usia antara 26-31 tahun dengan persentase sebesar 34,6% sedangkan responden dengan usia 20-25 tahun berjumlah 19 orang dengan persentase 24,4%, responden dengan usia antara 32-37 tahun sebanyak 18 orang atau

23,1% dan responden dengan usia di atas 37 tahun sebanyak 14 orang atau 17,9%.

Berdasarkan lama waktu kerja, responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan yang sudah bekerja lebih dari 10 tahun yaitu sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 26,9%, disusul dengan karyawan yang sudah bekerja selama 3-6 tahun sebanyak 20 orang atau 25,6%, karyawan dengan masa kerja 1-3 tahun sebanyak 19 orang atau 24,4%, untuk masa kerja 6-10 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 16,7%, dan di bawah 1 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 6,4%.

Berdasarkan posisinya dalam pekerjaan, responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan posisi *marketing* sebanyak 40 orang dengan persentase 51,3%, kemudian sebanyak 13 orang atau sebesar 16,7% dipenuhi oleh karyawan dengan posisi *teller* dan responden pada posisi lainnya (pengawas, satpam, kepala cabang, dll) juga sebanyak 13 orang atau 16,7%, kemudian posisi AO sebanyak 6 orang atau 7,7%, posisi manager sebanyak 5 orang (6,4%) dan posisi CS sebanyak 1 orang dengan persentase 1,3%.

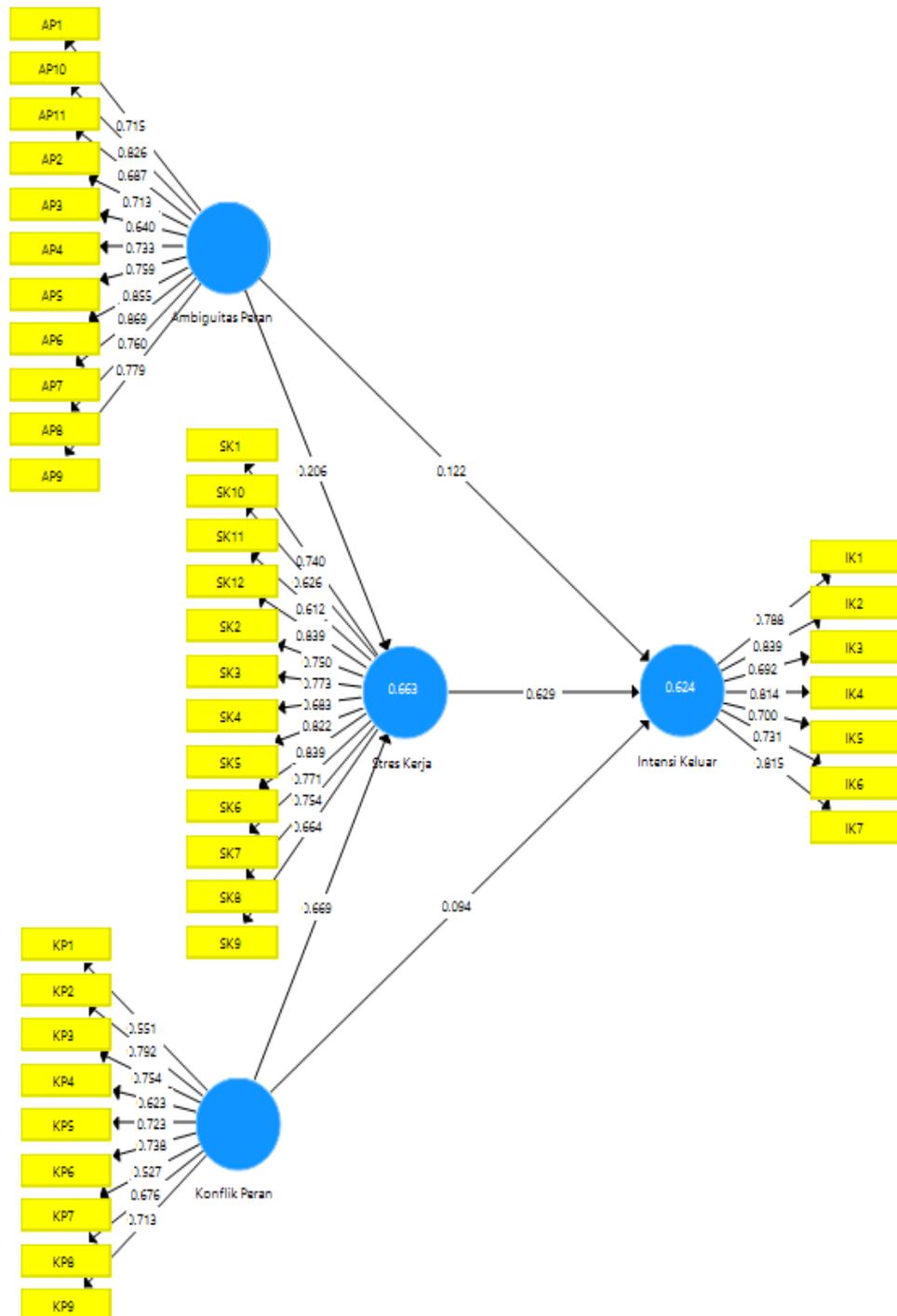
Demografi responden berdasarkan pendidikan terakhirnya didominasi oleh karyawan dengan lulusan Diploma/S1 sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 65,4% kemudian disusul oleh lulusan SMA/ sederajat sebanyak 27 orang atau 34,6%. Terakhir, yaitu demografi responden berdasarkan pendapatan per bulan yang diterimanya. Responden berdasarkan klasifikasi ini didominasi oleh responden dengan pendapatan

sebesar 1jt – 2jt per bulan sebanyak 34 orang dengan persentase 43,6%, sedangkan untuk pendapatan 2jt – 3jt sebanyak 21 orang atau 26,9%, selanjutnya pendapatan 3jt – 5jt sebanyak 17 orang dengan persentase 21,8%, dan responden dengan penghasilan di bawah 1jt yaitu sebanyak 6 orang atau 7,7%.

#### **D. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity* dalam *outer model* yang dihitung menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil pengujian *outer model* dapat terlihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.1 Tampilan Output Outer Model**



Sumber: Data primer yang diolah (2017)

### 1. *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari *outer model* dapat dilihat melalui hubungan antar indikator dengan variabelnya, dimana indikator dianggap *reliable* atau dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi di atas 0.70, namun meskipun demikian, masih terdapat toleransi hingga 0.50 bagi riset yang masih dalam tahap pengembangan. Penelitian ini menggunakan 4 variabel dengan total indikator sebanyak 38 yang terdiri dari 11 indikator ambiguitas peran, 9 indikator konflik peran, 12 indikator stres kerja dan 6 indikator intensi keluar.

Berdasarkan hasil pengujian *outer model* di atas, maka didapat penjelasan sebagai berikut:

- a. Variabel ambiguitas peran diukur dengan menggunakan indikator AP1-AP11, dimana seluruh indikator memiliki *factor loading* di atas 0.50.
- b. Variabel konflik peran diukur menggunakan indikator KP1-KP9 dimana setiap indikator telah memiliki *factor loading* di atas 0.50.
- c. Variabel stres kerja diukur menggunakan indikator SK1-SK12 dimana setiap indikator telah memiliki *factor loading* di atas 0.50.
- d. Variabel intensi keluar diukur dengan menggunakan indikator IK1-IK6, dimana seluruh indikator memiliki *factor loading* di atas 0.50.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini telah dinyatakan valid dan data dalam penelitian ini dapat diolah lebih lanjut karena telah memenuhi

*convergent validity*, dimana semua *factor loading*nya berada di atas 0.50.

## 2. *Discriminant Validity*

Pengukuran *discriminant validity* dapat dilakukan dengan melihat hasil pada *cross loading* antara indikator dengan variabel/konstruknya. Pengukuran ini dilakukan untuk memastikan adanya perbedaan antar setiap konsep dari masing-masing variabel. Berdasarkan pengukuran *cross loading* yang dapat di lihat pada lampiran 4, didapatkan hasil bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih tinggi dibandingkan dengan indikator di blok lainnya, sehingga dapat dipastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya.

Cara lain yang dapat digunakan untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan melihat nilai AVE yang dipersyaratkan bahwa model yang baik adalah jika nilai AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0.50.

**Tabel 4.3 Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Konstruk / Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Ambiguitas Peran	0.579
Konflik Peran	0.466
Stres Kerja	0.552
Intensi Keluar	0.594

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai AVE untuk ambiguitas peran, stres kerja dan intensi keluar karyawan berada di atas 0.50 yaitu 0.579 untuk ambiguitas peran, 0.552 untuk stres kerja, dan 0.594 untuk intensi keluar. Artinya, ketiga variabel tersebut telah memenuhi syarat dan dinyatakan sebagai model yang baik. Sedangkan variabel konflik peran memiliki nilai AVE di bawah 0.50 yaitu sebesar 0.466. Meskipun demikian, konflik peran masih tetap digunakan dalam penelitian ini karena berdasarkan uji validitas yang lain, konflik peran masih termasuk dalam kategori valid, yaitu berdasarkan nilai *factor loading* yang lebih besar dari 0.50 dan nilai *cross loading* antara indikator terhadap konstruk yang di tuju, seluruh nilainya lebih tinggi dibanding indikator terhadap konstruk lainnya.

Uji lainnya adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ) antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

**Tabel 4.4 Discriminant Validity**

	<b>Ambiguitas Peran</b>	<b>Konflik Peran</b>	<b>Stres Kerja</b>	<b>Intensi Keluar</b>
<b>Ambiguitas Peran</b>	0.761			
<b>Konflik Peran</b>	0.575	0.770		
<b>Stres Kerja</b>	0.628	0.673	0.683	
<b>Intensi Keluar</b>	0.626	0.781	0.798	0.743

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat dari AVE ( $\sqrt{AVE}$ ) yaitu 0.761, 0.770, 0.683 dan 0.743 lebih besar dari masing-masing konstruk, atau nilai  $\sqrt{AVE}$  lebih besar dari 0.50.

### E. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0.70. Berikut merupakan tabel yang merangkum hasil pengujian reliabilitas dari *outer model*:

**Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
<b>Ambiguitas Peran</b>	0.938	0.927
<b>Konflik Peran</b>	0.886	0.854
<b>Stres Kerja</b>	0.936	0.925
<b>Intensi Keluar</b>	0.910	0.885

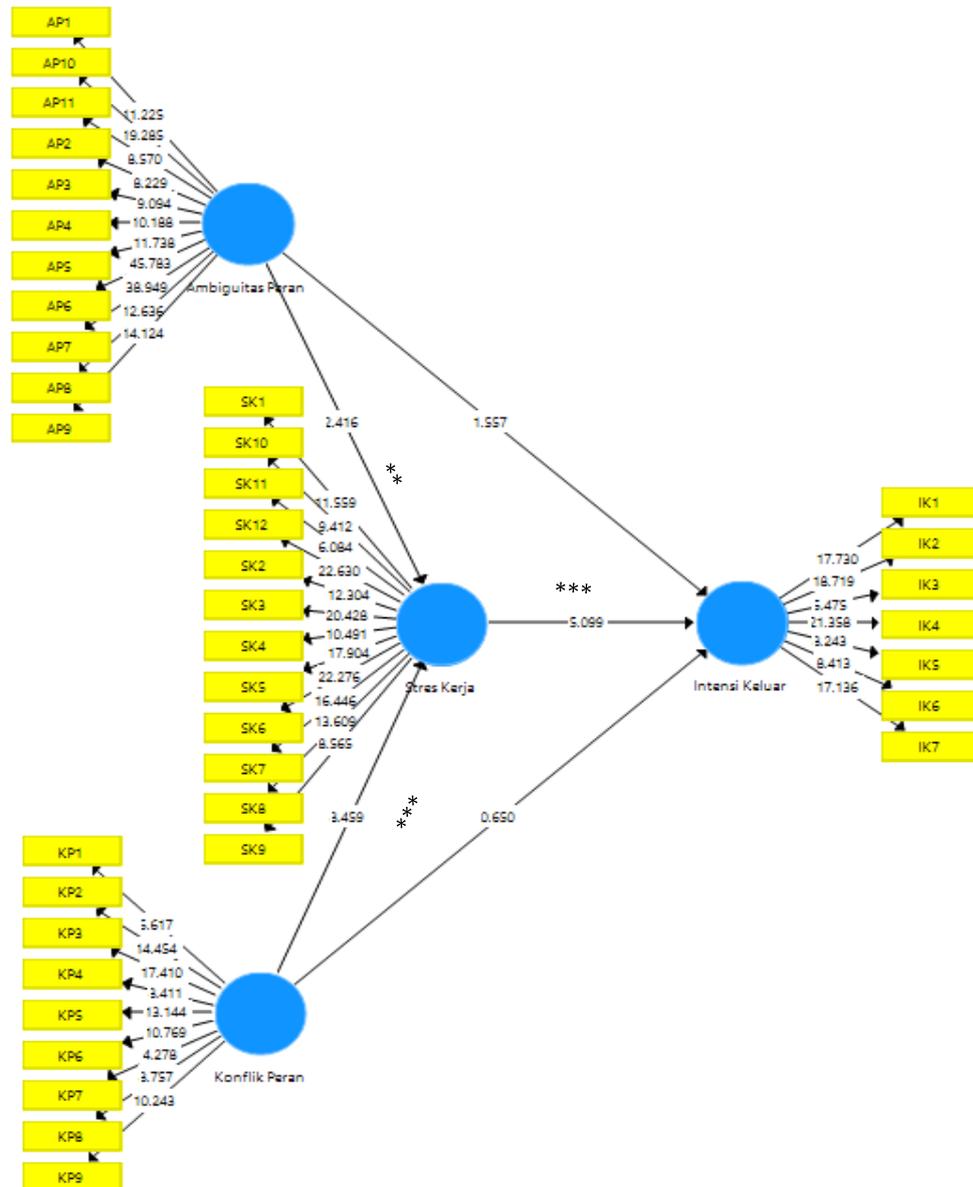
Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Hasil *output composite reliability* maupun *cronbach alpha* untuk semua konstruk berada di atas 0.70, sehingga dapat di simpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

## **F. Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *inner model* menggunakan *R-square* ( $R^2$ ) dan *path coefficients* yang dihitung menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil pengujian *inner model* menghasilkan *output* seperti pada gambar berikut:

Gambar 4.2 Tampilan Output Inner Model



Sumber: Data primer yang diolah (2017)

### 1. *R-square* ( $R^2$ )

Berdasarkan pengujian *inner model* di dapat nilai *R-square* ( $R^2$ ) yang merupakan uji *goodness-fit model* yang menjelaskan seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan variabel independen terhadap

variabel dependen dalam penelitian ini. Peneliti telah merangkum hasil  $R^2$  dalam tabel berikut:

**Tabel 4.6 Uji Goodness-fit Model**

	$R^2$	Pengaruh dari luar
<b>Stres Kerja</b>	0.663 atau 66,3%	0.337 atau 33,7%
<b>Intensi Keluar</b>	0.624 atau 62,4%	0.376 atau 37,6%

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Tabel di atas menunjukkan nilai  $R^2$  untuk stres kerja sebesar 0.663 yang berarti bahwa variabel dependen stres kerja dipengaruhi oleh variabel independen yakni ambiguitas peran dan konflik peran sebesar 66,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti, yaitu sebesar 33,7%.

Nilai  $R^2$  untuk intensi keluar sebesar 0.624 yang berarti bahwa variabel dependen intensi keluar dipengaruhi oleh variabel independen yakni ambiguitas peran, konflik peran dan stres kerja sebesar 62,4% sedangkan sisanya, yaitu sebesar 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

## 2. *Path Coefficients*

Uji hipotesis melalui *inner model* selanjutnya yaitu dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik. T statistik

yang digunakan dalam pengujian ini sebesar 5% atau 1.96. Berikut ini merupakan hasil perhitungan *path coefficients* dalam *inner model*:

**Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis**

	$\beta$	<b>T</b>	<b>P</b>
Ambiguitas peran → Stres kerja	0.206	2.416	0.016 **
Konflik peran → Stres kerja	0.669	8.459	0.000 ***
Stres kerja → Intensi keluar	0.629	5.099	0.000 ***
Ambiguitas peran → Intensi Keluar	0.122	1.557	0.120
Konflik peran → Intensi keluar	0.094	0.650	0.516

\*  $P \leq 0,10$ ;      \*\*  $P \leq 0,05$ ;      \*\*\*  $P \leq 0,001$ .

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil uji untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa ambiguitas peran diduga berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil perhitungan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa ambiguitas peran yang dialami karyawan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja karyawan dengan nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.206 dan nilai t statistik sebesar 2.416 sehingga hipotesis 1 didukung.
2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa konflik peran diduga berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

karyawan dengan nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.669 dan nilai t statistik sebesar 8.459 sehingga hipotesis 2 di dukung.

3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa stres kerja diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap intensi keluar karyawan dengan nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.629 dan nilai t statistik sebesar 5.099 sehingga hipotesis 3 didukung.
4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa ambiguitas peran diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap intensi keluar karyawan dengan nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.122 dan nilai t statistik sebesar 1.557 sehingga hipotesis 4 ditolak.
5. Hipotesis 5 menyatakan bahwa konflik peran diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap intensi keluar karyawan dengan nilai koefisien  $\beta$  sebesar 0.094 dan nilai t statistik sebesar 0.650 sehingga hipotesis 5 ditolak.

Menurut Baron dan Kenny, mediasi sempurna akan terjadi apabila pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi adalah

signifikan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah tidak signifikan. Sehingga, mediasi sempurna akan berlaku apabila variabel independen tidak berpengaruh saat mediasi dikendalikan.<sup>1</sup> Maka, pengaruh mediasi stres kerja dalam penelitian ini dapat dilihat dari:

1. Pengaruh ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan dengan melibatkan stres kerja di dalamnya menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap intensi keluar. Sehingga dapat dikatakan bahwa telah terjadi pengaruh mediasi sempurna dikarenakan tidak ada pengaruh ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan yang melibatkan stres kerja sebagai mediasi.
2. Pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan dengan melibatkan stres kerja sebagai pemediasi juga menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap intensi keluar. Hal tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi pengaruh mediasi sempurna yang disebabkan oleh ketiadaan pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan dengan melibatkan stres kerja sebagai mediasi.

---

<sup>1</sup> Baron, R. M., & Kenny, D. A., *The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration*. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6, 1173-1182. 1986, hal. 1177.

Berdasarkan hasil pengujian 5 hipotesis yang diajukan, 3 diantaranya diterima sedangkan 2 lainnya ditolak. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis yang telah di rangkum oleh peneliti:

**Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis**

	<b>Pernyataan Hipotesis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>H1</b>	Ambiguitas peran diduga berpengaruh positif terhadap stres kerja.	Didukung
<b>H2</b>	Konflik peran diduga berpengaruh positif terhadap stres kerja.	Didukung
<b>H3</b>	Stres kerja diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan.	Didukung
<b>H4</b>	Ambiguitas peran diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.	Tidak didukung
<b>H5</b>	Konflik peran diduga berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.	Tidak didukung

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

## G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antar variabel serta menguji peran variabel pemediasi, yaitu stres kerja terhadap variabel independen dan dependen.

### 1. Pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja.

Ambiguitas peran menjadi salah satu faktor penyebab bagi terciptanya stres kerja yang dihadapi karyawan sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil pengujian *inner model* yang telah dilakukan peneliti menggunakan *software SmartPLS 3.0*, didapatkan nilai *t-value* sebesar 2.416 yang berarti lebih besar dari nilai *t* tabel 5% atau setara dengan 1.96. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja karyawan. Hal ini dapat diartikan bahwa meningkatnya ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan akan mengakibatkan peningkatan stres kerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi ambiguitas peran yang terjadi dalam diri karyawan, maka akan semakin tinggi pula stres kerja yang dialami karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizki Rosaputri yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.<sup>2</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Sisca Nardiana juga menunjukkan hal yang sama,

---

<sup>2</sup> Rosaputri Rizki, *Pengaruh*, hal. v.

dimana ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa responden, di dapatkan hasil bahwa sebagian besar karyawan KSPPS BIMA mengalami ambiguitas peran dalam peranannya masing-masing. Hal tersebut terjadi karena meskipun telah terdapat *job description* yang mengatur tugas masing-masing karyawan, namun dalam prakteknya mereka tidak benar-benar memahami apa yang menjadi peran mereka. Sebagai contoh, yaitu adanya pernyataan dari salah satu responden yang menyatakan bahwa beliau mampu memahami *job description*nya sebanyak 80%, namun secara perasaan hanya mampu menerimanya sebesar 60%. Lebih lanjut, responden tersebut juga menyatakan bahwa kondisi tersebut kadang kala membuatnya merasa stres dan pusing. Bahkan tak jarang, permasalahannya di kantor masih terbawa sampai di rumah.

Responden lain, ketika ditanya seberapa paham ia akan wewenang yang dimilikinya, mengatakan “secara di luar kepala, kurang begitu memahami secara keseluruhan, cuma sebagian..” Selain itu, ketika ditanya tentang seberapa sering merasakan kebingungan dalam bekerja, responden tersebut menjawab “sering” dan menurutnya, dampak negatif yang muncul akibat kebingungan tersebut adalah dapat menurunkan semangat kerja. Melihat dari pernyataan tersebut, dapat

---

<sup>3</sup> Nardiana Sischa, *Analisis Pengaruh*, hal. v.

dikatakan bahwa memang benar terdapat ambiguitas peran yang terjadi dalam diri karyawan.

Hal lain yang mendorong terjadinya ambiguitas peran karyawan KSPPS BIMA disebabkan karena dalam pekerjaannya, mayoritas karyawan memiliki lebih dari satu peran yaitu peran untuk menjadi *marketing* terlepas dari apapun jabatan yang mereka miliki. Sebagai contoh, seorang *teller* yang bekerja di KSPPS BIMA juga mendapat porsi untuk ikut mendapatkan nasabah, bahkan melakukan antar-jemput bola yang umumnya dilakukan oleh bagian pemasaran (*marketing*).

Pada satu sisi, hal tersebut tidaklah menjadi masalah berat bagi sebagian karyawan karena dianggap justru menjadi salah satu bentuk *refreshing* dari kejenuhan rutinitas di kantor, namun di sisi lain, terdapat kebingungan peran yang dirasakan karyawan akan perannya yang sesungguhnya. Meskipun telah tersedia *job description* berdasarkan profesi (jabatan) bagi masing-masing karyawan, namun kondisi tersebut mengakibatkan peran yang diharapkan perusahaan menjadi kabur dan tidak dapat dimengerti, yang kemudian menyebabkan ketidakpastian dalam kaitannya dengan aspek peran seseorang. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan salah satu responden yang berbunyi “*job description* memang ditentukan, tapi kondisi di lapangan kita dobel-dobel..”.

Ambiguitas peran yang terjadi dalam diri karyawan sebagaimana dijabarkan di atas, mampu mendorong karyawan untuk merasakan stres kerja. Hal tersebut terwakili dari pernyataan salah satu responden yang menyatakan bahwa dirinya memang merasa cukup stres meskipun kadarnya tidak terlalu berlebihan. Baik dalam hasil pengujian secara kuantitatif melalui *inner model* maupun hasil wawancara kualitatif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan, sehingga hipotesis 1 di dukung. Hasil ini sesuai dengan teori penilaian kognitif yaitu bahwa karyawan melakukan evaluasi (memberikan penilaian) terhadap lingkungan kerjanya, dimana keberadaan ambiguitas peran dirasa mampu mengurangi kesejahteraan dalam dirinya sehingga respon yang diberikan yaitu berupa munculnya stres kerja.

## 2. Pengaruh konflik peran terhadap stres kerja.

Berdasarkan hasil pengujian *inner model* diketahui nilai *t-value* untuk konflik peran terhadap stres kerja sebesar 8.459 yang berarti lebih besar dari nilai *t* tabel yaitu 1.96. Nilai tersebut menunjukkan keadaan positif dan signifikan variabel konflik peran terhadap stres kerja. Hal ini dapat diartikan bahwa meningkatnya konflik peran yang dirasakan oleh karyawan akan mengakibatkan peningkatan stres kerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi konflik peran yang terjadi

dalam diri karyawan, maka akan semakin tinggi pula stres kerja yang dialami karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizki Rosaputri yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.<sup>4</sup> Begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ruslina yang menunjukkan adanya hubungan positif dan sangat signifikan antara konflik peran ganda dengan stres pada wanita berperan ganda.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa responden, didapatkan hasil bahwa karyawan KSPPS BIMA cukup mengalami konflik dalam peran yang mereka jalankan. Dalam sebuah kasus khusus, terdapat seorang responden yang bahkan mendapatkan 7 *job* yang diamanahkan terhadap dirinya dari total 13 *job* yang ada. Konflik peran yang terjadi akibat banyaknya peran yang harus ia kerjakan dalam waktu hampir selalu bersamaan tersebut tentu sangat berhasil membuatnya merasakan stres dalam bekerja.

Secara jujur, responden tersebut menyatakan bahwa dirinya merasa terbebani akibat dari banyaknya tuntutan peran yang ia mainkan secara bersamaan. Ia juga beranggapan bahwa adanya konflik peran membuat pekerjaannya kurang maksimal dan membuatnya merasa stres. Dalam

---

<sup>4</sup> Rosaputri Rizki, *Pengaruh*, hal. v.

<sup>5</sup> Ruslina, *Hubungan*, hal. 17.

kasus yang lebih umum, responden lain menyebutkan bahwa konflik peran yang ia hadapi kadang kala ada yang membuatnya merasa stres, meskipun tidak semuanya. Ada juga responden yang merasa stres karena memiliki peran yang harus dilakukan pada waktu yang sama sehingga saling berbenturan antara satu sama lain. Seorang responden lain menyatakan bahwa banyaknya tuntutan terhadap dirinya membuat kinerjanya menurun dan sangat berpengaruh terhadap stres kerja yang ia alami.

Menilik dari hasil wawancara yang dikumpulkan peneliti, terlihat bahwa terdapat dukungan dari kualitatif terhadap data kuantitatif yang berupa hasil perhitungan *inner model* dalam SmartPLS 3.0 dimana keduanya menunjukkan kesesuaian sehingga hipotesis 2 dinyatakan di dukung. Hasil ini sesuai dengan teori penilaian kognitif yaitu individu memberikan penilaian terhadap lingkungannya. Dalam hal ini, karyawan melakukan evaluasi (memberikan penilaian) terhadap lingkungan kerjanya, dimana keberadaan konflik peran dinilai mampu mengurangi kesejahteraan karyawan, sehingga karyawan memunculkan respon berupa stres kerja.

### 3. Pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian *inner model*, diketahui bahwa nilai *t-value* stres kerja terhadap intensi keluar karyawan sebesar 5.099 yang berarti lebih besar dari *t* tabel yaitu 1.96. Artinya, stres kerja memiliki

pengaruh positif yang signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Hal ini juga diartikan bahwa semakin tinggi stres kerja yang diderita karyawan KSPPS BIMA, maka akan semakin tinggi pula intensi keluar karyawan yang dialami oleh KSPPS BIMA.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putu, Wayan dan Ni Nyoman yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar.<sup>6</sup> Penelitian lain sejenis juga dilakukan oleh Sigid dan menunjukkan hal yang sama, yaitu adanya pengaruh positif stres kerja terhadap intensi *turnover*.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti memberikan hasil berupa adanya stres kerja yang dialami karyawan sebagai akibat dari kelelahan fisik yang dirasakan selama proses bekerja. Selain itu, banyaknya tuntutan pekerjaan yang dialami membuat beberapa responden mengeluhkan timbulnya stres kerja dalam dirinya, meskipun tidak semua responden menyatakan hal yang sama.

Di lain sisi, seorang responden lain menyatakan bahwa rutinitas pekerjaan yang begitu-begitu saja diakui membuatnya merasa jenuh dan kadang kala mampu memicu rasa stres dalam dirinya, meskipun tidak banyak. Namun demikian, responden yang memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya ada cukup banyak. Hal tersebut dibuktikan dengan kesamaan jawaban dari beberapa responden yang

---

<sup>6</sup> Rismawan, Putu A. E., Supartha, Wayan G., dan Yasa, Ni Nyoman Kerti, *Peran* hal. 424.

menyatakan bahwa mereka memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya guna mendapatkan yang lebih baik.

Hasil uji *inner model* menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pernyataan tersebut di dukung oleh hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa karyawan KSPPS BIMA yang mewakili. Artinya, baik data kuantitatif maupun kualitatif yang dikumpulkan, keduanya menunjukkan bahwa hipotesis 3 diterima. Hasil ini sesuai dengan teori penilaian kognitif yaitu bahwa karyawan melakukan evaluasi (memberikan penilaian) terhadap lingkungan kerjanya, dimana keberadaan stres kerja dinilai mampu mengurangi kesejahteraan dalam dirinya sehingga respon yang diberikan yaitu berupa munculnya keinginan untuk keluar dari pekerjaannya.

**4. Pengaruh ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.**

Hasil pengujian *inner model* menunjukkan nilai *t-value* dari ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan hanya sebesar 1.557. Nilai ini jelas lebih kecil dibanding nilai *t* tabel yaitu 1.96, sehingga dapat dikatakan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar karyawan KSPPS BIMA.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, diketahui bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Namun

dalam pembahasan ini, tampak bahwa ambiguitas peran memiliki angka positif, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar. Hal ini terjadi karena ambiguitas peran harus melewati stres kerja terlebih dahulu sebelum akhirnya dapat mempengaruhi intensi keluar karyawan. Maka dapat dikatakan bahwa mediasi yang terjadi merupakan mediasi penuh atau *full mediation*.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sischa Nardiana yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to quit*.<sup>7</sup> Hasil wawancara menunjukkan bahwa 9 dari 11 responden menyatakan tidak berkeinginan keluar dari perusahaan jika penyebabnya hanya dikarenakan mengalami ambiguitas peran / kebingungan peran / ketaksaan peran dalam pekerjaannya. Sedangkan sisanya mengakui bahwa mereka pernah berkeinginan keluar dari perusahaan akibat dari ambiguitas peran yang terjadi pada dirinya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 ditolak. Hal ini disebabkan tidak adanya hasil penelitian yang mendukung hipotesis peneliti, baik berdasarkan data kuantitatif maupun data kualitatif yang diperoleh. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan.

---

<sup>7</sup> Nardiana, Sischa, *Analisis*, hal. v.

Berdasarkan teori penilaian kognitif, seorang individu akan memberikan evaluasi terhadap kejadian maupun situasi disekitarnya. Dalam kasus ini, seorang individu yang mengalami ambiguitas peran memberikan respon terhadap pemediasi, yaitu munculnya stres kerja dalam dirinya, namun respon yang dimunculkan tersebut tidak sampai pada tahap intensi keluar, melainkan hanya sampai sebatas stres kerja. Sehingga, terjadi mediasi penuh dimana ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar.

**5. Pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.**

Data kuantitatif hasil pengujian *inner model* menunjukkan nilai *t-value* konflik peran terhadap intensi keluar karyawan lebih kecil dari nilai *t-tabel* 1.96 yaitu sebesar 0.650. Hal ini berarti bahwa konflik peran dengan stres kerja sebagai mediasi tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Artinya, mediasi yang terjadi dalam hipotesis ini merupakan mediasi penuh / *full mediation*.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Ida Nurhayati dan Rachmawati Meita yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap *turnover intentions*.<sup>8</sup> Penelitian serupa juga dilakukan oleh Ni

---

<sup>8</sup> Nurhayati, Ida dan Oktaviani, Rachmawati Meita, *Analisis Faktor*, hal. 29.

Luh Neva dan I Wayan yang juga menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian ini, yaitu adanya pengaruh positif signifikan antara konflik kerja-keluarga terhadap *turnover intention* karyawan.<sup>9</sup>

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 11 karyawan KSPPS BIMA didapatkan hasil berupa 6 responden yang menyatakan bahwa konflik peran tidak membuatnya memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya. 5 responden lainnya menyatakan bahwa dalam diri mereka sempat terlintas keinginan untuk keluar dari pekerjaannya meskipun pemikiran itu hanya sesekali dan tidak dilanjutkan dengan tindakan nyata.

Seorang responden yang merasa bahwa konflik peran bukanlah suatu alasan yang tepat untuk keluar dari pekerjaannya menyatakan bahwa dengan banyaknya peran yang dipercayakan kepadanya, meskipun kerap kali menimbulkan konflik peran, namun juga menimbulkan tanggung jawab. Kesadaran seperti itulah yang kemudian mampu membuatnya tetap bertahan dan selalu berusaha mengerjakan peran-peran yang dimilikinya dengan baik, meskipun ia menyadari tidak dapat maksimal dalam melakukan semua peran yang dimilikinya. Responden lain mengungkapkan bahwa meskipun konflik peran yang terjadi cukup merepotkan, namun ia memilih untuk menikmatinya karena hal itu adalah bagian dari hidup.

---

<sup>9</sup> Nanda, N. L. N. K., dan Utama, I. W. M., *Pengaruh*, hal 2472-2473.

Berdasarkan hasil wawancara dan olah data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini ditolak. Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan antara konflik peran terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi. Teori penilaian kognitif menyatakan bahwa seorang individu akan memberikan evaluasi terhadap kejadian maupun situasi yang terjadi disekitarnya. Dalam kasus ini, seorang individu yang mengalami konflik peran memberikan respon terhadap pemediasi, yaitu munculnya stres kerja dalam dirinya, namun respon yang dimunculkan tersebut tidak sampai pada tahap intensi keluar, melainkan hanya sampai pada tahap stres kerja. Sehingga, terjadi mediasi penuh dimana konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar.