

**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK  
PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG  
DIMEDIASI DENGAN STRES KERJA  
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun oleh :

**Laila Banatu Rahmawati**

15.0101.0076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

**2019**

**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI  
DENGAN STRES KERJA  
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Magelang**



**Disusun Oleh:**

Laila Banatu Rahmawati  
NPM. 15.0101.0076

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

**2019**

# SKRIPSI

## PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI DENGAN STRES KERJA (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Laila Banatu Rahmawati**

NPM 15.0101.0076

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal **14 Agustus 2019**

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

**Muhdiyanto, S.E., M.Si**

Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji

**Dr. Rochiyati Murniningsih, M.P**

Ketua

**Muhdiyanto, S.E., M.Si**

Sekretaris

**Fritzina Anisa, S.E., M.B.A**

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal

**26 AUG 2019**

**Dra. Martina Kurnia, MM**

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Laila Banatu Rahmawati

NPM : 15.0101.0076

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan dan saya susun dengan judul:

**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI  
DENGAN STRES KERJA  
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)**

adalah benar - benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi yang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut prediksi kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 19 Agustus 2019

Pembuat pernyataan



Laila Banatu Rahmawati

NPM. 15.0101.0076

## RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Laila Banatu Rahmawati  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Magelang, 10 Januari 1997  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Alamat Rumah** : Rambeanak IV, Mungkid, Magelang  
**Alamat Email** : [Lailabr48@gmail.com](mailto:Lailabr48@gmail.com)

### **Pendidikan Formal:**

**Sekolah Dasar** (2003-2009) : SD N Rambeanak 2  
**SMP** (2009 – 2012) : SMP N 2 Mungkid  
**SMA** ( 2012 – 2015) : SMA Muhammadiyah 1 Muntilan  
**Perguruan Tinggi** (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Magelang

### **Pengalaman Organisasi** :

- UKM Mahasiswa Pecinta Alam Rimba Raya (2015-2016)
- Anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Magelang (2016-2017).
- Anggota Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Universitas Muhammadiyah Magelang (2017-2018)

Magelang, 19 Agustus 2018

Peneliti



Laila Banatu Rahmawati

NPM. 15.0101.0076

## **MOTTO**

“USAHA, DO’A DAN YAKIN”

“Man Jadda Wa Jadda”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya.

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari urusan urusan ), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhan mulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyiroh : 6-8).

*“Success is walking from failure of failure no loss of enthusiasm”.*

Winston Churchil

*“More good times”*

Jack Nicholson

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI DENGAN STRES KERJA (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)**”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Eko Muh. Widodo, MT selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Ibu Dra. Marlina Kurnia, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Bapak Muhdiyanto, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang dan dosen pembimbing saya yang telah berkenan meluangkan waktu, memberi masukan dan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Bapak Mulato Santosa, SE., Msc selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Ibu Diesyana Ajeng Pramesti, SE., M.Sc selaku Wali Studi Manajemen 15b.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah membekali ilmu dan melayani dengan baik.
7. Bapak Kosim dan Ibu Murtosiah selaku orang tua saya serta Anang dan Dendi selaku saudara saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabatku Ninda, Ria, Dora, Irma, Wahmi, Napisa, Hana serta teman – teman Manajemen 15 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, saudara dan teman- teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.p

Magelang, 19 Agustus 2019

Peneliti



Laila Banatu Rahmawati

NPM. 15.0101.0076

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Judul.....	i
Pengesahan.....	ii
Halaman Surat Pernyataan .....	iii
Halaman Riwayat Hidup .....	iv
Motto.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Grafik .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstaksi.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Staitistika Penulisan .....	10

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

A. Telaah Teori.....	12
1. Teori Antribusi.....	12
2. <i>Turnover Intention</i> (Intensi Keluar).....	13
3. <i>Emotional Exhaustion</i> (Kelelahan Emosional).....	15
4. Konflik Peran .....	17
5. Stres Kerja.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Perumusan Hipotesis.....	24
1. <i>Emotional exhastion</i> dan <i>Turnover Intention</i> .....	24
2. Konflik Peran dan <i>Turnover Intention</i> .....	24
3. <i>Emotional Exhaustion</i> dan Stres Kerja .....	25
4. Konflik Peran dan Stres Kerja .....	26
5. Stres Kerja dan <i>Turnover Intenion</i> .....	27
6. <i>Emotional Exhastion</i> , <i>Turnover Intention</i> dan Stres Kerja.....	27
7. Konflik Peran, <i>Turnover Intention</i> dan Stres Kerja.....	28
D. Model Penelitian .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Populasi dan Sampel.....	30
B. Data Penelitian.....	31

1. Jenis dan Sumber Data.....	31
2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
1. <i>Turnover Intention</i> (Intensi Keluar).....	32
2. <i>Emotional Exhaustion</i> (Kelelahan Emosional).....	32
3. Konflik Peran.....	33
4. Stres Kerja.....	33
D. Uji Kualitas Data.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reabilitas.....	35
E. Alat Analisis Data.....	35
F. Uji Hipotesis.....	36
1. Uji Koefisien Determinasi.....	36
2. Uji F.....	37
3. Uji T.....	38
4. Uji Tidak Langsung.....	39

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

A. Sampel Penelitian.....	41
B. Statistik Deskriptif.....	41
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
3. Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
4. Responden berdasarkan Masa Bekerja.....	44
5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
C. Uji Kualitas Data.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reabilitas.....	48
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
E. Uji Model.....	51
F. Pengujian Hipotesis.....	53
G. Pembahasan.....	58

#### **BAB V KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	65
B. Keterbatasan penelitian.....	66
C. Saran.....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Sampel Penelitian Dan Tingkat Pengembalian .....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	47
Tabel 4.8 Hasil Pengjian Validitas dan Reliabilitas.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis .....	29
Gambar 3.1 Uji F Hitung .....	37
Gambar 3.2 Uji T Hitung .....	37
Gambar 4.1 Hasil Uji F .....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji F .....	52
Gambar 4.3 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	53
Gambar 4.4 Pengaruh Konflik Peeran terhadap Turnover Intention .....	54
Gambar 4.5 Pengaruh Emotional Exhaustion terhadap Stres kerja .....	54
Gambar 4.6 Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja.....	55
Gambar 4.7 Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention.....	56
Gambar 4.8 Model Diagram Akhir .....	57

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 <i>Turnover</i> Perawat.....	2
---	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Tabulasi .....	81
Lampiran 3 Deskriptif Statistik.....	83
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	84
Lampiran 5 Hasil Uji Persamaan Regresi Berganda.....	88
Lampiran 6 T Tabel.....	90
Lampiran 7 F Tabel.....	92

## ABSTRAK

### PENGARUH *EMOTIONAL EXHAUSTION* DAN KONFLIK PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI

#### DENGAN STRES KERJA

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan)

Oleh:

**Laila Banatu Rahmawati**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap *turnover intention* yang dimediasi dengan stres kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan sebanyak 125 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* yang berjumlah 85 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas menggunakan CFA sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Emotional exhaustion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (2) Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (3) *Emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. (4) Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. (5) Variable stress kerja dapat menjadi variable mediasi *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. (6) Stres kerja dapat menjadi variable mediasi *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. (7) Stress kerja mampu menjadi variable mediasi bagi konflik peran terhadap *turnover intention*.

**Kata Kunci:** *Emotional Exhaustion, Konflik Peran, Turnover Intention, Stres Kerja*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

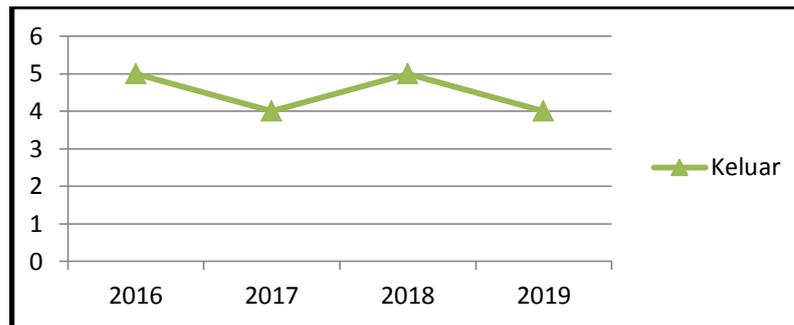
*Turnover* yang terjadi di suatu organisasi merupakan fenomena penting dalam kehidupan organisasi. Namun, sebgaiian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang. Dengan terjadinya *turnover* berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru. Suatu organisasi harus mengeluarkan biaya mulai dari perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai. Meskipun terjadinya *turnover* pada tingkat tertentu merupakan hal yang wajar bahkan kadang perlu terjadi untuk memenuhi tuntutan dinamika organisasi yang selalu perlu akan penyegaran, permintaan berhenti perlu selalu diwaspadai. Terutama apabila terjadi pada tingkat yang diluar kewajaran. Kewaspadaan demikian penting untuk menjamin bahwa “*turnover*” tidak terjadi karena ketidakpuasan banyak orang dalam pekerjaan. Artinya, jika permintaan tersebut terjadi karena ketidakpuasan, faktor-faktor penyebabnya perlu segera diidentifikasi dan diatasi.

Terjadinya *turnover* bukanlah suatu kebetulan, akan tetapi karena memang ada faktor yang mempengaruhinya, serta karyawan merasakan adanya sesuatu yang tidak sesuai dan tidak ada alasan bagi mereka untuk tetap mempertahankan atau tidaknya pekerjaannya di organisasi tersebut.

Menurut Wirawan (2015) *turnover intention* dapat diartikan sebagai keinginan untuk berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dengan alasan tertentu. Hal ini dapat menjadi permasalahan yang serius apabila keinginan berpindah dalam suatu organisasi itu tinggi dan akan mengakibatkan efek negatif berupa ketidakstabilan dan kerancauan. *Turnover intention* merupakan niat meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Issa *et al*, 2013). *Turnover intention* yang terjadi dalam organisasi merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki oleh organisasi. Dimana hal tersebut merupakan derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang (Dharma, 2013). Perpindahan karyawan merupakan suatu fenomena yang turut mewarnai suatu organisasi. *Turnover* pegawai dapat menelan biaya yang tinggi dan perlu melakukan tindakan pengurangan sampai pada tingkat yang dapat diterima. Salah satunya pada karyawan yang ada di RS Aisyiyah Muntilan, dimana terdapat kelelahan kerja yang tinggi dan didukung dengan tingkat *turnover* yang tinggi terutama di bagian perawat, untuk itu harus diupayakan agar tidak terlalu tinggi sehingga rumah sakit masih memiliki kesempatan untuk memperoleh manfaat atau keuangan

besar atau peningkatan kinerja dari karyawan yang baru. Berikut merupakan data hasil *Turnover Intention* di Rs Aisyiyah Muntilan

**Grafik 1.1**  
**Turnover Perawat RS Aisyiyah Muntilan**  
**Tahun 2016-2019**



Berdasarkan Grafik terlihat bahwa tahun 2016 pegawai yang keluar 5 orang, tahun 2017 yang keluar 4 orang, tahun 2018 5 pegawai yang keluar dan tahun 2019 yang keluar ada 4 orang. Penyebab meningkatnya *turnover* pegawai pada tahun 2018 dikarenakan beberapa alasan. Meskipun jumlah pegawai yang keluar tidak begitu signifikan, tetapi mengingat RS Aisyiyah Muntilan yang baru dijadikan rumah sakit tipe D pada 2012 silam terjadi peningkatan kemajuan pegawai harus segera mendapat perhatian dari pihak rumah sakit. Dilihat dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pegawai di RS Aisyiyah masih terbilang rendah. Hal ini bisa dilihat dari penyebab beberapa pegawai yang pindah kerja dengan alasan keluarga, ketidaksesuaian peran, gaji yang rendah dan insentif yang kurang memadai, lulus sebagai pegawai negeri sipil (PNS), dan tersedianya alternatif kesempatan kerja yang cukup tinggi di bidang kesehatan sehingga menyebabkan pegawai mencoba mencari pekerjaan di tempat lain. Hal ini terjadi oleh beberapa pegawai yang masih proses

mengajukan untuk pindah kerja ketempat lain. Fenomena *turnover intention* yang terjadi di RS Aisyiyah yang dilakukan beberapa pegawai yang pindah kerja atas permintaan sendiri membawa dampak negatif bagi organisasi, karena telah melanggar kesepakatan atau perjanjian yang telah disetujui diawal dan dapat mengganggu kinerja pegawai lainnya. Aktivitas *turnover* akan mempengaruhi berbagai aktivitas kerja yang terdapat pada perusahaan dan dapat juga mempengaruhi prestasi kerja karyawan secara keseluruhan. Dengan terjadinya *turnover* berarti suatu organisasi kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja, yang kemudian akan melakukan *turnover*.

*Turnover intention* yang terjadi pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah *emotional exhaustion*. Menurut (Widiastuti dan Kamsih 2008) *Emotional exhaustion* / kelelahan emosional muncul karena stres berlebihan, dan sulit diatasi yang dapat mengantarkan individu pada keadaan yang lebih buruk dimana muncul apatisme, sinisme. Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, melainkan hasil dari tekanan yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius. Jadi kelelahan emosional merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang menekan dan para atasan harus bisa menanggapi emosional bawahannya agar tidak terjadi konflik di tempat kerja dan karyawan tidak menjadi frustrasi.

Selain *emotional exhaustion*, terdapat faktor lain mempengaruhi *turnover intention* yaitu konflik peran. Menurut Bersamin, (2006) Konflik peran adalah tuntutan dan tanggung jawab yang saling bertentangan pada diri karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2015) Konflik peran merupakan keadaan seseorang berhadapan dengan harapan peran yang berbeda. Konflik dapat diartikan dengan pertentangan, perselisihan, sehingga konflik dinilai negatif dan merugikan, padahal konflik tersebut proses sosial dimana hal tersebut wajar dan tidak dapat dihindari.

Selain konflik peran, *turnover intention* juga dipengaruhi oleh stres kerja. Menurut Chaundry, (2012) Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam organisasi atau perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Parivaiz et al.,(2015) Stres merupakan isu pertama yang menjadi perhatian karena menjadi bagian dari kehidupan karyawan dan sulit untuk menghindari stres dari pekerjaan

Berdasarkan penelitian Awkan Margarani Novi dkk (2016) menunjukkan hasil dari variabel konflik peran dan *turnover intention* berpengaruh positif dan signifikan. Semakin tinggi konflik peran pada karyawan maka semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan tempat lain. Konflik peran di dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dan keinginan berpindah karena konflik peran dapat mempengaruhi

perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kurniawati Dyan dkk (2015) dan Fristiyanti Mega (2016) menunjukkan konflik peran yang dialami karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga jika konflik peran meningkat atau menurun maka tidak ada pengaruhnya terhadap tingkat *turnover intention* dan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. Penelitian Kusriyani Theresia dkk (2016) dan Azharudeen.T.N. (2018) diperoleh simpulan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Kelelahan emosional yang tinggi yang dirasakan karyawan akan berdampak terhadap rasa stres yang dirasakan karyawan, sehingga dapat mempengaruhi intensitas *turnover* karyawan

Dari urian di atas maka terdapat beberapa alasan untuk melakukan penelitian ini antara lain: Pertama karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) dan konflik peran dimana adanya tekanan pekerjaan terutama bagi karyawan bagian perawat, yang mengharuskan mereka bekerja di luar jam kerja normal. Kedua hasil penelitian-penelitian terdahulu tidak selalu sejalan atau konsisten. Kesenjangan dari hasil penelitian - penelitian terdahulu menarik untuk diteliti kembali. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kembali dengan menambah variabel yang berbeda. Perbedaan dengan penelitian - penelitian tahun sebelumnya hanya menggunakan teknik analisis regresi

linier berganda sedangkan pada penelitian ini peneliti menambahkan uji sobel.

Berdasarkan latar belakang, fenomena yang terjadi di dalam sebuah organisasi, dan beberapa penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait *Emotional Exhaustion* dan Konflik Peran terhadap *Turnover Intention*. Penulis mengambil judul penelitian yaitu "**Pengaruh *Emotional Exhaustion* Dan Konflik Peran Terhadap *Turnover Intention* Yang dimediasi dengan Stres Kerja pada pegawai Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan**".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan diatas maka perumusan masalah yang dapat diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *emotional exhaustion* berpegaruh terhadap *turnover intention*?
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap stres kerja?
4. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
6. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja?
7. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *emotional exhaustion*, konflik peran, terhadap *turnover intention* dengan stses kerja sebagai variabel mediasi pada RS Aisyiyah Muntilan.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap *turnover intention*.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion* terhadap stres kerja.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja.

5. Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*.
6. Menguji dan menganalisis *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja
7. Menguji dan menganalisis konflik peran terhadap *turnover intention* dimediasi oleh stres kerja

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan keilmuan serta sebagai dasar perbandingan sejauh mana teori – teori yang di peroleh selama kuliah, sehingga dapat diketahui relevansi teori dengan kondisi yang ada di lapangan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian penelitian selanjutnya dan diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh variabel *emotional exhaustion*, konflik peran terhadap *turnover intention* yang dimediasi dengan stres kerja. Dengan

hasil yang ada, diharapkan sebagai pertimbangan bagi RS Aisyiyah Muntilan untuk bisa meminimalisir dan meneka angka *turnover intention* pegawai.

#### **E. Sistematika Penulis**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dan antara bab yang satu dengan bab lainnya merupakan suatu komponen yang saling terkait. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

##### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca tentang latar belakang masalah, perusahaan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Pada bagaian ini akan dikemukakan hasil penelitian sebelumnya badan teori-teori yang mendasari analisis data yang diamabil dari beberapa literature atau pustaka sperti teori *turnover intention*, *emotional exhaustion*, konflik peran dan stres kerja serta kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

##### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bagian ini akan diberikan metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian, populasi, dan sampel,

jenis data, metode pengumpulan data, definisi oprasional variabel, uji data, dan metode analisis data.

#### BAB VI : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dikemukakan hasil penelitian dan pembahasan masalah dengan menggunakan alat analisis *SPSS*, sehingga dapat mencapai tujuan penelitian.

#### BAB V : Penutup

Pada bagian ini merupakan bagaian terakhir dari penyusunan skripsi dimana dalam bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan peneliti, dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Teori**

##### **1. Teori Antribusi (*Antribution Theory*)**

Memahami sebuah kondisi emosional seseorang dapat bermanfaat dalam beberapa hal. Pada umumnya hal tersebut dilakukan lebih jauh agar dapat mengetahui sifat-sifat individu yang bersifat tetap dan mengetahui motif atas perilaku mereka. Teori atribusi yaitu teori yang mempelajari alasan atas perilaku seseorang (Robbins, 2008).

Teori atribusi adalah teori yang digagas oleh Heider (1958) tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami, dimana tingkah lalu seseorang dipengaruhi antara kekuatan internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti usaha atau kemampuan, serta kekuatan eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari lingkungan seperti keberuntungan atau kesulitan dalam pekerjaan (Suartana, 2010). Membuat sebuah antribusi ketika medeskripsikan perilaku seseorang dan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu (Febriana, 2012:6).

Dalam teori ini *turnover* adalah hasil dari faktor internal dan faktor eksternal dimana, faktor internal terkait dengan perilaku individual, sesuatu yang telah ada pada diri seseorang, seperti sifat

pribadi, persepsi diri, kemampuan dan motivasi. Sementara penyebab eksternal lebih mengarah lingkungan yang mempengaruhi perilaku seseorang, seperti kondisi seseorang, nilai sosial, dan pandangan masyarakat.

Teori ini sebagai dasar untuk menganalisis penelitian *turnover* karyawan didalam suatu organisasi, karena teori ini merupakan proses tingkah laku kerja seseorang dengan sifat dan juga perilaku, karakteristik yang berbeda-beda. *Turnover intention* merupakan sebagai akibat dari *emotional exhaustion*, konflik peran dan stres kerja ditentukan oleh penyebab dari dalam diri seseorang (atribusi internal) dan penyebab luar (atribusi eksternal). Atribusi internal merupakan persepsi individu terhadap *locus of control* yang merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah dia dapat atau tidaknya dalam mengendalikan peristiwa yang terjadi padanya dan apakah termasuk dalam *locus of control* internal maupun eksternal. *Locus of control internal* adalah tingkat dimana seseorang individu berharap bahwa hasil dari perilaku mereka bergantung pada perilaku mereka sendiri atau karakteristik personal mereka. Setiap Individu dengan *locus of control internal* menanggapi hasil organisasi berasal dari tindakannya karena mereka aktif mencari informasi sebelum mengambil keputusan dan melakukan usaha lebih besar untuk mengendalikannya tergantung dengan apa yang sedang mereka hadapi. Sedangkan *locus of control eksternal* adalah tingkat seseorang

berharap bahwa hasil merupakan kesempatan, keberuntungan atau takdir dibawah kendali orang lain atau tidak bisa diprediksi. Seorang *dengan locus of control eksternal* merasa dirinya lebih mudah terancam dan cenerung relatif dalam penyelesaian masalah.

Teori ini dapat digunakan untuk mendukung penelitian ini karena akan diuji mengenai variabel - variabel yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan di tempat kerja. Hal tersebut sangat berkaitan dengan teori atribusi yang menjelaskan perilaku seseorang.

## 2. *Turnover Intention (Intensi Keluar)*

Ronald dan Milkha (2014) *Turnover intention* (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Menurut Robert L. Malthis dan John H. Jackson (2011) *turnover intention* adalah dimana karyawan meninggalkan organisasi dan harus segera dihentikan. Hal ini merupakan salah satu kerugian yang besar yang akan dialami perusahaan ketika banyak karyawannya, apalagi karyawan yang keluar adalah yang berpotensi. *Turnover intention* adalah tindakan akhir yang akan diambil oleh individu untuk keluar dari organisasi dikarenakan faktor-faktor yang mendorong individu tersebut berkeinginan untuk keluar dari organisasi. Tet dan Meyer (1993) dalam Ridlo (2012) mengungkapkan definisi *intention to leave* yaitu niat karyawan untuk meninggalkan organisasi secara hasrat

disengaja dan secara sadar dari diri karyawan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover Intention* dapat diartikan sebagai niat karyawan untuk berpindah dari suatu organisasi atau keluar dari organisasi, baik dalam bentuk pemberhentian atau pengunduran diri (Putri dan Suana, 2016).

Beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* cukup kompleks dan saling berkait antara satu dengan yang lain. Menurut Fasliah (2010) Dama Ayu (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, yaitu:

1) Kepuasan kerja karyawan

Dengan kepuasan kerja akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya cenderung mempunyai pikiran untuk keluar, mengevaluasi alternatif pekerjaan lain dan berkeinginan untuk keluar karena berharap menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan.

2) Komitmen organisasi dari karyawan

Sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

### 3) Kepercayaan terhadap organisasi

Variabel ini ditemukan hanya mempengaruhi keinginan berpindah secara tidak langsung melalui komitmen.

### 4) *Job insecurity*

Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Dalam berbagai studi yang dilakukan, keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan.

Menurut ashford.m dalam Ronal Mawei, (2016) *job insecurity* merupakan cerminan derajat kepada karyawan yang merasakan pekerjaan mereka terancam dan merasakan ketidakberdayaan untuk melakukan segalanya tentang itu. Menurut Dharma (2013) menyebutkan dampak *turnover* bagi organisasi adalah:

- a. Biaya penarikan calon perawat : Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi, penarikan dan memepelajari.
- b. Pelatihan: dimana menyangkut waktu pengawas dan perawat yang perlu dilatih / diarahkan.
- c. Tingkat kecelakaan para perawat baru, biasanya cenderung tinggi

Apabila *turnover intention* tidak diantisipasi oleh organisasi, maka akan menimbulkan efek yang mengakibatkan ketidakstabilan dan kerancuan yang pada akhirnya dapat merugikan suatu organisasi beserta perawat lainnya.

### 3. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional)

Maslach dan Jackson (1981: 99) dalam Destriyarini (2013:135) menyatakan bahwa kelelahan emosional adalah suatu perasaan emosional yang berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan individu lain. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan emosi muncul diakibatkan oleh adanya kontak dengan orang lain yang menguras sumber daya emosinya. Menurut (Stanley,2004) Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius. Jadi, kelelahan emosional merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang menekan. Tuntutan kerja yang terlalu banyak yang menyebabkan seseorang mengalami tekanan emosi dan keterpisahan secara emosi. Kondisi ini yang mengakibatkan terjadinya kelelahan emosional pada karyawan (Rahman et.al,2014). Hubungan yang tidak seimbang antara pekerjaan dan diri sendiri dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung pada terkurasnya sumber emosi yang dimulai dengan gejala umum seperti timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan (Churiyah, 2011).

Schaufeli dan Enzmann (1998) dalam (Houkes dkk, 2003:428) telah melakukan tinjauan ekstensif dari literatur kejenuhan dan telah

menyimpulkan bahwa kelelahan emosional sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdiri dari :

- 1) Beban kerja (*workload*), yaitu tekanan yang timbul dari pekerjaan yang dikerjakan seseorang.
- 2) Tekanan waktu (*time pressure*) yaitu timbul dari ketegangan yang dihadapi oleh seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dimana ketegangan itu dapat timbul dari sebuah tuntutan penyelesaian pekerjaan (*deadline*).
- 3) Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*) yaitu keadaan dimana terjadi kekurangan terhadap dukungan dari orang-orang di sekitarnya untuk melakukan pekerjaan.
- 4) Stress karena peran (*role stress*), diartikan bahwa seseorang mengalami sebuah ambiguitas terhadap pekerjaannya dan tengah menghadapi konflik dalam pekerjaannya.

Terdapat dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya kelelahan emosional, yaitu:

- a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial, dan tuntutan pekerjaan.
- b. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri dan karakteristik keperibadian.

#### 4. Konflik Peran

Handoko (2012) Konflik Peran atau *role conflict* adalah kondisi seseorang menjalani pekerjaan yang tidak jelas atau pekerjaan yang saling bertentangan atau diharapkan dapat melakukan pekerjaan lebih dari kemampuan. Konflik peran timbul dari dua atau lebih anggota karena perbedaan kepentingan status, tujuan, nilai dan persepsi yang tidak cocok antara harapan seseorang dan tuntutan pekerjaan mengakibatkan antara individu merasa tidak nyaman dengan peran yang harus dilakukan atau disebut pertentangan perilaku, pola pikir, dan aktivitas antara seseorang atau kelompok maupun kelompok dengan seseorang atau kelompok lainnya yang berdampak secara fisik maupun psikis yang bersangkutan menimbulkan konflik peran. Munandar (2014:124), konflik peran timbul jika karyawan mengalami adanya:

- a. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan tanggung jawab yang mereka miliki.
- b. Tugas-tugas yang harus mereka kerjakan menurut persepsinya bukan merupakan tanggung jawabnya
- c. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dengan atasan, rekan kerja, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- d. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas tersebut. Karyawan yang mengalami konflik

peran yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang rendah dan ketegangan atau stres kerja yang tinggi.

Menurut Siswanto (2013) terdapat faktor-faktor yang menyebabkan konflik peran yaitu:

- 1). Masalah komunikasi yang dikarenakan kesalahan pemahaman yang terjadi terait kalimat, bahasa, atau informasi yang kurang lengkap serta gaya komunikasi yang tidak konsisten.
- 2). Masalah struktur organisasi, karena adanya pertentangan antar divisi yang memiliki kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan merebutkan sumber daya - sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok - kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
- 3). Masalah pribadi, karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka.

## **5. Stres Kerja**

Menurut Robbins, (2015) Stres kerja merupakan kondisi yang dinamis di mana seorang individu dikonfrontasikan dengan peluang, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan hasilnya dianggap penting dan tidak pasti. Menurut Rivai, (2012:515) Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang menampakkan adanya tidak keseimbangan fisik dan psikis yang

mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang dalam bekerja. Stres yang tidak ditanggapi dengan baik berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar lainnya. Luthans (2011) mengemukakan bahwa penyebab stres kerja berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri. Masalah stres kerja dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja orang menjadi nervous, merasakan kecemasan, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir, dan kondisi fisik individu. Robbins (2015) berpendapat bahwa tingkat stres pada tiap orang akan menimbulkan dampak yang berbeda, sehingga ada beberapa faktor penentu yang mempengaruhi tingkat stres seseorang. Faktor tersebut adalah:

a. *Stressor* Ekstraorganisasi

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

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

b. *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.

c. *Stressor* Kelompok

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

d. *Stressor* Individu

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

Dampak stress kerja menurut Anatan dan Elittan (2007:62) dalam Mariskha (2011) terbagi menjadi dua, yaitu:

Dampak negatif ditinjau dari efek stres terhadap kesehatan menyebabkan gangguan baik mental (kognitif dan perilaku) maupun fisik yang menyerang stabilitas fungsi kerja organ tubuh. Selain stres

memberikan dampak negatif pada karir karena bila stres berdampak pada penurunan dan stabilitas.

Dampak positif dari stres kerja adalah dapat memicu perkembangan karir karena stressor bisa digunakan sebagai motivator juga untuk memacu peningkatan kinerja karyawan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melihat pada beberapa penelitian terdahulu sesuai dengan variabel yang diteliti, yaitu *turnover intention emotional exhaustion*, konflik peran, dan stres kerja, beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Variabel Yang Di Teliti	Populasi &Sampel	Hasil
1	Theresia Kusriyani dkk 2016	Koflik peran, Kelelahan emosional, kepuasan kerja dan <i>turnover</i>	Popuasi: semua pegawai dinas pasar kota semarang.  Sampel: <i>accidental sampling</i>  Alat analisis: Regresi linear berganda	Koflik peran, Kelelahan emosional, kepuasan kerja secara parsial masing-masing signifikan terhadap <i>TurnoverIntention</i> Karyawan
2	Dyan Kurniawati dkk 2015	Konflik peran, Stres kerja, Locuf of control Komitmen organisasi, Turnover intention	Populasi: akuntan publik Indonesia  Sampel: <i>purposive sampling</i>  Alat analisis: Regresi linear beganda	Konflik peran dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> Locus of control dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>
3	Fristiyanti Mega 2016	Komitmen organisasi Konflik peran <i>Turnover intention</i>	Populasi: Karyawan PT Malugo Indonesia Sampel: sampling jenuh  Alat analisis: Regresi linear berganda	Pengaruh komitmen organisasi terhadap <i>turnover</i> signifikan. Konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

No	Peneliti/ Tahun	Variabel Yang Di Teliti	Populasi &Sampel	Hasil
4	Yani Apri Sari Mega Wayan Ni dkk 2016	<i>Work family confict</i> Stres kerja Kepuasan kerja <i>Turnover intention</i>	Populasi: karyawan BRI Kanca Subroto Denpasar  sampel: <i>purposive sampling</i>  Alat analisis: <i>Explanatory research</i>	<i>Work-family conflict</i> tidak berpengaruh positif dan signifikanterhadap <i>turnover intention</i> . Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnoverintention</i> .
5	K.Ayu Budiastiti Purnama Dewi dkk 2015	Stres kerja <i>Turnover intention</i> Kepuasan kerja	Populasi: karyawan agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar  Sampel: <i>nonprobaliti sampling</i>  Alat analisis: analisis <i>path</i>	stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada turnover intention, stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh negatif pada <i>turnover intention</i> .
6	Awkan Margarani dkk 2016	Kepuasan Kerja Konflik Peran Stres Kerja Intensi Keluar ( <i>turnover</i> )	Populasi: karyawan Anantara Seminyak Resort & Spa,Bali.  Sampel : <i>Random sampling</i>  Alat analisis: <i>variance</i> atau <i>Component based SEM</i>	konflik peran dan stres kerja memiliki pengaruh negatif danpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Konflik peran dan stres kerja telah terjadi efek positif dan signifikan terhadap niat untuk pergi/ <i>turnover</i> .
7	Azharudeen. T.N 2018	<i>Emotional Exhaustion and Employee Turnover Intention</i>	Populasi: karyawan industri pakaianPvt Ltd in <i>Eravur in the district of Batticaloa, SriLanka,</i>  Sampel: Purposive sampling  Alat analisis: korelasi dan analisis regresi	Ada hubungan positif yang signifikan antara kelelahan emosional dan intensi keluar dan intensi turnover pengaruh terhadap intensi turnover karyawan secara signifikan.

No	Peneliti/ Tahun	Variabel Yang Di Teliti	Populasi &Sampel	Hasil
8	Arshadi dan Damiri 2013	Stres kerja <i>Turnover intention</i> <i>Job performance</i> <i>OBSE</i>	Populasi : karyawan Iranian National Drilling  Sampel : Random sampling  Alat analisis: Regresi berganda	Stres kerja berdampak negtif terhadap kinerja karyawan, prestasi kerja dan OBSE. Selain itu hasil yang paling signifikan adalah hubungan yang positif dan signifikan antara stre kerja dengan <i>turnover intention</i>
9	Kristin Juwita & Devi Arintika (2018)	Konflik Peran Stres Kerja Kepuasa kerja	Populasi: karyawan PT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos Radar Jombang  Sampel: Sampling jenuh  Alat analisis: SEM (Structural Equation Model)	Adanya kontribusi signifikan dan positif antara konflik peran pada stres kerja
9	Ni Wayan Ari Sitawati dkk (2016)	Kelelahan emosional Stres kerja	Populasi: karyawan Hotel Bumi Ayu Sanur  Alat analisis: MRA ( <i>Moderate Regression Analysis</i> )	Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap stres kerja
10	Wisantyo dan Madiistriyan to (2015)	Stres Kerja Disiplin Kerja <i>Emotional Exhaustion</i> <i>Turnover intention</i>	Populasi: karyawan LPBD –KUMKM  Sampel: Probability Sampling  Alat analisis: Regresi Linear Berganda	<i>Emotional exkhsution</i> mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja.

Sumber: Data penelitian terdahulu diolah tahun 2019

## C. Perumusan Hipotesis

### 1. *Emotional Exhaustion dan Turnover Intention*

*Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional adalah kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang memiliki kecenderungan berkepribadian perfeksionis atau menginginkan kesempurnaan pada setiap pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional dan berdampak keinginan pegawai untuk berpindah bagian atau keluar dari pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensi *turnover*. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka di putuskan sebagai berikut:

***H1. Kelelahan emosional berpengaruh terhadap intensitas turnover.***

### 2. *Konflik Peran dan Turnover Intention*

Konflik peran atau *role conflict* adalah konflik yang timbul dari pengendalian internal birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan norma, etika, dan kemandirian profesional. Kondisi ini terjadi karena dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Secara teori, konflik peran berpengaruh positif terhadap niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaandi tempatn lain. Dan sebaliknya apabila rendah konflik peran kepada karyawan diorganisasi, maka akan semakin menurun niat karyawan untuk keluar orgnisasi tersebut. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kurniawati Dyan dkk

(2015) dan Fristiyanti Mega (2016) menunjukkan konflik peran yang dialami karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga jika konflik peran meningkat atau menurun maka tidak ada pengaruhnya terhadap tingkat *turnover intention* dan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka diputuskan sebagai berikut:

***H2. Konflik peran berpengaruh terhadap intensitas turnover.***

### **3. *Emotional Exhaustion dan Stres Kerja***

Kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di mana pegawai yang mengalami kelelahan emosional akan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya kelelahan emosional yang dialami para karyawan yang terjadi sebagai respon terhadap stres yang berlebihan atau ketidakpuasan dalam pekerjaan.

Hasil penelitian Ni Wayan Ari Sitawati (2016) Jika perawat sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri, maka dapat mempersepsikan hal ini sebagai tekanan yang mengancam dirinya dan lama kelamaan dapat menimbulkan stress bagi perawat yang bersangkutan. Stres kerja muncul karena ketidaksesuaian antara individu dengan lingkungan kerjanya. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka diputuskan sebagai berikut:

***H3. Emotional exhaustion berpengaruh terhadap stres kerja***

#### **4. Konflik Peran dan Stres kerja**

Konflik peran memiliki kaitannya dengan stres kerja. Seseorang akan mengalami tekanan untuk berusaha mematuhi satu diantaranya, untuk itu akan mengalami kesulitan. Tekanan ini merupakan stres yang berlebihan. Menurut (Jordan, et al. 2002 dalam Usman et al.; 2011) seperti: ketidakamanan pekerja, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Hasil penelitian dari Kristin Juwita & Devi Arintika (2018) menunjukkan adanya dampak konflik peran pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering terjadi konflik peran membuat stres kerja karyawan meningkat. Karyawan sering mengerjakan beberapa tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama sehingga mengalami stres karena dirasa tidak begitu efektif dari sisi waktu dan tenaga. Bentuk stres yang dirasakan yaitu merasa kelelahan, tegang, mudah tersinggung dan bahkan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan menyalahkan pekerjaan orang lain. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka di putuskan sebagai berikut:

***H4. Konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja.***

#### **5. Stres Kerja dan *Turnover Intention***

Moorhead & Griffin, (2013) stres kerja telah menjadi salah satu penyebab utama dari hilangnya karyawan. Banyak peneliti menemukan

bahwa semakin besar stres akan meningkatkan keinginan karyawan untuk berhenti bekerja (Kavanagh, 2005). Hasil yang dilakukan (Arshadi dan Damiri 2013) menunjukkan hubungan positif antara stres kerja dan keinginan berpindah. Selain itu (K. Ayu Budiastiti Purnama Dewi dkk, 2015) juga menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada *turnover intention*. Stres kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan niat karyawan berhenti bekerja (Moore, 2000). Stres kerja telah menjadi salah satu penyebab utama dari hilangnya karyawan (Moorhead & Griffin, 2013). Seorang karyawan yang mengalami frustrasi merupakan respon terhadap stres, ketegangan, yang berlebihan akibat ketidakpuasan dalam bekerja. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka di putuskan sebagai berikut:

##### ***H5. Stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention***

#### **6. *Emotional Exhaustion, Turnover Intention dan Stres Kerja***

Kelelahan emosional merupakan kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Hasil penelitian dari Theresia Kusriyani dkk (2016) dalam Madziatul Churiyah (2011) yang menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*. Apabila didalam pekerjaannya mengalami kelelahan emosional yang dirasakan sangat tinggi tetapi karyawan merasa puas dalam bekerja maka karyawan akan mengalami stres kerja yang menjadikan ingin keluar dari

suatu pekerjaan. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka di putuskan sebagai berikut:

***H6. Emotional exhaustion berpengaruh terhadap turnover intention dimediasi oleh stres kerja.***

## **7. Konflik Peran, Turnover Intention, dan Stres Kerja**

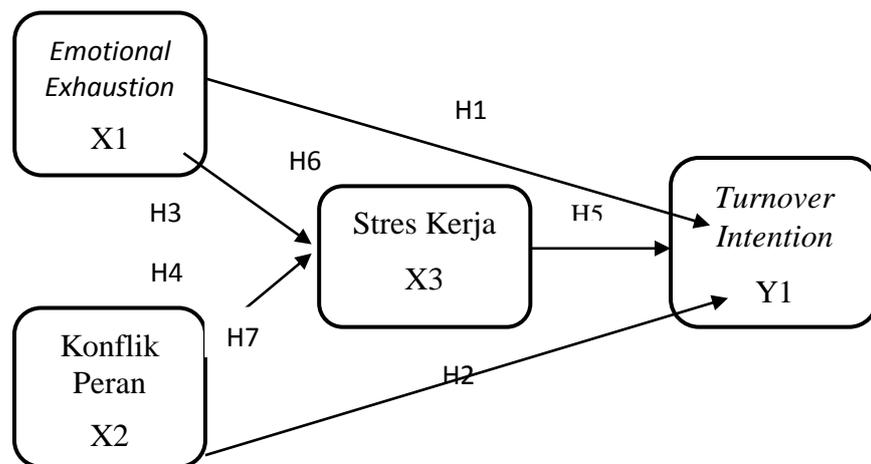
Greenhaus & Beutell (1985) Konflik peran adalah konflik antar peran yang muncul karena terdapat tekanan salah satu peran, baik dari sisi keluarga atau pekerjaan yang dapat saling memengaruhi satu sama lain. Hasil penelitian dari Aycan (dalam Anjani,2015) berpendapat bahwa perbedaan konflik peran dalam individu dapat terjadi karena perbedaan peran atau tugas yang dijalankam individu dalam masyarakat. Hasil penelitian dari Awkan Margarani dkk (2016) Konflik peran yang tinggi akan mengalami stres yang berlebih dan akan mengalami peningkatan intensi *turnover* pada diri karyawan. Peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian terdahulu maka di putuskan sebagai berikut.:

***H7. Konflik peran berpengaruh terhadap turnover intention dimediasi oleh stres kerja.***

## **D. Metode Penelitian**

Ketika seorang pegawai mengalami kelelahan emotional yang tinggi maka akan cenderung mengalami *turnover* yang tinggi. Begitu juga dengan

konflik peran memiliki pengaruh terhadap intensi *turnover* apabila tingkat konflik peran karyawan meningkat maka intensi *turnover* karyawan akan meningkat, dan sebaliknya. Adapun penelitian yang menemukan jika konflik peran meningkat atau menurun maka tidak ada pengaruhnya terhadap tingkat *turnover intention* perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya. *Turnover intention* dipicu oleh stres kerja yang dialami oleh karyawan dimana tingginya stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi tingkat keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan tempat mereka.



**Kerangka Teoritis**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2015:167) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang terdapat dalam Rumah Sakit Aisyiah Muntilan dengan jumlah responden 125 perawat.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan sebanyak 85 perawat RS Aisyiyah Muntilan. Kriteria yang digunakan berdasarkan pertimbangan, yaitu:

1. Responden perawat yang telah bekerja lebih dari 1 (satu) tahun. Hal ini dikarenakan setelah satu tahun, karyawan diharap mampu mengetahui dan memahami pekerjaan yang dilakukan.
2. Responden perawat tetap. Hal ini dikarenakan karyawan tetap sudah mampu memahami tentang situasi yang ada dalam instansi/ dalam organisasi tersebut.
3. Responden perawat yang sudah berkeluarga. Hal ini dikarenakan mempunyai potensi mengalami konflik ditempat kerja dan di rumah

sehingga perawat akan mempertimbangkan untuk keluar dan berpindah pekerjaan.

## **B. Data Penelitian**

### **1. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang berkaitan secara langsung dengan masalah yang diteliti. Jenis data dan metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, baik dari wawancara maupun pengisian kuesioner yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama mengenai *turnover intention*, *emotional exhaustion*, konflik peran, dan stres kerja perawat yang telah disebarakan kepada para responden yaitu para karyawan Rumah Sakit Aisiyah Muntilan.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara langsung pada perawat Rumah Sakit Aisiyah Muntilan dengan kuesioner yang didesain menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi deskripsi responden, merupakan uraian responden secara demografis. Bagian kedua, berisi instrument pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian.

## C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

### 1. Intensi Keluar (*Turnover Intention*)

*Turnover Intention* adalah persepsi karyawan terhadap keinginan meninggalkan organisasi dari satu ke tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Adapun Indikator atau dimensi yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* Mobley (2011:150) yaitu:

- a. Adanya pikiran untuk keluar dari organisasi.
- b. Keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan ditempat lain.
- c. Mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak ditempat lain.
- d. Gaji dan tunjangan tidak sesuai.
- e. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju)

### 2. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

*Emotional exhaustion* adalah persepsi karyawan terhadap perasaan emosional yang berlebih akibat rasa lelah oleh suatu pekerjaan. Adapun Indikator - indikator yang digunakan untuk mengukur kelelahan emosional / *emotional exhaustion* Miranda (2013) yaitu:

- a. Emosi yang berlebihan
- b. Kelelahan pada akhir hari kerja
- c. Kelelahan terhadap jadwal kerja
- d. Merasa cemas dengan peristiwa yang akan terjadi

e. Sulit menenangkan diri

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju).

### **3. Konflik Peran**

Konflik Peran adalah persepsi karyawan yang muncul antara harapan dari dua peran berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Konflik peran dapat diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (Mas'ud) dalam Yasa (2017) yaitu:

- a. Melakukan pekerjaan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.
- b. Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas
- c. Bekerja dengan dua atau lebih kelompok yang beroperasi secara berbeda
- d. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak namun tidak diterima oleh pihak lain.
- e. Bekerja dibawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju)

### **4. Stres kerja**

Stres kerja adalah persepsi karyawan yang muncul karena kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dimana kesenjangan yang muncul dinilai penting oleh karyawan

bersangkutan. Adapun Indikator – indikator untuk mengukur stres kerja Fuad Mas'ud, (2004: 20) yaitu:

- a. Beban kerja yang dirasa cukup berat
- b. Tidak merasakan lelah meskipun pekerjaan berat yang harus diselesaikan
- c. Sulit berkonsentrasi pada suatu permasalahan kerja.
- d. Adanya konflik pribadi atau kelompok yang dialami karyawan.
- e. Jadwal kerja menjadikan motivasi dalam bekerja

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju)

#### **D. Uji Kualitas Data**

##### **1. Uji Validitas**

Ghozali (2016) Pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang bertujuan untuk menguji apakah indikator – indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel. Jika masing – masing indikator memiliki loading factor yang tinggi, maka indikator tersebut dikatakan valid. (Ghozali 2013). Analisis CFA membutuhkan terpenuhinya serangkaian asumsi. Asumsi pertama adalah korelasi antar variabel harus cukup kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai Kaiser-Mayer-

Olkin (KMO) > 0,05. Serta signifikansi dari Barlett's Test < 0,05, Kemudian melihat *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) > 0,5 untuk memastikan variabel masih bisa diprediksi dan dianalisis lebih lanjut. Analisis faktor dapat menentukan seberapa besar faktor yang nantinya terbentuk mampu menjelaskan variabel (Ghozali, 2013).

## 2. Uji Reabilitas

Sugiyono (2014) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk, butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. dalam penelitian ini, Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,6, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliabel*.

## E. Alat Analisis Data

Analisis Regresi Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 2.1 (*Statistical Packages for Social Science*). Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$TO = a + b_1 EE + b_2 KP + b_3 SK + e$$

$$SK = a + b_4 EE + b_5 KP + e$$

Dimana :

TO = *Turnover Intention*

EE = *Emotional exhaustion*

KP = Konflik peran

SK = Stres kerja

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Standar error

## F. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dimaksud sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak.

Rumusan hipotesis sebagai berikut:

### 1. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Ghozali (2016) Uji ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila analisis yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat dijelaskan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian (Ghozali 2013). Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variasi variabel dependen. Jadi bila  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen, dan bila  $R^2 = 1$  berarti adanya suatu hubungan yang sempurna Ghozali, (2016).

## 2. Uji F (*Goodness of fit*)

Uji statistik pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan untuk kelayakan model terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F dapat juga diartikan apakah model penelitian regresi linier berganda yang digunakan sesuai atau tidak. Kriteria pengujian F dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Rumus yang digunakan adalah:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

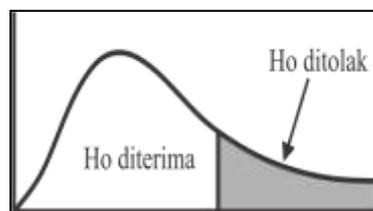
Dimana:

F = F hitung

$R^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel dependen



Gambar 3.1 Uji F-hitung

Menentukan daerah keputusan nilai F hitung atau daerah keputusan, yaitu daerah dimana hipotesa nol diterima atau tidak. Kriteria penentuan nilai F hitung sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima apabila  $F < F$  tabel, artinya semua variabel bebas secara bersama - sama bukan merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.
2.  $H_0$  ditolak apabila  $F$  hitung  $> F$  tabel, artinya semua variabel bebas secara bersama - sama merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

### 3. Uji t (Secara Parsial)

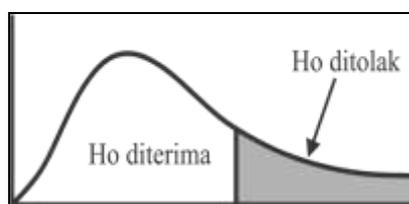
Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing - masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan  $t$  hitung terhadap  $t$  tabel dengan ketentuan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 99% atau taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T_{tes} = \frac{\beta_1}{SE(\beta_1)}$$

Dimana:

$\beta$  = Koefisien regresi linear berganda

$SE(\beta)$  = Standar error variabel dependen



Gambar 3.2 Uji t-hitung

Adapun kriteria dari uji  $t$  adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

- c. Jika angka  $sig. < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- d. Jika angka  $sig. > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

#### 4. Uji Tidak Langsung

Uji tidak langsung menggunakan uji *sobel test* yang berguna untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi signifikan atau tidak. *Sobel test* menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Hasil *sobel test* memberikan nilai estimasi *indirect effect* yang kemudian dicari nilai  $t_{hitung}$ -nya dengan cara membagi besarnya nilai *indirect effect* terhadap nilai *standard error* dan membandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  berarti pengaruh mediasi dikatakan signifikan. Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ( $p_2 \times p_3$ ) signifikan atau tidak, diuji dengan *sobel test* dengan rumus:

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 p_3^2}$$

Berdasarkan hasil dari  $Sp_{2p3}$ , kemudian menghitung nilai  $t_{hitung}$  untuk mengetahui apakah ada pengaruh mediasi dengan rumus:

$$t = \frac{p_2 p_3}{Sp_{2p3}}$$

Nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh kemudian dikonfirmasi dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan tingkat signifikansi ( $\sigma$ ) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi ( $Sp_{2p3}$ ) adalah signifikan atau ada pengaruh variabel mediasi dengan X terhadap Y.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap *turnover intention*, pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap stres kerja, dan pengaruh *emotional exhaustion* dan konflik peran terhadap *turnover intention* secara tidak langsung melalui variabel stres kerja pada RS Aisyiyah Muntilan. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Variabel *emotional exhaustion* memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan sebesar 1,503. Hasil ini memiliki arti bahwa jika *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh perawat sangat tinggi maka akan berdampak terhadap *turnover* pegawai yang menurun pada perawat RS Aisyiyah Muntilan.
2. Variabel konflik peran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai tingkat signifikan sebesar 0.037. Hasil tersebut memiliki arti bahwa *emotional exhaustion* yang tinggi akan berpengaruh terhadap *turnover intention* yang akan meningkat pada perawat RS Aisyiyah Muntilan
3. Variabel *emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.007. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila didalam suatu organisasi terdapat tingkat *emotional exhaustion* yang tinggi maka hal

tersebut juga akan berdampak terhadap stres kerja yang akan meningkat pada perawat RS Aisyiyah Muntilan.

4. Variabel konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila didalam suatu organisasi terdapat konflik peran yang tinggi maka hal tersebut juga akan berdampak terhadap stres kerja yang akan meningkat pada perawat RS Aisyiyah Muntilan.
5. Variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.049. Hasil ini memiliki arti bahwa apabila disuatu organisasi mengalami stres kerja perawat tinggi, maka akan berdampak terjadinya *turnover intention* meningkat didalam RS Aisyiyah Muntilan
6. Uji moderasi dapat membuktikan bahwa stres kerja menjadi variabel mediasi antara *emotional exhaustion* terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung. Sehingga diperoleh hasil *emotional exhaustion* berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja.
7. Uji moderasi dapat membuktikan bahwa stres kerja menjadi variabel mediasi antara konflik peran terhadap *turnover intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung. Sehingga diperoleh hasil konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh stres kerja

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Cakupan penelitian yang kurang luas sehingga justifikasi terhadap hasil penelitian tidak bisa disamakan apabila terjadi di lingkup penelitian di tempat yang berbeda.
2. Penelitiann ini fokus pada pengujian variabel *emotional exhaustion*, konflik kerja dan stress kerja yang berpengaruh terhadap *turnover intention*, maka tidak dapat dipungkiri apabila terdapat teori – teori lain di luar variabel tersebut yang mempengaruhi *turnover intention*.
3. Pada penelitian ini masi memiliki keterbatasan sumber refrensi penelitian terdahulu yang meneliti tentang *emotional exhaustion*, terhadap *turnover intention* dan *emotional exhaustion* terhadap stres kerja.

## **C. Saran**

1. Bagi RS Aisyiyah Muntilan

Bagi pemimpin RS Aisyiyah Muntilan Pihak organisasi kiranya perduli terhadap para perawat dengan meningkatkan komunikasi dengan para perawat. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih melibatkan peran aktif dalam setiap pengambilan keputusan baik yang melibatkan perawat. Melaksanakan meeting dengan seluruh komponen kepala ruang dan kepala unit maupun perawat langsung bisa dilakukan untuk menumbuhkan rasa keterlibatan perawat sehingga para perawat merasa bahwa dirinya penting dan perlu untuk memberikan pendapat dalam setiap pengambilan keputusan. Untuk itu diharapkan keinginan untuk

keluar kerja akan semakin kecil.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti merekomendasikan supaya peneliti selanjutnya bisa menerapkan model penelitian ini untuk organisasi lain membandingkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dan diharapkan penelitian ini menjadi dasar bagi pengembangan suatu organisasi terutama dalam mencegah terjadinya intensi keluar.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* dan menggunakan jenis organisasi yang berbeda sebagai penelitian objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya. 2009. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor* (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra dengan Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 1. Bandung.
- Ajagbe, Long, Sulaeman, dan NorKhalil. 2012. *Journal The Approachesto Increase Employee's Turnover Modelss.*
- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013) *The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences. Elsevier B.V.*, 84(2003), pp. 706–710.
- Awkan Margarani Novi dkk (2016) *Peran Kepuasan Kerja Dalam MemediasiPengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar* (Studi Pada Anantara Seminyak Resort & Spa,
- Churiyah, Madziatul. 2011. *Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosionalterhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 2 145-154
- Destriyarini Miranda. 2013. *Strategi Coping dan Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) pada Ibu yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus (Study Kasus di RSJ Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Kalimantan Timur)*. *EJournal Psikologi FISIP UNMUL.org*. Vol. 1 No. 2 : 133-145.
- Edison dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Alfabeta C). Bandung.
- Dharma, C 2013. *Hubungan Antara Turnover Intention Dengan Komitmen organisasional di PT.X. Medan. Jurnal Eksis*. Vol. 1 no 2. Hal 3.
- Fristiyanti Mega (2016). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Peran Terhadap Turnover Intention* di PT. Malugo Indonesia. *Journal*
- Gaffrey, A.R., Rottinghaus, P.J. (2009). *The Factor Structure of The work Family Conflict Multidimensional Scale: Exploring The Expectation of Collage Students. Journal of Career Assessment* Vol. 17 Num. 4, 495-506
- Ghozali, Imam, 2009. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS"*. Semarang:UNDIP
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I.2016. Aplikasi Mulivariat Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan VII (Badan Pene). Semarang.
- Gibson, James, L.,2000, *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Edisi ke-5 Cetakan ke-3 Jakarta:Penerbit Erlangga
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara.
- Handoko, T. Hani. 2012.*Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta:BPFE.
- Harnoto.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua.Jakarta:PT Prehallindo
- Houkes, Janssen, Jonge & Bakker. 2003. *Specific Determinant Of Intrinsic Work Motivation, Emotional Exhaustion and Turnover Intention : A Multisample Longitudinal Study*. Journal of Occupational and Porganizational Psychology. Vol 76, 427-450.
- Issa,D.A.R.M.,Ahmad,F and Gelaidan, H. M. 2013. *Job satisfaction andturnover intentionbsed on sales person standartpoint. Middle-East Journal of Scientific Research*. 14 (4), pp:525—531
- Kusriyani, Theresia., Magdalena, Maria., & Paramita, Patricia Dhiana. (2016). *Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensitas Turnover Yang Dimediasi Komitmen Organisasi*. *Journal of Management Vol.02, No.02*
- Kurniawati, Dyan (2016) *Pengaruh Konflik peran, Stres kerja, Locus of Control, Dan Komitmen Organisasional di kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah dan DIY*
- Marthis, Robert L dan Jackson. 2011. *Manjemen Sumber Daya Manusia* Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Mariskha, “*Pengaruh Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar harian Lokal di Kota Palembang*” 2011.
- Maslach, C.,& Jackson,S.E. (1981). The measurement of experience *burnout*. *Jurnal of Occupational Behaviour*, 2:99-113
- Maslach C, Goldberg J. 1998. Prevention of Burnout: New Perspectives. *JournalApplied & Preventive Psychology Vol.*
- Munandar. 2014. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Morhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarwoko, 2007. *Statistik Inferensi Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Siswanto, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan manajemen Pegawai Negeri Sipil*: Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV AFABETA, Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins. S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10 Bahasa Indonesia. PT. INDEKS Gramedia, Jakarta:
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ronald Sukwadi, Milkha Meliana, 2014, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja dan Turnover Intention Karyawan Usaha Kecil Menengah*, Jurnal Rekayasa Sistem Industri, Vol.3., No.1., p.1-9.
- Stanley, G.T. 2004. *Understanding Organizational Culture and Leadership- Enhance Efficiency and Productivity*. *PM World Today is a free monthly e Journal Subscriptions available at*. Hal 1-14
- Siagian, Sondang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D* (Alfabeta). Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodes)* (Alfabeta). Bandung.

- Toly, A.A.(2001). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intentions* pada staf kantor akuntan publik. *Jurnal Manajemen dan kewirausahawan*. 5 (1), 85-89.
- Usman,H & Akbar, P.S. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Veithzal Rivai, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktik*, Penerbit PT.Rajagrafindo Persada, jakarta
- Widiastuti, Dhian Zusmiasih., dan Astuti Kamsih. 2008. *Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Burnout Pada Guru Sekolah Dasar*. *Jurnal InSight*.6(2)
- Yani Apri Sari Mega Wayan Ni dkk (2016). Pengaruh *Work-Family Conflict* Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Turnover Intention*.