

**PENGARUH KONFLIK PERAN, KELELAHAN EMOSIONAL
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP INTENSITAS *TURNOVER*
YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI
PADA DINAS PASAR KOTA SEMARANG**

Theresia Kusriyani¹⁾, Maria Magdalena²⁾, Patricia Dhiana Paramita³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAKSI

Fenomena atau permasalahan yang dialami Dinas Pasar Kota Semarang yaitu meningkatnya jumlah pegawai yang pindah kerja sebagaimana diuraikan dalam latar belakang, maka dapat diketahui perumusan masalahnya yaitu bagaimana pimpinan Dinas Pasar Kota Semarang dalam meningkatkan komitmen pegawai pada organisasi yang berdampak pada penurunan *intention turnover*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas *turnover* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada Dinas Pasar Kota Semarang.

Sampel penelitian sebanyak 110 responden. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel pada pegawai Dinas Pasar Kota Semarang yang kebetulan dijumpai oleh peneliti. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Persamaan regresi model pertama diperoleh $Y_1 = 2,953 - 0,205 X_1 - 0,230 X_2 + 0,475 X_3 + e_1$. Nilai t hitung sebesar -2,429 dan nilai probabilitas sebesar 0,017 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama diterima, Nilai t hitung sebesar -2,788 dan nilai probabilitas sebesar 0,006 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua dapat diterima, nilai t hitung sebesar 5,307 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketiga diterima. Persamaan regresi model kedua adalah sebagai berikut: $Y_2 = 3,261 + 0,157 X_1 + 0,282 X_2 - 0,189 X_3 - 0,356 Y_1 + e_2$. Nilai t hitung sebesar 2,235 dan nilai probabilitas sebesar 0,028 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover. Nilai t hitung sebesar 4,087 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover. Nilai t hitung sebesar -2,333 dan nilai probabilitas sebesar 0,022 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover. Nilai t hitung sebesar -4,547 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($<0,05$), berarti ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Komitmen Organisasi terhadap Intensitas Turnover.

Kata kunci : konflik peran, kelelahan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensitas *turnover*

ABSTRACT

Phenomena or problems experienced by Semarang City Market Agency is increasing the number of employees who moved to work as described in the background, it can be seen the formulation of the problem is how the leadership of Semarang City Market Agency in improving employee commitment to the organization that have an impact on turnover intention penuruan. The study aims to determine the effect of role conflict, job satisfaction on the emosional dan fatigue intensity turnover dengan organizational commitment as mediating variables pada Dinas Semarang City Market.

The research sample of 110 responden. Sedangkan techniques used in sampling was accidental sampling is sampling at Semarang City Market Agency employee who happened to be found by the researchers. Methods of data analysis using multiple linear regression.

The first models derived regression equation $Y_1 = 2.953 - 0.205 X_1 - X_2 + 0.230 + 0.475 X_3 + e_1$. T value of -2.429 and a probability value of 0.017 (<0.05), means there is a significant and negative effect among variables Role Conflict on Organizational Commitment, based on the results of the first hypothesis is accepted, the t value of -2.788 and a probability value of 0.006 (<0.05), means there is a significant and negative effect among variables Emotional Exhaustion against Organizational commitment, based on the results of the second hypothesis is unacceptable, t value of 5.307 and a probability value of 0.000 (<0.05), meaning no significant effect and positive between variables Job Satisfaction on Organizational commitment, based on the results of the third hypothesis is accepted. Second model regression equation is as follows: $Y_2 = 3.261 + 0.157 + 0.282 X_2 - X_1 X_3 .189 - .356 Y_1 + e_2$. T value of 2.235 and a probability value of 0.028 (<0.05), meaning there is a significant and positive influence between the variables of the Role Conflict Intensity Turnover. T value of 4.087 and a probability value of 0.000 (<0.05), meaning there is significant and positive influence between the variables of the intensity Turnover Emotional Exhaustion. T value of -2.333 and a probability value of 0.022 (<0.05), means there is a significant and negative effect among variables Job Satisfaction on Turnover intensity. T value of -4.547 and a probability value of 0.000 (<0.05), means there is a significant and negative effect among variables Organizational Commitment on Turnover intensity.

Keywords: role conflict, emotional exhaustion, job satisfaction and organizational commitment to turnover intensity

Pendahuluan

Organisasi dibentuk sebagai wadah bagi sekelompok individu dalam mencapai tujuan tertentu. Efektif tidaknya organisasi tergantung kepada sinergi atau kerja sama individu dan kelompok dalam organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran bersama. Sikap dan perilaku individu dalam organisasi semakin diperlukan untuk mendorong efektivitas organisasi yang merupakan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan berdasarkan usaha bersama (Hidayat, 2013: 19).

Dalam rangka pencapaian sasaran organisasi secara efektif dan efisien, maka organisasi membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi sebagai wujud komitmen pada organisasi. Komitmen merupakan hal yang berlaku umum, tanpa memandang umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, gaji, status sosial dan lain-lain. Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterlibatan individu dengan organisasinya yang dikarakteristikan dengan 3 faktor yaitu penerimaan dan kepercayaan akan tujuan dan nilai yang dianut organisasi, kesediaan untuk menggunakan seluruh kemampuan guna kemajuan organisasi, dan keinginan untuk tetap berada atau bekerja dalam organisasi (Panggabean, 2007: 135).

Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan lainnya di organisasi, dimana permasalahan bagi organisasi adalah apabila anggota atau karyawannya memiliki intensitas komitmen yang rendah terhadap organisasinya. Apabila komitmen organisasi berbenturan dengan komitmen profesi, hal ini menyebabkan turunnya intensitas

komitmen yang nantinya menimbulkan asumsi munculnya konflik peran seorang profesional (Panggabean, 2007: 136). Beberapa faktor yang mempengaruhi intensitas *turnover* dan komitmen organisasi adalah konflik peran dan kelelahan emosional.

Konflik peran merupakan suatu situasi di mana seorang individu dihadapkan pada pengharapan peran yang berlainan. Konflik peran tersebut akan muncul apabila individu menemukan bahwa patuh pada tuntutan satu peran menyebabkan dirinya kesulitan mematuhi tuntutan peran yang lainnya (Robbin, 2006: 100). Selain itu, konflik peran muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa diselesaikan dengan baik oleh karyawan akibat tidak tersedianya waktu dan sumber daya (dana dan peralatan) yang mencukupi (Sumrall dan Sebastianelly, 1999 dalam Permatasari, 2012: 4). Semakin tinggi konflik peran maka akan semakin mengganggu kinerja karyawan dan komitmen mereka pada organisasi juga menurun sehingga semakin besar kemungkinan perpindahan kerja yang dilakukan karyawan.

Kelelahan emosional merupakan kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi (Churiyah, 2011: 146). Kelelahan emosional selalu didahului oleh satu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja. Kebiasaan buruk ini mengubah individu menjadi frustrasi atau marah pada diri sendiri. Rasa cemas setiap ingin memulai bekerja merupakan suatu proses kelelahan emosional sebagai dimensi sentral proses lain yaitu yang menjelaskan perilaku dalam menyikapi perasaan kelelahan yang tinggi oada diri

seorang karyawan (Bebakus, 1999 dalam Churiyah, 2011: 1467).

Kepuasan kerja penting diperhatikan untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi (Handoko, 2007: 193). Kepuasan kerja menjadi umpan balik prestasi yang dapat melahirkan penghargaan dan timbulnya prestasi keadilan terhadap penghargaan, karena itu kepuasan kerja akan menjadi sangat penting bagi individu dan organisasi yang mampu meningkatkan komitmen pegawai pada organisasi.

Penelitian ini mengambil obyek pada Dinas Pasar Kota Semarang dengan menggunakan responden yaitu pegawai yang bekerja di Dinas Pasar Kota Semarang. Dinas pasar merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan dipimpin oleh Kepala dinas yang berkedudukan di bawah Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pasar mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan pasar tradisional dan pedagang kaki lima berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Alasan pemilihan obyek didasarkan atas fenomena atau masalah yang terjadi yaitu jumlah pegawai yang pindah kerja relatif banyak. Dari data menunjukkan bahwa setiap tahun terdapat karyawan yang pindah kerja dari Dinas Pasar ke Dinas lainnya dimana selama empat tahun terakhir relatif mengalami kenaikan. Hal ini mengindikasikan adanya fenomena atau masalah yang terjadi terutama berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan tentang kesejahteraan karyawan yang masih relatif rendah. Dengan kesejahteraan yang rendah tersebut maka komitmen

kerja menurun dan intensitas turnover pegawai Dinas Pasar Kota Semarang meningkat. Kepuasan kerja para pegawai Dinas Pasar Kota Semarang relatif rendah, sehingga memberikan masalah pada para pegawai untuk mencari pendapatan lain dengan menambah pekerjaan lain selain sebagai pegawai Dinas Pasar Kota Semarang. Kondisi tersebut menyebabkan timbulnya konflik peran, dimana para pegawai Dinas Pasar Kota Semarang tidak hanya bekerja di instansi, namun juga memiliki pekerjaan lainnya untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka.

Dari fenomena konflik peran inilah menyebabkan para pegawai mengalami kelelahan emosional disebabkan karena mereka memiliki pekerjaan lain. Kondisi tersebut menyebabkan para pegawai memiliki komitmen yang rendah pada organisasi. Permasalahan rendahnya komitmen organisasi para pegawai Dinas Pasar Kota Semarang dapat dilihat dari jam pembelajaran yang sudah ditetapkan terkadang diganti pada hari lain.

Kepemimpinan transaksional didasarkan pada otoritas birokrasi dan legitimasi di dalam organisasi. Pemimpin transaksional pada hakekatnya menekankan bahwa seorang pemimpin perlu menentukan apa yang perlu dilakukan para bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Disamping itu, pemimpin transaksional cenderung memfokuskan diri pada penyelesaian tugas-tugas organisasi. Untuk memotivasi agar bawahan melakukan tanggungjawab mereka, para pemimpin transaksional sangat mengandalkan pada sistem pemberian penghargaan dan hukuman kepada bawahannya. Pemimpin transformasional merupakan pemimpin yang karismatik dan mempunyai peran sentral dan strategis

dalam membawa organisasi mencapai tujuannya. Pemimpin transformasional juga harus mempunyai kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi dari pada apa yang mereka butuhkan.

Kompensasi adalah remunerasi *financial* yang diberikan oleh organisasi kepada pegawainya sebagai imbalan atas pekerjaan mereka (Griffin, 2013: 159). Kemampuan pegawai yang berprestasi kerja baik dalam suatu perusahaan hendaknya diimbangi dengan perolehan gaji yang sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada perusahaan. Apabila pegawai tidak mendapatkan kompensasi yang sesuai dan tepat waktu, maka prestasi kerja pegawai tidak akan bisa maksimal sehingga dapat mengakibatkan tujuan perusahaan sulit tercapai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi. Komunikasi yang baik tidak hanya berbicara ataupun surat-menyurat saja. Nitisemito (2008: 171), menyatakan bahwa meskipun organisasi telah menggunakan alat-alat komunikasi yang mutakhir dan memiliki pimpinan pandai berbicara yang dapat menyampaikan dengan cepat seluruh instruksi-instruksi, petunjuk, saran, dan sebagainya, akan tetapi hal ini belum menjamin bahwa komunikasi telah dilakukan dengan baik. Hal ini memberikan pengertian bahwa dalam organisasi organisasi yang telah menggunakan alat-alat komunikasi yang modern dan pimpinan yang pandai berbicara dapat saja terjadi *miss communication* dan *miss undertsanding*.

A. Hubungan Antar Variabel Penelitian

1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda karena selain sebagai karyawan juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohamed A. Rageb, Eman Mohamed Abd El-Salam, Ahmed El-Samadicy dan Shaimaa farid (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini yaitu :

H1 : konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

2. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

Konsekuensi kelelahan emosional adalah luaran bersifat psikologis pada komitmen organisasi. Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasi pegawai pada organisasi. Secara teori, kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi artinya semakin tinggi

kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen pegawai pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu:

H2 : kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Dapat disimpulkan, bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Dengan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka akan semakin tinggi komitmen pegawai pada organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis ketiga penelitian ini yaitu :

H3 : kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

4. Pengaruh Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda karena selain sebagai karyawan juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Secara teori, konflik peran berpengaruh positif terhadap niat karyawan untuk keluar dari perusahaan artinya semakin tinggi konflik peran pada karyawan menunjukkan ketidakjelasan peran atau tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Sebaliknya, semakin rendah konflik peran pada karyawan menunjukkan kejelasan tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin menurunkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi Eko Sutjipto (2005); Agus Arianto Toly (2001); dan Devi Permatasari (2012) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis keempat penelitian ini yaitu :

H4 : Konflik peran berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*.

5. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover

Kelelahan emosional yaitu kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Profesi pelayanan, pada dasarnya

merupakan suatu pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional yang berdampak pada tingginya keinginan pegawai untuk berpindah bagian atau keluar dari pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis kelima penelitian ini yaitu :

H5 : Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*.

6. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Secara teori, kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluarartinya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluarpada perusahaan. Sebaliknya, semakin buruk kepuasan kerja maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi Eko Sutjipto (2005); Devi Permatasari (2012); Agung Wahyu Handaru dan Nailul Muna (2012); Agus Salim (2013); Samuel Emeka Mbah dan C.O. Ikemefuna (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis keenam penelitian ini yaitu:

H6 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*.

7. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Intensitas Turnover

Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan lainnya di organisasi. Yang menjadi permasalahan bagi organisasi adalah apabila anggota atau karyawannya memiliki intensitas komitmen yang rendah terhadap organisasinya. Apabila komitmen organisasi berbenturan dengan komitmen profesi, hal ini menyebabkan turunnya intensitas komitmen yang nantinya menimbulkan asumsi munculnya konflik peran seorang profesional. Secara teori, komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluarartinya semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Sebaliknya, semakin buruk komitmen organisasi maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budi Eko Sutjipto (2005); Agus Arianto Toly (2001); Devi Permatasari (2012); Agung Wahyu Handaru dan Nailul Muna (2012); Ayu Eristya Permata Sari (2011); Agus Salim (2013); menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*. Dari pernyataan tersebut maka hipotesis ketujuh penelitian ini yaitu :

H7 : Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*.

Metode Penelitian

1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Dalam penelitian ini

yang menjadi populasinya adalah semua pegawai Dinas Pasar Kota Semarang sebanyak 150 orang. Jumlah sampel penelitian sebanyak 110 responden. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel pada pegawai Dinas Pasar Kota Semarang yang kebetulan dijumpai oleh peneliti.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertulis dalam suatu daftar pertanyaan, yang diajukan untuk memperoleh data yang lebih autentik.

Hasil Penelitian

1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pegawai Dinas Pasar Kota Semarang dengan mayoritas responden berjenis kelamin pria sebanyak 69 orang atau 62,7%; responden terbesar berumur 39,8 tahun sampai dengan 44,5 tahun sebanyak 23 orang atau sebanyak 20,9%; responden terbesar masa kerjanya 10,3 – 14,3 tahun sebanyak 21 orang atau sebanyak 19,1%; responden terbesar berpendidikan terakhir Strata 1 atau Sarjana sebanyak 47 orang atau sebanyak 36,4%.

2. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

a. Pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda karena selain sebagai karyawan juga

memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari perusahaan.

Hasil pengujian pertama ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamed A. Rageb, Eman Mohamed Abd El-Salam, Ahmed El-Samadicy dan Shaimaa farid (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

b. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

Konsekuensi kelelahan emosional adalah luaran bersifat psikologis pada komitmen organisasi. Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasi pegawai pada organisasi. Secara teori, kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi artinya semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan rendah komitmen

pegawai pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya. Sebaliknya, semakin rendah kelelahan emosional yang dihadapi pegawai, maka akan tinggi komitmen pegawai pada organisasi akibat rendahnya kelelahan yang dirasakan pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian kedua, ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua dapat diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Madziah (2011) menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Dapat disimpulkan, bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Dengan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka akan semakin tinggi komitmen pegawai pada organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian ketiga, ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketiga diterima. Hasil ini sesuai dengan

penelitian oleh Agus Salim (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

d. Pengaruh Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda karena selain sebagai karyawan juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Secara teori, konflik peran berpengaruh positif terhadap niat karyawan untuk keluar dari perusahaan artinya semakin tinggi konflik peran pada karyawan menunjukkan ketidakjelasan peran atau tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Sebaliknya, semakin rendah konflik peran pada karyawan menunjukkan kejelasan tugas karyawan di perusahaan, maka akan semakin menurunkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian keempat, ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover, berdasarkan hasil tersebut hipotesis keempat diterima. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Budi Eko Sutjipto (2005); Agus Arianto Toly (2001); dan Devi Permatasari

(2012) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*.

e. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover

Kelelahan emosional yaitu kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Profesi pelayanan, pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional yang berdampak pada tingginya keinginan pegawai untuk berpindah bagian atau keluar dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengujian kelima, ada pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover, berdasarkan hasil tersebut hipotesis kelima dapat diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian Madziatul Churiyah (2011) menunjukkan bahwa Kelelahan emosional berpengaruh positif terhadap intensitas *turnover*.

f. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Secara teori, kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluarartinya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Sebaliknya, semakin buruk kepuasan kerja maka

akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian keenam, ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover, berdasarkan hasil tersebut hipotesis keenam dapat diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian Budi Eko Sutjipto (2005); Devi Permatasari (2012); Agung Wahyu Handaru dan Nailul Muna (2012); Agus Salim (2013); Samuel Emeka Mbah dan C.O. Ikemefuna (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*.

g. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Intensitas Turnover

Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, intensitas komitmen antara karyawan yang satu dengan lainnya di organisasi. Yang menjadi permasalahan bagi organisasi adalah apabila anggota atau karyawannya memiliki intensitas komitmen yang rendah terhadap organisasinya. Apabila komitmen organisasi berbenturan dengan komitmen profesi, hal ini menyebabkan turunnya intensitas komitmen yang nantinya menimbulkan asumsi munculnya konflik peran seorang profesional. Secara teori, komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif dengan niat karyawan untuk keluarartinya semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin rendah niat karyawan untuk keluar pada perusahaan. Sebaliknya, semakin buruk komitmen organisasi maka akan semakin meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian ketujuh, ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel Komitmen Organisasi terhadap Intensitas Turnover, berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketujuh dapat diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian Budi Eko Sutjipto (2005); Agus Arianto Toly (2001); Devi Permatasari (2012); Agung Wahyu Handaru dan Nailul Muna (2012); Ayu Eristya Permata Sari (2011); Agus Salim (2013); menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap intensitas *turnover*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) ada pengaruh signifikan antara variabel Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi, (2) ada pengaruh signifikan antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi, (3) ada pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, (4) ada pengaruh signifikan antara variabel Konflik Peran terhadap Intensitas Turnover, (5) ada pengaruh signifikan antara variabel Kelelahan Emosional terhadap Intensitas Turnover, (6) ada pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover, (7) ada pengaruh signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap Intensitas Turnover.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut : Indikator-indikator Konflik Peran yang perlu dioptimalkan agar Komitmen Organisasi dan Intensitas Turnover dapat ditingkatkan antara lain : pegawai bekerja dengan dua atau lebih

kelompok yang beroperasi secara sama, pegawai melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak dan diterima oleh pihak lain, pegawai menerima penugasan dengan sumber daya dan bahan yang cukup untuk melaksanakannya, pegawai melakukan kegiatan yang diperlukan instansi, dan pegawai bekerja dengan pedoman dan kebijakan yang sesuai. Indikator-indikator Kelelahan Emosional yang perlu dioptimalkan agar Komitmen Organisasi dan Intensitas Turnover dapat ditingkatkan antara lain : pegawai menjadi peduli pada apa yang terjadi terhadap orang yang membutuhkan bantuannya, pegawai merasa energik ketika mengerjakan tugas di Dinas Pasar, pegawai dapat menciptakan keadaan yang santai dengan orang-orang yang membutuhkan bantuannya, pegawai gembira setelah bekerja dengan orang yang membutuhkannya dan pegawai mencapai hal-hal yang berharga dalam pekerjaannya. Indikator-indikator Kepuasan Kerja yang perlu dioptimalkan agar Komitmen Organisasi dan Intensitas Turnover dapat ditingkatkan antara lain : Gaji pegawai tergolong cukup dan sesuai dengan tanggung jawabnya di Dinas Pasar, Tunjangan yang diperoleh pegawai di Dinas Pasar banyak jika pegawai Dinas Pasar melaksanakan pekerjaan dengan baik, maka pegawai akan dipromosikan ke struktur kerja lebih tinggi, pegawai merasa puas dengan tingkat kemajuan pegawai di Dinas Pasar dan pegawai merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan di Dinas Pasar. Indikator-indikator Komitmen Organisasi yang perlu dioptimalkan agar Intensitas Turnover dapat ditingkatkan antara lain : pegawai berusaha menjalin komunikasi dua arah di Dinas Pasar tanpa memandang rendah rekan kerja pegawai sesama pegawai yang lain, pegawai berusaha menjadikan semua staf pegawai dalam Dinas Pasar sebagai suatu komunitas yang harus bekerjasama dan saling

mendukung, pegawai berusaha membangun nilai-nilai yang didasarkan adanya kesamaan di Dinas Pasar, Dinas Pasar di tempat pegawai bekerja membuat kebijakan dimana antara pegawai level bawah sampai paling atas tidak terlalu berbeda atau mencolok dan Dinas Pasar di tempat pegawai bekerja merupakan komunitas yang harus saling bekerjasama dan saling membantu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Churiyah, Madziatul, 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 16 No. 2 Juli 2011 hal. 145-154.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Structural Equation Model Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuad Mas'ud, 2004. *Survai Diagnosis Organizational : Konsep dan Aplikasi*, Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP-UNDIP.
- Gibson, et al., 20087. *A Diagnostic to Organizational Behavior*, Boston : Allyn and Bacon.
- Handaru, Agung Wahyu dan Muna, Nailul, 2012. Pengaruh Kepuasan dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi Turnover Pada Divisi PT. Jamsostek. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* Vol. 3 No. 1 2012 hal. 1-19
- Handoko, Hani, 2007. *Manusia Manajemen Personalia dan Sumber Daya*, Liberty, Yogyakarta.
- Hidayat, Rahmat, 2013. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. *Makra Seri Sosial Humaniora* 2013 hal. 19-32
- Mathis L. Robert dan Jackson, H. John. 2006. *Human Resources Management*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohamed A. Rageb, Eman Mohamed Abd El-Salam, Ahmed El-Samadicy dan Shaimaa farid (2013) dengan judul Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as a mediator between Role Stressors and Turnover Intentions A Study from an Egyptian cultural perspective. *The Business and Management Review* Vol. 3 No. 2 Januari 2013 p. 51-73.
- Panggabean, Mutiara S., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Permatasari, Devi, 2012. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah dan DIY *Jurnal Asset* Vol. 14 No. 1 hal. 1-13
- Robbins, S. 2006. *Organization Behavior*, New Jersey, USA. Prentice-Hall International, Inc.
- Salim, Agus, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional, Kinerja dan Turnover Intention pada Karyawan PT. Indospring di Kota Gresik. *Jurnal Penelitian*.
- Samuel Emeka Mbah dan C.O. Ikemefuna (2012) dengan judul Job Satisfaction and Employee's Turnover Intention in Total Nigeria Plc. In Lagos State. *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 2 No. 14 July 2012 p. 275-287.
- Sari, Ayu Eristya Permata, 2011. Hubungan Komitmen Organisasi dan Niat

- Berpindah Pekerjaan (*Turnover Intention*) pada Karyawan Hotel di Kota Malang. *Jurnal Penelitian*.
- Simamora, Henry. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasional*, PT. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sutjipto, Budi Eko, 2005. Analisis Konfirmatori Konstruk Konflik Peran, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Niat Untuk Keluar. *Jurnal Penelitian*.
- Toly, Agus Arianto, 2001. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turnover Intentions pada Staf Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 3 No. 2 November 2001: 102-125
- Uma Sekaran, 2011, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Umbara, Usman; Edhit Al Hidayat dan Michell Suharli, 2007. *Pengaruh Orientasi Profesional, Locus of Control, Konflik Peran dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Karyawan Bank)*. Jurnal UNIKA Atmajaya Jakarta.
- Zagladi, Abdul Latif, 2005. *Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja dalam Pencapaian Komitmen Organisasional*. *Jurnal Delegasi* No. 1 April.