

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KEINGINAN BERPINDAH

Rr Tjahjaning Poerwati)*

Titiek Suwarti)* Abstract

This study aims to examine and analyze the role of relationship conflict and job satisfaction either partially or simultaneously to turnover intentions. The population in this study were all employees working in the Kantor Akuntan Publik (KAP) .Sampel used as many as 76 respondents. Sampling technique used is sampling conviniance convenience reasons. The results show that role conflict has a significant relationship to turnover intentions. While the job satisfaction have the opposite result which does not have a significant effect on turnover intentions

Keywords: *Role Conflict, Job Satisfaction, Turnover Intentions*

* Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

~~* Dosen Jurusan Akuntansi Fakul~~ * Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

1. PENDAHULUAN

Setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Tak jarang karyawan mengalami hambatan dan gangguan dalam pekerjaannya karena faktor pribadi maupun faktor organisasi. Faktor pribadi yang terjadi diantaranya hambatan yang berkaitan dengan konflik peran dan kepuasan kerja, yang dialami oleh karyawan. Gangguan yang terjadi dalam menimbulkan masalah dalam manajemen organisasi. Klimak dari masalah tersebut muncullah keinginan berpindah pekerjaan. Hal ini harus disikapi sebagai suatu kejadian yang penting dalam kehidupan organisasi.

Fuad Mas'ud (2002), menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Weaver & Chang (2006), menyatakan bahwa konflik peran juga terkait erat dengan keinginan berpindah yang dilakukan oleh seorang karyawan. Pujilistiyani (2007) dalam Setyawan (2008) menyatakan bahwa karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepuasan

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;271) kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Davis dan Newstrom (1985;105) mendeskripsikan "kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka". Menurut Robbins (2003;78) kepuasan kerja adalah "sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini

seharusnya mereka terima".

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Konflik Peran

Konflik peran muncul ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan (Rizzo, House, dan Lirtzman, 1970). Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial dapat menurunkan motivasi kerja (Dwi Fitri dan Bambang, 1999).

Konflik peran terjadi jika seseorang memiliki beberapa peran yang saling bertentangan atau ketika sebuah posisi tunggal memiliki harapan potensial yang saling bertentangan. Setiap peran mengacu pada sebuah identitas yang mendefinisikan siapa dan bagaimana karyawan harus bertindak dalam situasi tertentu (Siegel dan Marconi, 1989 dalam Setyawan, 2008).

Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (1996) dalam Setyawan (2008) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang; sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima.

Harold E. Burt dalam Moh. As'ad (1978) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja antara lain faktor hubungan antar karyawan, salah satunya hubungan antara manager dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi

kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman sekerja. Selain itu faktor berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, dan jenis kelamin. Faktor-faktor yang lain diantaranya faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti keadaan keluarga karyawan, rekreasi dan pendidikan.

Keinginan Berpindah

Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan (Suwandi dan Indriantoro 1999). Abelson (1987) menggambarkan hal tersebut sebagai pikiran untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain, serta keinginan meninggalkan organisasi.

Keinginan berpindah harus disikapi sebagai suatu fenomena dan perilaku manusia yang penting dalam kehidupan organisasi dari sudut pandang individu maupun sosial, mengingat bahwa tingkat keinginan berpindah karyawan tersebut akan mempunyai dampak yang cukup signifikan bagi perusahaan dan individu yang bersangkutan (Suartana 2000). Saat ini tingginya tingkat keinginan berpindah telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Bahkan beberapa manajer personalia mengalami frustrasi ketika mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang dapat dipercaya dan berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang baru direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Dennis 1998).

Pengembangan Hipotesa

Pengaruh Konflik Peran terhadap Keinginan Berpindah

Kreitner dan Kinicki (2001;271) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Berbeda halnya dengan karyawan yang tidak mampu mengatasi konflik peran yang terjadi, justru akan membuat dia semakin berkeinginan untuk berpindah tempat kerja supaya masalah yang dia hadapi cepat selesai. Senatra, (1980) dalam Setyawan, (2008),

mengemukakan bahwa konflik peran berkorelasi positif dengan keinginan untuk berpindah. Berdasarkan pada Teori Kepuasan serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: semakin banyak konflik peran yang dihadapi, maka tingkat keinginan berpindah dalam perusahaan menjadi semakin besar.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah

Dalam Teori Kepuasan, kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaan, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Dapat disimpulkan bahwa bila seorang karyawan telah merasakan kepuasan kerja, ia akan merasa nyaman dalam bekerja serta tidak berusaha mencari alternatif pekerjaan lainnya. Sebaliknya, bila ia merasakan ketidakpuasan dalam bekerja, ia akan berusaha untuk memikirkan alternatif pekerjaan lainnya. Locke (1976), Porter & Steer (1973) dalam Setyawan (2008) menjelaskan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk berpindah. Berdasarkan paparan diatas bersumber pada teori dan penelitian yang telah dilakukan hipotesa yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

H2 : semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan, semakin rendah keinginan untuk berpindah tempat kerja.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Kota Semarang, dengan populasi adalah seluruh karyawan yang berkerja pada Kantor Akuntan Publik. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model survey

Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian Konflik Peran

Dimensi variabel penelitiannya adalah “Bagaimana konflik peran mempengaruhi keinginan berpindah?”

Indikator pertanyaan pada variabel konflik peran adalah:

- Waktu pelaksanaan tugas yang bersamaan.
- Kebijakan dan peraturan yang bertentangan.
- Jumlah klien yang dilayani melebihi jumlah yang seharusnya.
- Pelanggaran peraturan demi pelaksanaan tugas.
- Menerima pekerjaan yang bertentangan.
- Penyelesaian tugas sesuai target.
- Pelaksanaan hal-hal yang tidak perlu.
- Perintah/instruksi yang tidak jelas.
- Waktu senggang karyawan.
- Kewenangan karyawan.

Kepuasan Kerja

Dimensi variabel penelitiannya adalah "Bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi keinginan berpindah?"

Indikator pertanyaan pada variabel kepuasan kerja adalah:

- Kebebasan dalam bekerja.
- Metode yang digunakan dalam bekerja.
- Kebanggaan kerja
- Rekan kerja.
- Pujian atau penghargaan.
- Jaminan kelangsungan hidup
- Kesempatan belajar hal baru.
- Kesempatan membuat keputusan.

Keinginan Berpindah

Dimensi variabel penelitiannya adalah "Bagaimana keinginan berpindah bisa terjadi?"

Indikator pertanyaan pada variabel keinginan berpindah adalah:

- Mencari pekerjaan lain.
- Melamar pekerjaan lain.
- Pengukuran prestasi kerja.
- Keinginan segera meninggalkan organisasi.
- Alasan keluar dari tempat bekerja.
- Memilih karir untuk masa depan.

Seluruh variabel yang digunakan dalam menggunakan skala interval, likert1-5

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek Penelitian

Data yang digunakan untuk mengukur tingkat keinginan berpindah dengan menyebar kuesioner pada karyawan yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Semarang. Adapun Kantor Akuntan Publik (KAP) yang menjadi objek penelitian sejumlah 10 kantor. Kuesioner yang disebar sejumlah 100 kuesioner.

Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, tidak semua kuesioner yang disebar kembali, dari 100 kuesioner ada 10 kuesioner yang tidak kembali dan 14 kuesioner pula yang tidak dapat diolah karena tidak diisi lengkap, sehingga jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah 76 kuesioner.

Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian diawali dengan uji kualitas data yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil menyebutkan bahwa data dinyatakan valid dan reliable sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88611966
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.635
Asymp. Sig. (2-tailed)		.814

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Bersumber pada Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat signifikan sebesar 0,841 atau $> 0,05$ sehingga dapat dikatakan data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Rataperan	.842	1.188
	Ratakerja	.842	1.188

Bersumber pada Tabel diatas terlihat setiap variabel independen mempunyai nilai $VIF \leq 10$. Jadi dapat disimpulkan

bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.027	.456		2.252	.027
rataperan	.043	.049	.110	.869	.388
ratakerja	-.096	.085	-.143	-1.136	.260

a. Dependent Variable: absres1

Hasil output pada tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan mempengaruhi variabel dependen nilai residual dimana tingkat signifikansinya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi ini tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan metode regresi linier berganda.
Model Persamaan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.395	.780		4.355	.000
Rataperan	.219	.084	.317	2.610	.011
Ratakerja	-.275	.145	-.230	-1.897	.062

a. Dependent Variable: ratapindah

Hasil Pengujian Hipotesa 1

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil bahwa hasil pengujian pada variabel konflik peran menunjukkan arah yang positif terhadap keinginan berpindah dan nilai signifikan 0,011 atau <0,05. Hasil yang sesuai dengan hipotesis 1 maka hipotesis diterima.

Hasil Pengujian Hipotesa 2

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil bahwa hasil pengujian pada variabel kepuasan kerja menunjukkan arah yang negatif terhadap keinginan berpindah dan nilai signifikan

0,062 atau >0,05. Hasil yang tidak sesuai dengan hipotesis 2 maka hipotesis ditolak.

Uji Goodness Of Fit

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.201	2	3.101	3.844	.026 ^a
Residual	58.891	73	.807		
Total	65.092	75			

a. Predictors: (Constant), ratakerja, rataperan

b. Dependent Variable: ratapindah

Dari uji F pada model ini didapat nilai F hitung sebesar 3.844 dengan signifikansi 0,026. Nilai signifikan jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja dan konflik peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap keinginan berpindah.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.309 ^a	.095	.070	.89818

a. Predictors: (Constant), ratakerja, rataperan

Berdasarkan tampilan di atas, model summary besarnya adjusted R square adalah 0,070. Hal ini berarti 7% variabel keinginan berpindah dijelaskan oleh variabel konflik peran, dan kepuasan kerja sedangkan 93% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model.

Pembahasan

Pengujian Hipotesis 1

Hasil uji t yang menjelaskan hubungan variabel konflik peran berpengaruh terhadap keinginan berpindah dinyatakan hipotesis diterima, karena memiliki tingkat signifikan sebesar 0,011 atau <0,05 dan berpengaruh positif. Karyawan yang memiliki banyak konflik atas pekerjaannya dapat memunculkan masalah stress pekerjaan bagi karyawan yang sudah tidak mampu menjalankan tugas sesuai tanggungjawabnya. Hal ini mendukung Teori Kepuasan yang menyebutkan "Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan

penilaian terhadap situasi kerja. Konflik peran terjadi sebagai akibat dari faktor seperti tugas yang harus dikerjakan dilakukan lebih dirasakan sebagai suatu tekanan.

Dampak yang muncul akibat terjadinya konflik peran adalah kinerja karyawan yang menurun sehingga kantor memutuskan untuk memberhentikan demi menjaga kualitas jasa yang diberikan kepada klien. Konflik peran yang muncul merupakan suatu resiko yang harus dihadapi bukan untuk dihindari. Keberhasilan dalam menyelesaikan konflik akan menjadi sebuah pengalaman yang dapat diambil manfaatnya agar lebih baik lagi. Penelitian ini mendukung Senatra (1980) dalam Setyawan (2008), yang menyebutkan bahwa konflik peran memiliki korelasi yang positif dengan keinginan berpindah yang dilakukan oleh karyawan.

Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan pada hasil uji pada model untuk variabel kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah, terlihat pada hasil regresi nilai signifikan sebesar 0,062 lebih besar dari 0,05 berpengaruh negatif. Hipotesis ini menjelaskan kepuasan kerja tidak berpengaruh pada hasrat/ keinginan berpindah, sehingga hipotesis dinyatakan ditolak.

Kepuasan kerja pada karyawan konsultan pajak antara lain adanya penghargaan atau pujian yang diberikan karena menjalankan pekerjaan dengan baik, hak yang didapat karyawan dapat menjamin kelangsungan hidup, dan diberikan kesempatan untuk belajar hal yang baru supaya dapat menambah pengalaman dalam bekerja. Hasil penelitian ini tidak mendukung Teori Kepuasan yang menyebutkan kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaan, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Locke (1976), Porter & Steer (1973) dalam Setyawan (2008), Mona & Intan (2012) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kepuasan kerja seorang karyawan akan berpengaruh negatif terhadap tingkat keinginan berpindah.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Konflik peran yang dialami karyawan Kantor Akuntan Publik berpengaruh terhadap keinginan berpindah;
- b. Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap keinginan untuk berpindah pekerjaan yang dialami oleh karyawan Kantor Akuntan Publik di Semarang.

Saran

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini terjadi karena populasi yang digunakan terbatas hanya pada karyawan Kantor Akuntan Publik yang berada di Kota Semarang, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan populasi yang lebih luas, dan menambah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian seperti ambiguitas peran agar hasil penelitian yang dihasilkan menjadi semakin baik.

6. REFERENSI

- Agus Arianto Toly. 2001. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intentions pada Staf Kantor Akuntan Publik". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.(November). Vol. 3 No.2. Hal 102-125.
- Aranya, N. and K.R. Ferris. 1984. *A Reexamination of Accountants' Organizational-Professional Conflict*. (online), (<http://web.ebscohost.com>).
- Arif Setyawan. 2008. "Pengaruh Konflik Peran dan Karir terhadap Keinginan Mutasi dengan Mediasi Kepuasan Kerja". Thesis yang diterbitkan. Universitas Stikubank.
- Chuswatun Chasanah. 2012. "Faktor-Faktor Pemicu Kepercayaan Organisasi dan Komitmen Profesi pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak". Surabaya. (2008310181@students.perbanas.ac.id). Diunduh tanggal 29 Oktober 2012.
- Dian Agustia. 2004. "Pengaruh Profesionalisme Auditor terhadap *Job Satisfaction*, Komitmen

- Organisasi dan *Job Performance* serta *Turnover Intentions*". Universitas Airlangga. Diterbitkan oleh Media Mahardika. Volume 5 Nomor 3 Mei 2007.
- Dwi Fitri Puspa dan Bambang Riyanto LS. 1999. "Tipe Lingkungan Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. (Januari). Vol.2 No.1. Hal 117-135.
- Eduard Lekatompessy, Jantje dan Anis Chariri. 2003. "Analisis Variabel-Variabel Antecedent Dan Konsekuensi *Organizational-Professional Conflict* Akuntan Di KAP Dan Industri". Surabaya. Simposium Nasional Akuntansi VI.
- Ferdinand, A. 2002. "*Struktural Equation Modelling*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., et al. 2003. *Organizations : Behaviour, Structure, Processes*. 11th Edition. The Mc.Graw-Hill Companies, Inc.
- Henny Puji Purwanti. 2011. "Dampak Ambiguitas Peran dan Konflik Peran terhadap Kreativitas Pegawai dengan Mediasi Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja". Thesis yang diterbitkan. Universitas Stikubank.
- Mona Tiorina Manurung dan Intan Ratnawati. 2012. "Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intentions* Karyawan (Studi pada Stikes Widya Husada Semarang)". *Journal of Management Volume 1*. Halaman 145-157. Universitas Diponegoro.
- Nur Cahyani, dan Ahyar Yuniawan. 2010. "Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Volume 17. Nomor 1. Universitas Diponegoro.
- Pardi, dan Fajar Nurlayli. 2009. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Komitmen Profesi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta dan Semarang)". *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan*. Volume 17. Nomor 7. STIE AUB Surakarta.
- Poznanski, P.J and Blime, D.M. 1997. "*Using Structural Equation Modeling to Investigate the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Staff Accountants*". *Behavioral Research in Accounting* vol. 9 pp.154-171.
- Rizzo et.al. 1970. "*Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization*". *Administrative Science Quarterly*. (online) (<http://web.ebscohost.com>).
- Sarlito Wirawan Sarwono. 2002. "Psikologi Sosial-Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial". Jakarta: PT. Balai Pustaka (Persero).
- Sorensen, J. E. 1967. "Professional and Bureaucratic Organization in the Public Accounting Firm". *The Accounting Review*. (July), pp.: 553-565.
- _____, and T. L. Sorensen. 1974. "The Conflict of Professional in Bureaucratic Organization". *Administrative Science Quarterly*. (March), pp.: 98-106.
- Suwandi dan Nur Indriantoro. 1999. "Pengujian Model Turnover Pasewark dan Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntan Publik". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. (Juli) Vol.2 No.2. Hal.173-195.