

# PENGARUH STRES PERAN PADA KEPUASAN KERJA, DAN IMPLIKASINYA TERHADAP INTENSI KELUAR DENGAN VARIABEL AFEK POSITIF SEBAGAI PEMODERASI

Irfandi Buamonabot  
Politeknik Sains & Teknologi Wiratama Maluku Utara

## *Abstrak*

*This study examines the effect of role conflict on job satisfaction , ambiguity on job satisfaction , job satisfaction and intentions out and positive affect moderating on the relationship between job satisfaction and intentions out . The purpose of this study was to determine : ( a ) examine the effect of role conflict on job satisfaction , ( b ) examine the effect of role ambiguity on job satisfaction , ( c ) examine the effect of job satisfaction on intentions out , ( d ) examine the influence of positive affect moderating on the relationship between job satisfaction and intentions out .*

*Respondents were collected in this study is that the police have a double post and served in North Maluku Police and his staff . Total of 154 respondents were collected from the survey Data analysis was performed using simple regression and hierarchical regression.*

*The results showed that : ( a ) role conflict has a negative effect on job satisfaction , ( b ) role ambiguity has a negative effect on job satisfaction , ( c ) job satisfaction has a negative effect on exit intention , ( d ) positive affect did not moderate the relationship between job satisfaction . Conclusion The results showed that the level of work stress ( role conflict and role ambiguity ) Police are at relatively low levels , high levels of job satisfaction and intentions out lower level , as well as positive affective moderating not as a variable in the relationship between job satisfaction and intentions exit.*

***Kata kunci:*** *role conflict, ambiguity role, job satisfaction, positive affect.*

## **PENDAHULUAN**

Telah lama diakui bahwa stres peran (*role stress*) adalah kualitas penting penentu kehidupan, sebagaimana dikemukakan oleh Seyle (dalam Kemery, Mossholder, dan Bedeian, 1987). Sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres karyawan

merupakan masalah yang semakin banyak kita jumpai dalam organisasi. Artinya, karyawan yang bekerja lebih lama dari waktu normal kerja mengalami stres yang lebih tinggi sehingga mengakibatkan kinerja perusahaan menurun (Slobogin, 2001).

Stres karyawan yang bekerja di perusahaan tentu berbeda dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan. Karyawan yang bekerja tentunya memiliki stres yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan. Stres di tempat kerja berhubungan dengan pekerjaan dari karyawan itu sendiri, sedangkan stres di rumah seperti ibu rumah tangga yang frustrasi tidak boleh bekerja lagi padahal berpendidikan tinggi. Dengan melonjaknya pasangan bekerja di akhir abad 20, perbedaan antara stres orang yang bekerja dan tidak bekerja semakin tidak jelas (Ivanchevich, Konopaske dan Matteson, 2008).

Menurut Van Sell, Brief dan Schuler (dalam Schuler, 1982), dua kualitas peran dalam organisasi yang telah banyak diteliti adalah konflik peran dan ambiguitas peran. Kebanyakan penelitian berusaha menghubungkan konflik peran dan ambiguitas peran dengan kepuasan kerja untuk mengukur tingkat stres dalam pekerjaan (Yousef, 2000; Harris, Artis, Walters, dan Licata 2006; Miles dan Petty, 1975; Hollon dan Chessser, 1976) dan gejala fisik serta

kepuasan kerja pada intensi keluar (Egan, Yang, dan Bartlet, 2004; Bilal, Rehman, dan Raza, 2010).

Hasil penelitian menunjukkan tidak konsisten antara hasil penelitian yang satu dengan penelitian lain, dengan pengujian model yang lebih sederhana (Kemery *et al.*, 1987). Penelitian yang menghubungkan antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan kepuasan kerja yang dilakukan oleh Yousef (2000), dan Harris *et al.*, (2006) menunjukkan bahwa, konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Sedangkan Miles dan Petty (1975), Hollon dan Chessser (1976), mengidentifikasi bahwa konflik peran dan ambiguitas peran mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja.

Penelitian yang menghubungkan antara kepuasan kerja dan intensi keluar ternyata berbeda antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lain. Penelitian Egan *et al.*, (2004) menemukan hubungan yang negatif signifikan antara kepuasan kerja dan intensi keluar, sedangkan penelitian yang dilakukan Bilal *et al.*, (2010) menemukan

hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan intensi keluar. Berdasarkan temuan yang saling bertentangan ini, maka peneliti memasukkan variabel pemoderasi afek positif. Alasan peneliti memasukkan variabel afek positif karena berdasarkan Weitz (dalam Shaw, 1999) bahwa variabel afek positif perlu dipertimbangkan dalam kaitannya dengan hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar.

## **HIPOTESIS DAN MODEL**

### **PENELITIAN**

Van Sell *et al.*, (dalam Schuler, 1982) mendefinisikan konflik peran sebagai *stressor* potensial karena dapat menghalangi atau mencegah seseorang untuk melakukan dengan baik semua peran, atau paling tidak dapat menyebabkan ketidakpastian tentang apa yang dikerjakan. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap karyawan mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Meskipun demikian, karyawan tidak

selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa timbul masalah. Konflik peran terjadi ketika terdapat perbedaan tuntutan lebih dari dua atasan. Seorang karyawan tidak mungkin bisa memuaskan semua tuntutan pada saat yang sama. Artinya, konflik peran muncul ketika pemenuhan atas suatu permintaan tuntutan yang lain sulit untuk dilakukan, tidak dapat disetujui atau tidak mungkin untuk dilaksanakan, karena pada sebuah organisasi tidak terpusat, seorang karyawan bisa bekerja di bawah komando lebih dari seorang atasan, selain supervisiornya, seperti direktur pelatihan, manajer merek (*brand manager*) dan manajer pelayanan. Setiap manajer bisa memberi tuntutan yang berbeda pada tiap karyawan (Khan *et al.*, dalam Rizzo *et al.*, 1970). Apabila seorang karyawan mengalami konflik peran tersebut, maka tidak bisa memenuhi tuntutan peran secara bersama-sama, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan kerja (Rizzo *et al.* 1970).

**Hipotesis 1: konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.**

Ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan (Rizzo *et al.*, 1970). Pernyataan ini diperkuat oleh pendapat Fakhruddin dan Asri (2003), yang menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan akibat kondisi ketidakpastian seorang individu dalam bekerja karena kurang mengerti dan memahami mengenai prioritas, harapan dan kriteria evaluasi yang diterapkan organisasi kerjanya.

Setiap karyawan seringkali menghadapi situasi yang mana terdapat tujuan dan arah yang tidak jelas serta tidak terencana dalam pekerjaannya. Ketika hal ini terjadi maka karyawan tidak bisa melakukan pekerjaannya sesuai dengan ekspektasi atasan, dan karyawan akan merasa kecewa, serta kehilangan kepercayaan diri sehingga akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja (Rizzo *et al.*, 1970).

Penelitian tentang stres peran juga menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah (Yousef, 2000; Haris *et al.*, 2006).

**Hipotesis 2: ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.**

Mobley (1977) berpendapat bahwa ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) diterjemahkan ke dalam pikiran untuk berhenti dengan harapan bahwa berhenti pada akhirnya akan menghasilkan pekerjaan yang lebih memuaskan. Seorang karyawan selalu menginginkan kepuasan dalam bekerja. Tetapi, karyawan tidak selalu mendapatkan kepuasan kerja yang diinginkan. Hal ini disebabkan suasana kerja yang tidak kondusif, merasa pekerjaannya tidak pernah selesai, dengan demikian karyawan merasa cemas, tidak bersemangat, tidak bisa menikmati pekerjaan, dan tidak betah dengan pekerjaan

sekarang, ketika hal ini terjadi maka akan berdampak pada penurunan rasa puas terhadap pekerjaan, sehingga kondisi seperti ini akan mengakibatkan karyawan untuk melakukan intensi keluar.

Penelitian yang dilakukan oleh Egan *et al.*, (2004) hasilnya menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar memiliki hubungan yang negatif. Hal ini dapat terjadi karena jika semakin rendah kepuasan kerja yang diterima oleh karyawan berarti semakin tinggi karyawan melakukan intensi keluar, sebaliknya jika semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah intensi keluar (Schuler, 1982).

**Hipotesis 3: kepuasan kerja berpengaruh negatif pada intensi keluar.**

Hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar adalah negatif. Penelitian yang menghubungkan antara kepuasan kerja dan intensi keluar ternyata tidak konsisten. Penelitian yang dilakukan Egan *et al.*, (2004) menemukan bahwa hubungan yang negatif signifikan antara kepuasan kerja dan intensi keluar, sedangkan penelitian yang

dilakukan Bilal *et al.*, (2010), menemukan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan intensi keluar.

Seorang karyawan selalu ingin mendapatkan rasa puas terhadap pekerjaannya, tetapi hal ini tidak selalu dirasakan karyawan. Hal ini disebabkan pemenuhan harapan yang diinginkan tidak terpenuhi. Pemenuhan harapan menggambarkan perbedaan antara apa yang diharapkan seseorang dan diperoleh dari pekerjaan, seperti karyawan merasa pekerjaannya tidak menyenangkan disebabkan penempatan kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya. Ketika harapan lebih tinggi daripada kenyataan yang didapatkan, seseorang akan merasa tidak puas atau memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah. Sehingga, sehingga kondisi seperti ini akan mengakibatkan karyawan untuk melakukan intensi keluar dan hanya akan berlaku bagi individu dengan afek positif yang tinggi seperti mempunyai energi yang tinggi, konsentrasi yang penuh, dan keterlibatan yang menyenangkan serta cenderung untuk mengubah

pekerjaannya ketika mereka tidak puas (Judge dalam Shaw, 1999).

Berdasarkan temuan yang tidak konsisten, maka variabel afek positif dimasukkan untuk memperkuat atau memperlemah dari temuan ini yang disebut sebagai variabel pemoderasi, yaitu variabel yang mampu memengaruhi hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara bentuk (*form*) atau derajat (*degree*). Variabel pemoderasi dikatakan dapat memengaruhi hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara bentuk jika pemoderasi mampu merubah bentuk hubungan positif menjadi hubungan negatif, ataupun sebaliknya. Sedangkan variabel pemoderasi dikatakan dapat memberikan pengaruh derajat jika mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel independen pada variabel dependen (Baron dan Kenny, 1986).

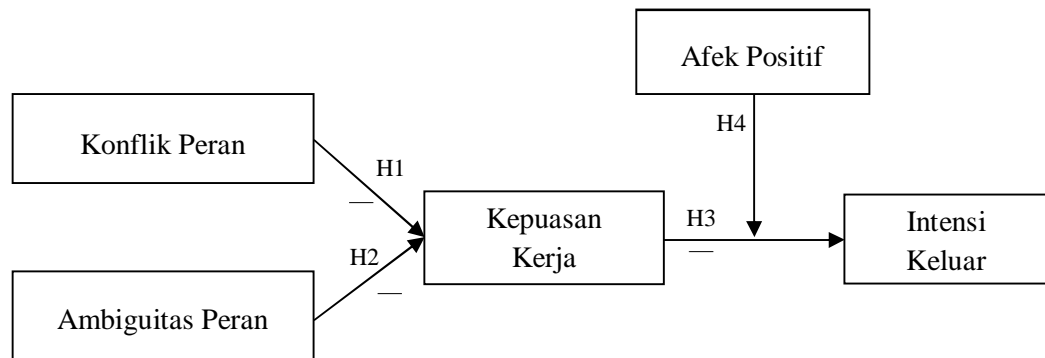
Berdasarkan hubungan yang saling berlawanan di atas maka penulis

memasukan variabel afek positif untuk memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar. Alasan peneliti memasukkan variabel afek positif karena berdasarkan Weitz (dalam Shaw, 1999) bahwa variabel afek positif perlu dipertimbangkan dalam kaitannya dengan hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar yang negatif.

Penelitian dengan menggunakan variabel afek positif sebagai pemoderasi antara kepuasan kerja dan intensi keluar pertama kali dilakukan oleh (Shaw, 1999), yang hasilnya menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar dengan dimoderasi oleh afek positif menunjukkan bahwa negatif diantara variabel tersebut dan hanya berlaku untuk individu dengan afek positif yang tinggi.

**Hipotesis 4: Afek positif memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar.**

Berikut ini adalah gambar model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



### METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*), dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah polisi yang bertugas di Polda Maluku Utara serta jajarannya yang berjumlah 3856. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 154 responden.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini akan diambil dengan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan pendekatan *judgment sampling* yaitu melibatkan pemilihan subjek yang berada ditempat yang paling menguntungkan atau dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang diperlukan (Sekaran, 2006). *Purposive sampling* dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa polisi yang memiliki peran lebih dari

1 dan tingkat risiko kesalahan dalam menjalani pekerjaannya yang lebih berat dibandingkan dengan jenis pekerjaan lain. Artinya, berdasarkan data yang telah memiliki jabatan dalam institusi kepolisian yang seharusnya belum layak untuk diberikan kepada polisi tersebut tetapi karena kekurangan tenaga SDM pada jabatan yang seharusnya ditempati oleh seorang perwira dengan masa kerja minimal 4 tahun dan untuk lulusan Akpol (akademi kepolisian) terhitung sejak dilantik menjadi perwira kepolisian. Peneliti menggunakan pertimbangan diatas karena diduga memiliki tingkat stres peran yang tinggi.

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ambiguitas peran, konflik peran diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan

oleh Rizzo *et al.*, (1970). ambiguitas peran diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Rizzo, *et al.*, (1970), kepuasan kerja diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Brayfield dan Rothe (1951), dan afek positif diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Babin, Lee, Kim, dan Griffin (2005), Intensi keluar diukur dengan menggunakan 3 item pernyataan yang dikembangkan oleh Irving, Coleman, dan Cooper (1997).

Pengujian hipotesis 1, 2 dan 3 dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Sedangkan untuk menguji hipotesis 4 dilakukan mengenai pengaruh pemoderasi pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi bertingkat (*hierarchical regression analysis*) dengan

menggunakan aplikasi *software SPSS for Windows* versi 19.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden penelitian ini adalah polisi yang memiliki peran ganda dan bertugas di Polda Maluku Utara serta jajarannya. Proses penyebaran dan pengumpulan data dilakukan terhitung mulai tanggal 17 Oktober hingga 21 Nopember dengan menyebarkan sebanyak 180 kuesioner. Hasil pengumpulan data sebanyak 170 (94,44%) kuesioner dikembalikan dan 154 (85,56%) kuesioner dinyatakan memenuhi syarat untuk dianalisis dalam rangka pengujian hipotesis. Dengan demikian tingkat respon dalam penelitian adalah 94,44%. Dari 170 (94,44%) kuesioner yang dikembalikan. Hasil penyebaran kuesioner ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Penyebaran Kuesioner**

| Keterangan                        | Jumlah | Persentase |
|-----------------------------------|--------|------------|
| Kuesioner yang disebar            | 180    | 100%       |
| Kuesioner yang tidak kembali      | 10     | 5,56%      |
| Kuesioner yang kembali            | 170    | 94,44%     |
| Kuesioner yang tidak dapat diolah | 16     | 8,89%      |
| Kuesioner yang dapat diolah       | 154    | 85,56%     |

Sumber: data diolah



### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah polisi yang bertugas di Polda Maluku Utara. Gambaran umum tentang responden yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 2. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, jabatan saat ini, dan usia

kerja. Secara umum, mayoritas responden adalah pria (148 atau sebesar 96,1%) dan wanita (6 atau 3,9%), dengan rata-rata umur 39 tahun dan tingkat pendidikan sebagian besar adalah lulusan SMA. Selain itu, sebagian besar sudah menikah, dengan usia kerja mayoritas di atas 12 tahun dengan jabatan yang bervariasi.

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden**

| Karakteristik                       | Jumlah    | Persentase |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Jenis Kelamin                       |           |            |
| • Pria                              | 148 orang | 96,1%      |
| • Wanita                            | 6 orang   | 3,9%       |
| Usia                                |           |            |
| • 22-30 tahun                       | 23 orang  | 14,9%      |
| • 31-40 tahun                       | 77 orang  | 50,0%      |
| • 41-50 tahun                       | 41 orang  | 26,8%      |
| • 51-60 tahun                       | 13 orang  | 8,4%       |
| Pendidikan terakhir                 |           |            |
| • SMA                               | 134 orang | 87%        |
| • S1                                | 19 orang  | 13%        |
| Status perkawinan                   |           |            |
| • Menikah                           | 145 orang | 94,2%      |
| • Belum menikah                     | 9 orang   | 5,8 %      |
| Jabatan                             |           |            |
| • Bintara                           | 15 orang  | 9,7%       |
| • Komandan Pos                      | 1 orang   | 6%         |
| • Komandan Platon                   | 2 orang   | 1,3%       |
| • Kepala Primer Koperasi Kepolisian | 1 orang   | 6%         |
| • Kepala Sub Seksi                  | 2 orang   | 1,3%       |
| • Kepala Unit                       | 51 orang  | 33,1%      |
| • Kepala Polisi Pos                 | 5 orang   | 3,2%       |
| • Kepala Polisi Sektor              | 1 orang   | 6%         |
| • Kepala Seksi                      | 17 orang  | 11%        |
| • Kepala Urusan                     | 11 orang  | 7,1%       |

|                                       |           |       |
|---------------------------------------|-----------|-------|
| • Kepala Sentral Pelayanan Kepolisian | 1 orang   | 6%    |
| • Perwira                             | 29 orang  | 18,8% |
| • PJS                                 | 7 orang   | 4,5%  |
| • Juru Bayar                          | 5 orang   | 3,2%  |
| • Kepala Sub Bagian                   | 4 orang   | 2,6%  |
| • Kepala Sub Direktorat               | 1 orang   | 6%    |
| • Kepala Sub Unit                     | 1 orang   | 6%    |
| Usia kerja                            |           |       |
| • 5 – 8 tahun                         | 18 orang  | 11,7% |
| • 9 – 12 tahun                        | 24 orang  | 15,6% |
| • Di atas 12 tahun                    | 112 orang | 72,7% |

Sumber: data diolah

### Hasil uji validitas dan reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah tepat, yaitu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian. Uji validitas instrumen dilakukan dengan analisis faktor terhadap butir-butir pernyataan kuesioner. Butir-butir pernyataan dikatakan mempunyai *loading factor* yang

signifikan, bila butir pernyataan tersebut memiliki skor *loading factor*  $\geq 0,5$  dan skor *loading factor* tersebut tidak menjadi bagian atau anggota faktor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi (Hair *et al.*, 2010).

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Faktor Konflik Peran**

| Item Pernyataan | Komponen | Keterangan |
|-----------------|----------|------------|
|                 | 1        |            |
| Konflik Peran 1 | 0,840    | Valid      |
| Konflik Peran 2 | 0,894    | Valid      |
| Konflik Peran 3 | 0,832    | Valid      |
| Konflik Peran 4 | 0,797    | Valid      |

Sumber: data diolah

Tabel 3 menyajikan hasil analisis faktor untuk menguji validitas item-

item pernyataan yang mengukur konflik peran. Tidak ada item

pernyataan yang dibuang karena semuanya memiliki *factor loading* diatas 0,5.

Hasil analisis faktor pada konstruk ambiguitas peran menunjukkan tidak ada item pernyataan yang dibuang

karena semuanya memiliki *factor loading* di atas 0,5. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian untuk konstruk ambiguitas peran ditunjukkan pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Faktor Ambiguitas Peran**

| Item Pernyataan    | Komponen | Keterangan |
|--------------------|----------|------------|
|                    | 1        |            |
| Ambiguitas peran 1 | 0,790    | Valid      |
| Ambiguitas peran 2 | 0,853    | Valid      |
| Ambiguitas peran 3 | 0,889    | Valid      |
| Ambiguitas peran 4 | 0,825    | Valid      |
| Ambiguitas peran 5 | 0,878    | Valid      |

Sumber: data diolah

Tabel 5 menyajikan hasil analisis faktor untuk menguji validitas item-item pernyataan yang mengukur kepuasan kerja. Tidak ada item

pernyataan yang dibuang karena semuanya memiliki *factor loading* diatas 0,5.

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Faktor Kepuasan Kerja**

| Item Pernyataan  | Komponen | Keterangan |
|------------------|----------|------------|
|                  | 1        |            |
| Kepuasan kerja 1 | 0,785    | Valid      |
| Kepuasan kerja 2 | 0,595    | Valid      |
| Kepuasan kerja 3 | 0,822    | Valid      |
| Kepuasan kerja 4 | 0,769    | Valid      |
| Kepuasan kerja 5 | 0,685    | Valid      |

Sumber: data diolah

Hasil analisis faktor untuk menguji validitas item-item pernyataan yang mengukur afek positif. Hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan valid. Tabel 6

menunjukkan hasil pengujian validitas item-item pernyataan yang mengukur afek positif.

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Faktor Afek Positif**

| Item Pernyataan | Komponen | Keterangan |
|-----------------|----------|------------|
|                 | 1        |            |
| Afek positif 1  | 0,667    | Valid      |
| Afek positif 2  | 0,784    | Valid      |
| Afek positif 3  | 0,803    | Valid      |
| Afek positif 4  | 0,715    | Valid      |

Sumber: data diolah

Sama halnya dengan uji validitas konflik peran, ambiguitas peran dan kepuasan kerja, serta afek positif, item pernyataan yang mengukur intensi keluar tidak ada yang dibuang. Hasil analisis faktor untuk intensi keluar menunjukkan semua

item pernyataan memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5 yang berarti bahwa item-item tersebut penting dalam mengukur variabel tersebut. Hasil pengujian validitas variabel intensi keluar dapat ditunjukkan pada tabel 7.

**Tabel 7**  
**Hasil Analisis Faktor Intensi Keluar**

| Item Pernyataan  | Komponen | Keterangan |
|------------------|----------|------------|
|                  | 1        |            |
| Intensi keluar 1 | 0,856    | Valid      |
| Intensi keluar 2 | 0,931    | Valid      |
| Intensi keluar 3 | 0,839    | Valid      |

Sumber: data diolah

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas dinilai dengan menggunakan nilai koefisien *Cronbach's alpha* yang bertujuan untuk mengetahui keandalan suatu alat ukur dalam mengukur suatu konstruk. Analisis terhadap *item-item correlation* digunakan untuk memperbaiki ukuran-ukuran dan mengeliminasi butir-butir pertanyaan yang keberadaannya akan

memperkecil koefisien *Cronbach's alpha* yang dihasilkan (Sekaran, 2006).

Tabel 8 menyajikan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel konflik peran. Variabel konflik peran dinyatakan *reliable* dengan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,861, sehingga dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kepuasan Kerja, Afek Positif dan Intensi Keluar**

| Item Pertanyaan  | Cronbach's alpha |
|------------------|------------------|
| Konflik peran    | 0,861            |
| Ambiguitas peran | 0,898            |
| Kepuasan kerja   | 0,779            |
| Afek positif     | 0,723            |
| Intensi keluar   | 0,847            |

Sumber: data diolah

Sama halnya dengan konflik peran di atas, hasil pengujian reliabilitas variabel ambiguitas peran menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* yaitu 0,898. Nilai tersebut berarti bahwa item-item pernyataan yang mengukur ambiguitas peran dinyatakan *reliable*.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan kerja. Tidak ada item pernyataan yang dibuang sehingga didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,779. Jadi, kepuasan kerja dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Pengujian reliabilitas pada item pernyataan yang mengukur afek positif tidak ada yang dibuang. Hasil pengujian reliabilitas variabel afek positif menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yaitu 0,723. Nilai tersebut berarti bahwa item-item pernyataan yang mengukur afek positif

dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Sama halnya dengan pengujian reliabilitas pada variabel konflik peran, ambiguitas peran, dan kepuasan kerja serta afek positif tersebut, hasil pengujian reliabilitas pada variabel intensi keluar menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* yaitu 0,847. Nilai tersebut berarti bahwa item-item pernyataan yang mengukur intensi keluar dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk mengenali pola data serta merangkum informasi yang terdapat dalam data. Penelitian ini menyajikan rata-rata (*mean*), standar deviasi dan korelasi antar variabel ini. Semakin besar nilai standar deviasi berarti semakin tinggi penyimpangan data dengan nilai rata-

ratanya. Sebaliknya semakin kecil standar deviasi berarti data berkelompok di sekitar nilai rata-ratanya dan tidak menunjukkan variasi yang tinggi (Sekaran, 2006).

Hasil pengolahan data statistik deskriptif untuk variabel-variabel utama dalam penelitian menunjukkan bahwa responden mengalami stres (konflik peran ambiguitas peran) pada tingkat rendah. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata konflik peran sebesar 2,40 dan ambiguitas peran sebesar 2,37. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan adanya kecenderungan bahwa responden mempersepsikan tingkat stres rendah.

Nilai rata-rata kepuasan kerja cukup tinggi, yaitu sebesar 4,16. Tingginya angka kepuasan kerja menunjukkan

bahwa responden memiliki kepuasan kerja yang tinggi/baik. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka diharapkan mampu mengelola dampak negatif dari intensi keluar.

Nilai rata-rata untuk variabel afek positif menunjukkan angka yang cukup tinggi yaitu sebesar 4,08. Tingginya angka afek positif menunjukkan bahwa responden memiliki afek positif yang tinggi/baik. Sedangkan nilai rata-rata intensi keluar sebesar 1,88. Nilai rata-rata intensi keluar tersebut menunjukkan adanya kecenderungan bahwa responden mempersepsikan intensi keluar yang rendah. Tabel statistik deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 9.

**Tabel 9 Mean, Standar Deviasi dan Korelasi Antar Variabel**

| Variabel         | M    | SD    | Korelasi Antar Variabel |                  |                |              |                |
|------------------|------|-------|-------------------------|------------------|----------------|--------------|----------------|
|                  |      |       | Konflik peran           | Ambiguitas peran | Kepuasan kerja | Afek positif | Intensi keluar |
| Konflik peran    | 2,40 | 0,888 |                         | 0,990**          | -0,223**       | -0,096       | -0,058         |
| Ambiguitas peran | 2,37 | 0875  |                         |                  | -0,234**       | -0,098       | -0,054         |
| Kepuasan kerja   | 4,16 | 0,580 |                         |                  |                | 0,529**      | 0,227**        |
| Afek positif     | 4,08 | 0,560 |                         |                  |                |              | 0,115          |
| Intensi keluar   | 1,88 | 0,568 |                         |                  |                |              |                |

Sumber: data diolah

\*  $P < 0,05$

\*\*  $P < 0,01$

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis 1, 2 dan 3 dilakukan dengan menggunakan analisis regresi, sedangkan hipotesis 4 diuji menggunakan analisis regresi hirarkis (*hierarchical regression analysis*). Untuk menguji pengaruh

pemoderasi, peneliti menggunakan dasar pengujian yang dilakukan oleh Baron dan Kenny (1986). Hasil regresi dapat ditunjukkan pada tabel 10.

**Tabel 10**  
**Hasil Pengujian Hipotesis Menggunakan Regresi**

| Variabel independen           | Kepuasan Kerja |        |         | Intensi Keluar |        |         |
|-------------------------------|----------------|--------|---------|----------------|--------|---------|
|                               | $\beta$        | T      | Sig     | $\beta$        | T      | Sig     |
| Konflik Peran                 | -0,223         | -2,821 | 0,005** | -              | -      | -       |
| Ambiguitas Peran              | -0,234         | -2,970 | 0,003** | -              | -      | -       |
| Kepuasan Kerja                | -              | -      | -       | -0,213         | -2,682 | 0,008** |
| Afek Positif                  | -              | -      | -       | 0,020          | 0,215  | 0,830   |
| Kepuasan kerja x afek positif | -              | -      | -       | -0,126         | -0,245 | 0,454   |

Sumber: data diolah

\* P < 0,05

\*\* P < 0,01

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tabel 2 tersebut diketahui terdapat 1 hipotesis yang tidak terdukung karena tidak signifikan secara statistik yaitu pengaruh pemoderasian afek positif pada hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar. Sedangkan 3 hipotesis lainnya didukung karena signifikan secara statistik yaitu konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, dan

kepuasan kerja berpengaruh negatif pada intensi keluar.

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dan regresi hirarki, serta pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, hal ini berarti sesuai dengan teori stres, konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini berarti sesuai dengan teori stres yang

menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini berarti sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mobley. Hasil analisis menunjukkan bahwa afek positif tidak memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar.

### **Implikasi Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini mengkonfirmasi teori peran pada konteks pekerjaan anggota polisi. Dua hipotesis dalam penelitian ini (yang bertujuan mengkonfirmasi teori stres yaitu konflik peran dan ambiguitas peran) mendukung teori stres, mengkonfirmasi teori hubungan kepuasan kerja dan intensi keluar pada konteks pekerjaan anggota polisi. Satu hipotesis dalam penelitian ini tidak mengkonfirmasi afek positif sebagai variabel pemoderasi pada hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar pada konteks pekerjaan anggota polisi.

### **Implikasi Praktik**

Banyak hal yang bisa terjadi ketika tingkat stres kerja itu tinggi. Seperti,

menurunnya kinerja dan kepuasan kerja serta stres kerja umumnya terjadi pada organisasi yang besar dan kompleks. Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk menurunkan tingkat stres ketika tingkat stres tinggi di kepolisian tinggi. Seperti, setiap polisi yang melakukan pekerjaan harus dengan menggunakan bentuk penyelesaian yang sudah terstandar, tidak boleh melanggar peraturan kantor, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan, mempunyai panduan kerja yang jelas, dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini juga tingkat intensi keluar di Kepolisian Maluku Utara relatif rendah. Ada beberapa cara ketika intensi keluar di Kepolisian tinggi yaitu dengan memberikan kenyamanan saat bekerja. Karena rasa nyaman mampu memberikan seseorang kepuasan dalam bekerja. Selain itu, proses penempatan kerja yang sesuai dengan kemampuan anggota polisi juga memberikan kepuasan yang tinggi.



Berbeda dengan tingkat stres kerja dan intensi keluar yang berada tingkat rendah, pada penelitian ini afek positif sebagai tidak terdukung. Ada beberapa hal penting yang harus dilakukan organisasi/institusi kepolisian untuk membuat kebijakan dan praktik (pelatihan) tentang pengelolaan afek positif yang baik. Seperti, pimpinan kepolisian mentransfer emosi yang positif, misalnya dengan mengatakan, aku tahu kau khawatir. Segala sesuatunya tidak tampak baik, tapi kau tahu kita punya cara untuk mengatasinya dan kita bisa menyelesaikannya bersama-sama. Anggota polisi tersebut akan mengapresiasi kejujuran seperti itu dan bisa mendapatkan rasa nyaman untuk bersikap optimis. Sehingga, berdampak pada keyakinan untuk lebih terampil dalam memperlakukan emosinya yang merupakan data berharga dalam mengarahkan situasi. Orang-orang yang memiliki emosi positif cenderung tampil lebih baik di tempat kerja. Dalam suasana hati yang positif, orang akan lebih terbuka untuk menyerap informasi secara efektif.

### **Keterbatasan Penelitian dan Saran bagi Penelitian Mendatang**

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut yaitu penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* sehingga tidak semua sampel memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Hasil penelitian ini terbatas pada sampel dan *setting* polisi, yang hanya mengkonfirmasi tingkat stres tapi tidak bisa mengkonfirmasi tingkat intensi keluar. Penelitian ini sangat memungkinkan terjadinya *common method bias* yaitu responden menjawab pertanyaan dengan *self reporting*. Artinya, responden menjawab pertanyaan hanya bergantung pada penilaian subyektif responden sehingga jawaban responden berpotensi pada *perceptual bias*. Namun demikian, pada penelitian ini kelemahan tersebut telah dikurangi dengan tidak menyebutkan variabel-variabel yang hendak diukur dalam kuesioner dan urutan pernyataannya diacak.

Beberapa saran yang dapat diajukan peneliti untuk dilakukan pada penelitian mendatang yaitu penelitian ini menggunakan sampel yang

homogen. Akan lebih baik penelitian mendatang menggunakan sampel yang heterogen untuk mendapatkan variasi yang lebih besar guna mengkonfirmasi teori stres. Selain itu, penggunaan sampel yang heterogen akan memberikan informasi mengenai fenomena stres (konflik peran dan ambiguitas peran) pada berbagai konteks pekerjaan, karena setiap pekerjaan memiliki tekanan stres kerja yang berbeda-beda. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan pendekatan *judgment sampling* akan lebih baik jika pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga bisa digeneralisasi. Penelitian ini terbatas pada sampel dan *setting* polisi yang hanya bisa mengkonfirmasi tingkat stres tapi tidak bisa mengkonfirmasi tingkat intensi keluar, untuk itu pada penelitian yang akan datang generalisasi pada subyek yang berbeda harus lebih diperhatikan sehingga penelitian yang akan datang secara eksternal valid pada *setting* yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Babin, B., Yong-ki, L., Eun-ju, K., & Griffin, M. 2005. Modeling Consumer Satisfaction and Word-of-Mouth: Restaurant Patronage in Korea, *Journal of Services Marketing*, 19 (3): 133-139.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173-1182.
- Bilal, M., Rehman, M. Z., & Raza, I. 2010. Impact of Family Friendly Policies on Employees Job Satisfaction and Turnover Intention, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2 (7).
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. 1951. An Index of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35: 307-311.
- Egan, T. M., Yang, B. & Bartlett, K. R. 2004. The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention, *Human Resource Development Quarterly*, 15 (3): 279-301.

- Fahrudin, A. M., & Asri, L. R. 2003. "Moderating Effect of Locus of Control for the Relationship Between Job Stress and Strains: Case Study among RSIS Nurses", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 10 (1): 1-14.
- Hair, J. F. Jr., William, C. B., Banin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7<sup>th</sup> edition. Upper Saddle River-Prentice Hall. New Jersey.
- Harris, E. G., Artis, A. B., Walters., & Licata, J. W. 2006. Role Stressors, Service Worker Job Resourcefulness, and Job Outcomes: an Empirical Analysis, *Journal of Business Research*, 59: 407 – 415.
- Hollon, C. J., & Chesser, R. J. 1976. The Relationship of Personal Influence Dissonance to Job Tension, Satisfaction, and Involvement. *Academy of Management Journal*, 19 (2): 308-314.
- Irving, G.P., Coleman, D.F., & Cooper, C.L. 1997. Futher Assessments of a Three-Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupations, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82 (3): 444-452.
- Ivanchevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. 2008. *Organizational Behavior and Management*. 8<sup>th</sup> edition. McGraw-hill. New York.
- Kemery, E. R., Mossholder, K. W., & Bedeian. A. G. 1987. Role Stress, Physical Symptomatology, and Turnover Intention: a Causal Analysis of Three Alternative Specification, *Journal of Occupational Behavior*, 8: 11-23.
- Miles, R. H., & Petty, M. M. 1975. Relationship Between Role Clarity, Need For Clarity, and Job Tension and Satisfaction for Supervisory and non-Supervisory Roles, *Academy of Management Journal*, 18 (4): 877-883.
- Mobley, W. H. 1977. Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62: 237-240.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15 (2): 150-163.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*, 3<sup>rd</sup> Edition, John Wiley and Sons. New York.
- Schuler, R. S. 1982. An Integrative Transactional Process Model of Stress in Organizations,

***Journal of Occupational Behavior***, 3: 5-19.

Shaw, J. D. 1999. Job Satisfaction and Turnover Intentions: the Moderating Role of Positive Affect. ***The Journal of Social Psychology***. 39(2): 242-244.

Slobogin, K. 2001. Many U.S. Employees feel overworked, stressed, studi says, [www.cnn.com](http://www.cnn.com)

Yousef, D.A. 2000. The Interactive Effects of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction and Attitudes Toward Organizational Change: A Moderated Multiple Regression Approach, ***International Journal of Stress Management***, 7 (4): 289-303.