



ROLE STRESS DAN TURNOVER INTENTION: STUDI EMPIRIS MENGGUNAKAN PERSPEKTIF TEORI PERAN

^{1*)}Made Andy Pradana Sukarta, ¹⁾Ida Bagus Gede Dananjaya, ¹⁾Ni Luh Putri Setyastrini

¹⁾Politeknik Negeri Bali

e-mail: ^{*)}andypradana@pnb.ac.id

ABSTRAK

Sebagai pihak profesional, konsultan pajak dan karyawannya yang tergabung dalam Kantor Konsultan Pajak (KKP) akan memberikan pemahaman, pembinaan, dan perencanaan yang matang untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Perbedaan pendapat antara wajib pajak dan pihak fiskus juga merupakan situasi di mana konsultan pajak dan karyawannya tidak dapat lepas dari tekanan peran, yang juga dikenal sebagai stres peran di tempat kerja. Ini disebabkan oleh keadaan aktivitas batas tekanan (BSA) yang sangat berpotensi mengalami tekanan peran. Stres yang dialami dapat menyebabkan rasa tidak nyaman di tempat kerja dan meningkatkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Dalam situasi seperti ini, peran stres dapat menyebabkan keinginan untuk berpindah (turnover intentions). Setiap konsultan pajak yang memiliki izin praktek di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Bali adalah populasi dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel secara purposive digunakan dalam penelitian ini. Anggota sampel harus memenuhi kriteria berikut untuk dipilih: (1) masih bekerja secara aktif dalam posisi apa pun, apakah itu partner, manajer, asisten manajer, supir, atau konsultan junior; dan (2) telah bekerja selama minimal satu tahun. Data awal dari kuesioner diolah untuk menentukan validitas hipotesis menggunakan alat statistik SPSS. Setiap variabel akan digunakan dalam penelitian ini diuraikan dalam indikator yang sesuai, dan kemudian diturunkan menjadi item pertanyaan dalam instrumen penelitian. Data diperoleh melalui kuesioner yang diuji validitas dan reabilitas. Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menemukan adanya turnover intentions yang dialami konsultan pajak dipengaruhi role conflict, role ambiguity dan role overload secara parsial dan simultan.

Kata Kunci: *Role Conflict; Role Ambiguity; Role Overload; Turnover Intentions; Kantor Konsultan Pajak*

ABSTRACT

As professionals, Tax Consultants and their employees within a Tax Consulting Office (KKP) provide education, development, and thorough planning to ensure the successful implementation of tax obligations. Differences in opinions between taxpayers and fiscal authorities also represent situations where Tax Consultants and their employees cannot escape role stress in their jobs. This is due to boundary-spanning activities (BSA) that are highly susceptible to role stress. The experienced stress can trigger discomfort at work, thus increasing the desire to change jobs and seek other employment alternatives. In this context, turnover intentions can be triggered by role stress. The population in this study includes all Tax Consultants working at the Tax Consulting Offices (KKP) in Bali Province who hold a practice license. The sample was selected using the purposive sampling method. The selection criteria for the sample members were: (1) active status not limited by position, whether as Partner, Manager/Assistant Manager, Supervisor, or Junior Consultant; (2) a minimum of one year of employment. Primary data was gathered through questionnaires and then processed using SPSS statistical



software to determine whether hypotheses were rejected or accepted. The variables used in the study will each be detailed in indicators and subsequently transformed into questionnaire items in the research instrument. Data collection involved questionnaires followed by validity and reliability tests. The data analysis technique used was multiple linear regression. The study's findings indicate that tax consultants' intentions to leave their jobs are affected by role conflict, role ambiguity, and role overload, partially and simultaneously.

Keywords: *Role Conflict; Role Ambiguity; Role Overload; Turnover Intentions; Tax Consulting Office*

I. PENDAHULUAN

Masyarakat mengharapkan konsultan pajak dapat membantu memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Sebagai pihak profesional, konsultan pajak dan karyawannya yang tergabung dalam Kantor Konsultan Pajak (KKP) akan memberikan pemahaman, pembinaan, dan perencanaan yang matang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Konsultan Pajak berperan dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan (Nugraheni et al., 2021). Bidang konsultasi perpajakan merupakan lingkungan kerja yang sangat kompleks dan penuh tantangan. Konsultan pajak merupakan individu yang sangat rentan terhadap gejala stres karena seringkali giat bekerja, agresif, perfeksionis dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya (Andy Pradana, 2016). Mereka berada di bawah tekanan untuk menyajikan pekerjaan yang berkualitas dan seringkali bekerja dalam batasan anggaran yang ketat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sesingkat mungkin (Budiartha et al., 2018). Penyebab stress yang sering dialami oleh profesi akuntansi adalah terperangkap dalam situasi yang tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. *Role stress* memiliki tiga komponen yang terdapat didalamnya yakni *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* (Andy Pradana, 2016).

Menurut Made Wiryathi et al., (2014) menyatakan *role conflict* terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang, dimana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. *Role ambiguity* merupakan kondisi stress yang di sebabkan oleh kebingungan karena ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk memenuhi peran mereka secara memuaskan (Made Wiryathi et al., 2014). *Role overload* merefleksikan kondisi dimana karyawan yang bekerja tidak mampu memenuhi apa yang dituntut dari pekerjaan (Astuti et al., 2023). *Peak season* atau musim sibuk bagi para akuntan terjadi di bulan Januari sampai dengan April setiap tahunnya. Hal ini karena engagement dengan klien untuk pemenuhan



pelaporan pajak badan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang tanggal *deadline* pelaporan terjadi di tanggal 30 April setiap tahun (Prihatini, 2022).

Banyak hal yang dihadapi konsultan pajak dan karyawannya dalam mengedukasi wajib pajak, diantaranya keinginan setiap wajib pajak, masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan karakter wajib pajak yang berbeda-beda. Selain tuntutan dari wajib pajak tersebut, perbedaan pendapat antara wajib pajak dengan pihak fiskus juga merupakan situasi dimana konsultan pajak dan karyawannya tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. Hal itu karena konsultan pajak mengalami situasi *boundary spanning activities* (BSA) yang sangat berpotensi mengalami tekanan peran. Individu yang berada pada situasi *boundary spanning activities* sangat berpotensi mengalami tekanan (Amalia et al., 2022). Hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik peran dimana pemenuhan harapan dari suatu peran akan membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit.

Tekanan yang dialami oleh karyawan konsultan pajak dapat memicu rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga keinginan untuk pindah serta mencari alternatif pekerjaan lain akan semakin meningkat. Dalam situasi ini keinginan berpindah (*turnover intentions*) dapat dipicu oleh *role stress* (Wen et al., 2020). Keinginan berpindah biasanya terjadi karena karyawan ingin memperoleh peluang kerja di tempat lain yang lebih baik dari sebelumnya atau juga ingin keluar yang disebabkan tidak tahannya dengan kondisi yang dialami di tempatnya bekerja.

Turnover intention (niat untuk keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika et al., 2014).

Ketika konsultan pajak mengalami tekanan peran (*role stress*) yang berkepanjangan akan membuat seseorang merasa tidak nyaman akan peran yang dijalankan sehingga akan meningkatkan *turnover intentions*. Hasil penelitian (Akgunduz et al., 2019) menemukan pengaruh antara *role stress* terhadap *turnover intentions*. Serta mendukung penelitian (Rangrez et al., 2022) yang menemukan pengaruh dari *role stress* terhadap *turnover intentions*. Semakin tinggi *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* yang dialami semakin tinggi juga tingkat *turnover intentions* (Yang et al., 2021).



Pada penelitian (Nur Basithah Hj Mohd Nazri & Wee Yu Ghee, 2015) juga menemukan bahwa *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* memiliki dampak langsung pada *turnover intentions*.

Sementara penelitian lainnya tidak menemukan hubungan yang signifikan. Penelitian (Han et al., 2015) menemukan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intentions*. *Role overload* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intentions* karyawan di kantor konsultan pajak (I Gusti Agung Himawantara & Ida Bagus Putra Astika, 2018).

Dikarenakan belum konsistennya hasil dari penelitian sebelumnya. Peneliti ingin menguji kembali pengaruh *role stressor* terhadap *turnover intentions* pada konsultan pajak.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Peran

Teori yang mendukung penelitian ini adalah *role theory* (teori peran) yang dikemukakan oleh Robert L. Kahn, (1965). Teori Peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Teori peran mengkaji bagaimana perilaku individu dibentuk oleh peran sosial yang berlaku dan memberikan wawasan tentang bagaimana perilaku dirasakan oleh orang lain berdasarkan peran tersebut (Anglin et al., 2022).

Setiap peran sosial terdiri dari kumpulan hak, kewajiban, harapan, norma, dan perilaku yang dimiliki seseorang untuk menghadapi dan memenuhi peran tersebut. Ketika seseorang menerima pesan, mereka akan menginterpretasikannya, dan meresponnya dalam berbagai cara. Jika pesan tersebut tidak jelas, tidak langsung, tidak dapat ditafsirkan dengan mudah, atau tidak sesuai dengan kemampuan penerima pesan, maka pesan tersebut dianggap ambigu atau mengandung konflik. Dalam kasus seperti itu, si penerima pesan akan merespon pesan dengan cara yang tidak diharapkan. Sebuah lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan setiap orang tentang perilaku peran mereka. Konflik dan tekanan cenderung muncul dalam lingkungan organisasi yang berubah-ubah dan tidak sesuai dengan harapan individu.



2.2 Role Stress

Role stress atau stres peran ditujukan pada ketidaknyamanan atau tekanan psikologis yang muncul karena tuntutan yang terkait dengan peran atau posisi yang dimiliki seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Ini dapat terjadi ketika individu merasa sulit untuk memenuhi harapan atau tanggung jawab yang terkait dengan perannya, baik itu dalam konteks pekerjaan, keluarga, atau masyarakat. *Role Conflict* (Konflik Peran) terjadi ketika individu mendapat tuntutan atau harapan yang bertentangan dalam peran atau posisinya (Wen et al., 2020b). Misalnya, seorang pekerja yang juga menjadi orang tua dapat mengalami konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab keluarga.

Role Ambiguity (Ketidakjelasan Peran) muncul ketika individu tidak jelas atau tidak memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari perannya (Wen et al., 2020). Hal ini dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpastian. *Role Overload* (Kelebihan peran) timbul ketika individu merasa terlalu banyak tuntutan atau tanggung jawab yang melebihi kapasitas atau waktu yang dimilikinya (Wen et al., 2020). hal tersebut akan membuat seseorang kan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menjalankan perannya.

2.3 Turnover Intentions

Turnover intention merujuk pada keinginan atau niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi sebagai hasil dari tekanan atau konflik yang muncul dari tuntutan atau harapan yang bertentangan dalam peran atau posisi mereka (Wen et al., 2020b). Faktor-faktor stres peran seperti konflik peran, ketidakjelasan peran, atau beban peran berlebihan dapat memberikan kontribusi pada tingkat *turnover intention* yang lebih tinggi.

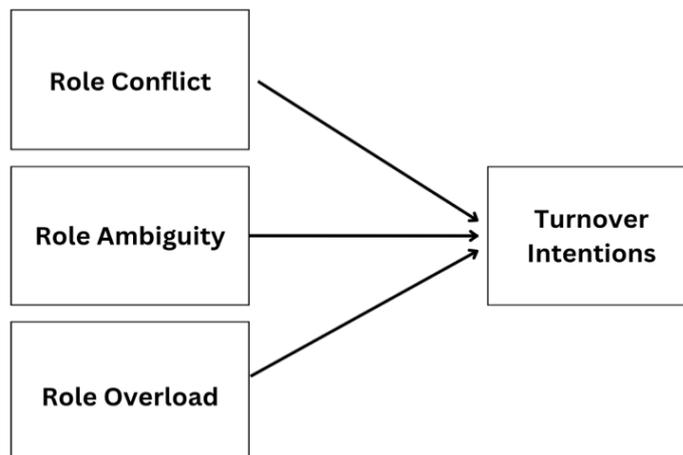
2.4 Model Penelitian dan Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini mengkaji kembali pengaruh *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* pada *turnover intentions* konsultan pajak yang bekerja di berbagai kantor konsultan pajak di Bali. Dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Role conflict* berpengaruh positif pada *turnover intentions* konsultan pajak.

H2 : *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intentions* konsultan pajak.

H3 : *Role overload* berpengaruh positif pada *turnover intentions* konsultan pajak.



Gambar 1. Model Penelitian

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KKP se Provinsi Bali. Adapun lokasi ini dipilih dikarenakan stress yang sering dialami oleh profesi akuntansi adalah terperangkap dalam situasi yang tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. Bervariasinya jasa yang dapat diberikan oleh konsultan pajak dapat menimbulkan terjadinya berbagai macam tekanan peran. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu ata primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari pengumpulan data. Data yang diperoleh merupakan hasil dari angket yang telah dibagikan kepada responden, yang kemudian responden akan menjawab pernyataan yang sudah tersusun secara sistematis dalam lembar kuesioner(Sugiyono, 2021). Tidak seluruh populasi yang diambil melainkan sejumlah tertentu yang dipilih dijadikan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2021).Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling method, yaitu pengambilan sampel secara tidak acak dengan berdasarkan atas kriteria–kriteria tertentu.

Adapun kriteria yang dijadikan dasar pemilihan anggota sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) masih berstatus aktif yang tidak dibatasi jabatannya, baik sebagai Partner,

Manajer/Asistant manager, Supervisor, maupun konsultan junior karena setiap konsultan memiliki kecenderungan untuk mengalami burnout dan tidak memandang jabatan; (2) sekurang-kurangnya memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun dikarenakan menurut [2] bahwa pada akhir musim sibuk bagi profesi akuntansi mengalami peningkatan emotional exhaustion secara signifikan. Sehingga jika sudah bekerja minimal 1 tahun sudah pernah mengalami pelaporan SPT tahunan yang dimana merupakan musim sibuk bagi konsultan pajak. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2021).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. *Role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* merupakan variabel bebas sedangkan variabel terikat menggunakan *turnover intentions*.

Variable	Defenisi operasional	Indikator	Skala pengukuran
Role conflict (X1)	Konflik peran merupakan hasil dari ketidakkonsistenan harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu dan sebagainya . (Andy Pradana, 2016)	X1.1 Merasa bekerja dengan cara berbeda dengan orang lain X1.2 Merasa melanggar aturan untuk melaksanakan tugas X1.3 Merasa menerima beberapa permintaan untuk melakukan suatu pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain X1.4 Merasa melakukan sesuatu yang cenderung tidak diterima oleh semua pihak X1.5 Merasa melakukan yang yang tidak penting X1.6 Merasa dukungan material dan sumber daya yang tidak cukup untuk melaksanakan pekerjaan X1.7 Merasa dukungan tenaga kerja (sumber daya manusia) yang tidak cukup untuk melakukan pekerjaan	Likert
Role ambiguity (X2)	<i>Role Ambiguity</i> muncul ketika seseorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok (Andy Pradana, 2016).	X2.1 Merasakan tidak memiliki tujuan X2.2 Tidak mengetahui cara membagi waktu di tempat bekerja X2.3 Tidak mengetahui tanggung jawab di tempat bekerja X2.4 Tidak mengetahui persis apa yang diharapkan dari saya	Likert

		X2.5 Tidak mengetahui wewenang di tempat bekerja	
		X2.6 Tidak mengetahui tugas dengan jelas	
Role overload (X3)	<i>Role Overload</i> muncul ketika seseorang dipaksa untuk melakukan suatu tugas dalam waktu yang ketat dan memunculkan tambahan waktu untuk menyelesaikannya (Andy Pradana, 2016).	X3.1 Merasakan kurangnya waktu dalam suatu penugasan X3.2 Merasakan kurangnya personil dalam suatu penugasan X3.3 Merasakan standar kerja yang tinggi	Likert
Turnover Intentions (Y)	<i>Turnover Intentions</i> dirasakan apabila seseorang memiliki niatan untuk mencari pekerjaan baru dan meninggalkan pekerjaan yang lama (Akgunduz et al., 2019)	Y1 Saya sering berpikir untuk meninggalkan pekerjaan ini Y2 Saya akan mencari pekerjaan baru Y3 Saya akan secepatnya meninggal pekerjaan ini Y4 Saya Berniat untuk tetap dalam profesi saya sambil menunggu keputusan yang lebih baik Y5 Saya akan mempertimbangkan untuk mengambil pekerjaan lain	

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Sebelum dilakukan teknik analisis terhadap data yang dikumpulkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian, dalam hal ini adalah pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Model regresi yang baik harus memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), sehingga sebelum dianalisis dengan teknik regresi maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan Heterokedastisitas.

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload* pada *turnover intentions*. Variabel independent yang diteliti pada penelitian ini merupakan *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload* yang dialami konsultan pajak. Serta variabel dependen pada penelitian ini ialah *turnover intentions*. Pengolahan analisis



regresi sederhana menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) for Windows dengan rumus menurut (Sugiyono, 2021) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = *Turnover Intentions*

a = Nilai Konstanta

X₁ = *role conflict*

X₂ = *role ambiguity*

X₃ = *role overload*

b = Menunjukkan koefisien regresi

Uji kelayakan model dalam penelitian ini menggunakan uji determinasi R² untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji F pada dasarnya menunjukkan pengujian model untuk memastikan semua variabel prediktor (independen) mampu memprediksi /menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, pada variabel terikat yaitu *turnover intentions* konsultan pajak.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

4.1.1 Hasil Uji Instrumen

Sebelum dilakukan teknik analisis terhadap data yang dikumpulkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian, dalam hal ini adalah pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Pengujian terhadap instrument penelitian dilakukan sebagai syarat agar teknik analisis data dapat berjalan dengan baik dan semestinya.

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui kelayakan setiap item pernyataan dalam suatu variabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson dengan hasil sebagai berikut.

Variabel	Item	r hit	r tabel	Ket.
<i>Role Conflict</i>	X1.1	0.473	>0.361	Valid
	X1.2	0.762	>0.361	Valid
	X1.3	0.722	>0.361	Valid
	X1.4	0.760	>0.361	Valid
	X1.5	0.718	>0.361	Valid
	X1.6	0.888	>0.361	Valid
	X1.7	0.742	>0.361	Valid
<i>Role Ambiguity</i>	X2.1	0.773	>0.361	Valid
	X2.2	0.833	>0.361	Valid
	X2.3	0.892	>0.361	Valid
	X2.4	0.803	>0.361	Valid
	X2.5	0.851	>0.361	Valid
	X2.6	0.798	>0.361	Valid
<i>Role Overload</i>	X3.1	0.871	>0.361	Valid
	X3.2	0.728	>0.361	Valid
	X3.3	0.809	>0.361	Valid
<i>Turnover Intentions</i>	Y.1	0.433	>0.361	Valid
	Y.2	0.739	>0.361	Valid
	Y.3	0.851	>0.361	Valid
	Y.4	0.816	>0.361	Valid
	Y.5	0.671	>0.361	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas terhadap instrumen dari *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, dan *Turnover Intention* dengan total 21 item menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memenuhi kriteria pengujian, yaitu nilai r hitung bernilai lebih dari nilai r tabel sehingga dinyatakan bahwa setiap item pernyataan adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui kelayakan seluruh item pernyataan dalam suatu variabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji Cronbach Alpha dengan hasil sebagai berikut.

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat	Ket.
Role Conflict	0.854	>0.600	Reliabel
Role Ambiguity	0.900	>0.600	Reliabel
Role Overload	0.725	>0.600	Reliabel
Turnover Intentions	0.760	>0.600	Reliabel

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

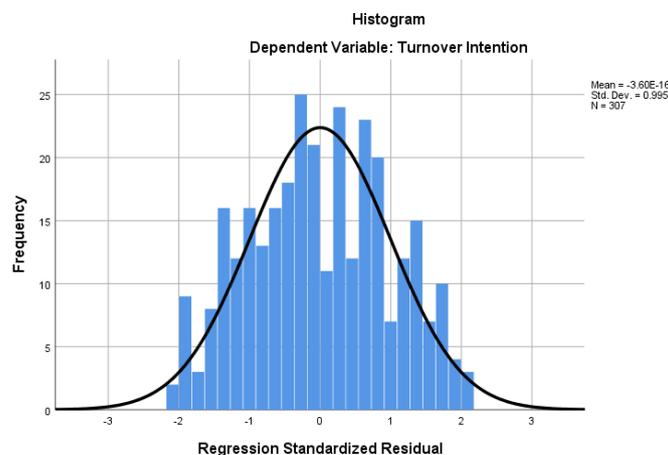
Hasil uji reliabilitas terhadap instrumen dari *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, dan *Turnover Intention* dengan total 21 item menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari tiap variabel memenuhi kriteria pengujian, yaitu nilai Cronbach Alpha bernilai lebih dari nilai 0,60 sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dari tiap variabel adalah reliabel.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang digunakan sebagai syarat pengujian regresi linier. Pengujian dilakukan menggunakan uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji linieritas.

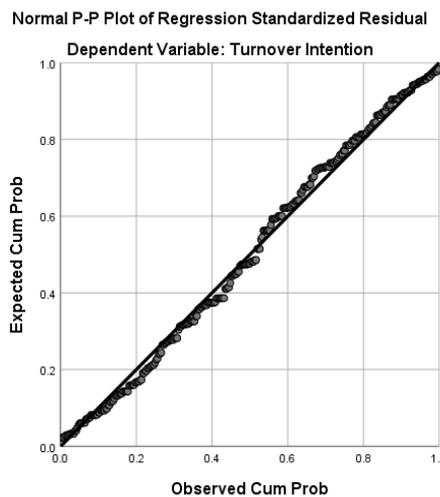
a) Uji Normalitas

Uji normalitas residual merupakan pengujian untuk mengetahui distribusi dari residual model regresi linier. Pengujian dilakukan menggunakan grafik histogram, grafik Normal P-P Plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 2. Uji Normalitas dengan Menggunakan Grafik Histogram

Hasil pengujian normalitas residual menggunakan grafik histogram menunjukkan area di bawah kurva normal tertutupi oleh sebagian besar histogram frekuensi sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.



Gambar 3. Uji Normalitas dengan Menggunakan Grafik Normal P-P Plot

Hasil pengujian normalitas residual menggunakan grafik normal p-p plot menunjukkan titik sebaran data berada berhimpit dengan garis diagonal referensi sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		307
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.27843410
Most Extreme Differences	Absolute	0.049
	Positive	0.048
	Negative	-0.049
Test Statistic		0.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.077 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Table 4. Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov

Hasil pengujian normalitas residual diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,077 (sig > 0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui persebaran data untuk menghindari adanya nilai ekstrim.

Glejser Test ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	7.158	0.000
Role Conflict	-0.758	0.449
Role Ambiguity	-0.185	0.854
Role Overload	-1.251	0.212

a. Dependent Variable: Absolute Residual

Tabel 5. Hasil Uji Glejser

Hasil pengujian heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi dari variabel bebas bernilai lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian untuk mengetahui tingkat korelasi antar variabel bebas, dan menghindari korelasi yang sangat tinggi di antara variabel bebas tersebut. Pengujian dilakukan menggunakan uji Variance Inflation Factor (VIF) dengan hasil sebagai berikut.

VIF Test ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Role Conflict	0.355	2.818
Role Ambiguity	0.333	3.001
Role Overload	0.337	2.965

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Tabel 6. Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)

Hasil pengujian multikolinieritas menggunakan uji VIF diperoleh nilai VIF dari setiap variabel bebas bernilai kurang dari 10 ($\text{VIF} < 10$) sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi multikolinieritas terpenuhi.

4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier merupakan pengujian untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini uji regresi linier digunakan untuk menguji pengaruh antara *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan *Role Overload* terhadap *Turnover Intention*.

		Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
		B	Std. Error				
1	(Constant)	5.557	0.521		10.661	0.000	
	Role Conflict	0.096	0.033	0.147	2.926	0.004	
	Role Ambiguity	0.290	0.033	0.455	8.810	0.000	
	Role Overload	0.434	0.069	0.321	6.250	0.000	

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier

Hasil pengujian regresi linier untuk mengetahui pengaruh antara *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap *turnover intention* menunjukkan adanya pengaruh positif. Persamaan regresi yang terbentuk sebagai berikut.

$$Y = 5.557 + 0.096 X_1 + 0.290 X_2 + 0.434 X_3 + e$$

Uji F atau uji simultan menjelaskan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Berikut disajikan hasil pengujian pengaruh secara simultan dengan menggunakan uji F.

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1352.716	3	450.905	273.181	0.000 ^b
	Residual	500.124	303	1.651		
	Total	1852.840	306			

a. Dependent Variable: Turnover Intention
b. Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

Hasil pengujian secara simultan dengan uji F didapatkan nilai F hitung sebesar 273,181 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sebagai perbandingan diperoleh nilai F tabel pada derajat bebas 3 dan 303 pada alpha 5 persen sebesar 2,634. Hasil tersebut menunjukkan nilai F hitung lebih dari nilai F tabel ($F_{hit} > F_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap *turnover intention* secara simultan.

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yang semakin besar atau mendekati satu menunjukkan semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Berikut disajikan hasil koefisien determinasi dengan menggunakan R^2 .

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.854 ^a	0.730	0.727	1.285
a. Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity				

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai R^2 sebesar 0,730 artinya bahwa besar pengaruh terhadap variabel *Turnover Intention* yang dijelaskan oleh variabel *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan *Role Overload* adalah sebesar 73,0 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Uji t atau uji parsial menjelaskan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Berikut disajikan hasil pengujian pengaruh secara parsial dengan menggunakan uji t.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.557	0.521		10.661	0.000
	Role Conflict	0.096	0.033	0.147	2.926	0.004
	Role Ambiguity	0.290	0.033	0.455	8.810	0.000
	Role Overload	0.434	0.069	0.321	6.250	0.000
a. Dependent Variable: Turnover Intention						

Tabel 10. Hasil Uji Parsial

Uji parsial antara variabel *role conflict* terhadap variabel *turnover intention* menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role conflict* terhadap *turnover intention* secara parsial. Uji parsial antara variabel *role ambiguity* terhadap variabel *turnover intention* menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role ambiguity* terhadap *turnover intention* secara parsial. Uji parsial antara variabel *role overload* terhadap variabel *turnover intention*



menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role overload* terhadap *turnover intention* secara parsial.

4.2 Pembahasan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Nilai R^2 menunjukkan 0,73 yang mengartikan bahwa 73% keinginan karyawan konsultan pajak untuk berpindah dipengaruhi oleh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* sedangkan sisanya dipengaruhi variabel diluar model penelitian.

Uji parsial antara variabel *role conflict* terhadap variabel *turnover intention* menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role conflict* terhadap *turnover intention* secara parsial. *Role conflict*, atau konflik peran, terjadi ketika seorang karyawan menerima tuntutan yang saling bertentangan dari berbagai sumber dalam pekerjaan mereka. Seorang konsultan pajak mungkin menerima arahan yang berbeda dari atasan dan klien yang bertentangan satu sama lain. Konflik ini dapat meningkatkan tingkat stres kerja karena karyawan merasa kesulitan untuk memenuhi semua tuntutan tersebut secara bersamaan. Sehingga menimbulkan keinginan mempertimbangkan pindah kerja demi mendapatkan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan seimbang.

Uji parsial antara variabel *role ambiguity* terhadap variabel *turnover intention* menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role ambiguity* terhadap *turnover intention* secara parsial. *Role ambiguity* terjadi ketika karyawan tidak memiliki kejelasan mengenai apa yang diharapkan dari mereka dalam peran pekerjaan mereka. Misalnya, konsultan pajak mungkin tidak tahu tugas spesifik apa yang harus mereka lakukan atau bagaimana mengukur kesuksesan dalam peran mereka. Kebingungan ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan frustrasi, karena karyawan merasa tidak yakin apakah mereka melakukan pekerjaan mereka dengan benar. *Role ambiguity* dapat menjadi faktor signifikan yang mendorong karyawan, termasuk konsultan pajak, untuk mempertimbangkan pindah kerja demi mendapatkan lingkungan kerja yang lebih jelas dan mendukung.



Uji parsial antara variabel *role overload* terhadap variabel *turnover intention* menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel ($t_{hit} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role overload* terhadap *turnover intention* secara parsial. *Role overload* terjadi ketika karyawan merasa kewalahan dengan jumlah pekerjaan yang harus mereka selesaikan dalam waktu yang terbatas. Konsultan pajak akan menghadapi tuntutan yang berlebihan selama akhir tahun pajak, dengan klien yang banyak dan tenggat waktu yang ketat. Peningkatan beban kerja ini menyebabkan stres yang signifikan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan kerja dan meningkatkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. *Role overload* dapat menjadi faktor signifikan yang mendorong karyawan, termasuk konsultan pajak, untuk mempertimbangkan pindah kerja demi mendapatkan lingkungan kerja yang tidak terlalu memerlukan waktu tambahan dalam menyelesaikan tugas.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian serta mendukung penelitian (Rangrez et al., 2022) yang menemukan pengaruh dari *role stress* terhadap *turnover intentions*. Semakin tinggi *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* yang dialami semakin tinggi juga tingkat *turnover intentions* (Yang et al., 2021). Pada penelitian (Nur Basithah Hj Mohd Nazri & Wee Yu Ghee, 2015) juga menemukan bahwa *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* memiliki dampak langsung pada *turnover intentions*.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian teori, kajian empiris, hipotesis, serta hasil pengujian statistik, maka dapat disimpulkan bahwa *Role conflict* berpengaruh positif pada *turnover intention*, dapat diartikan jika konsultan pajak dalam menjalani profesinya semakin tinggi mengalami *role conflict* maka kecenderungan terjadinya *turnover intention* akan semakin tinggi. *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intention*, hasil penelitian ini memiliki arti jika semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak dalam menjalankan profesinya maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *turnover intention* semakin tinggi. *Role overload* berpengaruh positif pada *turnover intention*, dalam menjalankan profesinya bilamana *role overload* yang dialami konsultan pajak semakin tinggi maka semakin tinggi kecenderungan akan terjadinya *turnover intention*.



Adapun saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah menambahkan variabel yang dapat mereduksi *turnover intentions*. Walaupun karyawan konsultan pajak mengalami *role stress* akan tetapi mereka masih bertahan dengan pekerjaan tersebut.

REFERENSI

- Akgunduz, Y., Dilek, /, Gürel, A., Prof, A., & Gürel, D. A. (2019). Role Stress And Turnover Intention In Hotels: The Mediating Role Of Organizational Enthusiasm And Unstimulating Work. In *Yilmaz Akgunduz / Dilek Acar Gürel* (Vol. 67, Issue 560).
- Amalia, D. R., Su'un, M., Hajering, & Muslim. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Audit Judgment Dengan Skeptisme Sebagai Variabel Moderating. *Center Of Economic Students Journal*, 5(3), 303–317. <https://doi.org/10.56750/Csej.V5i3.548>
- Andy Pradana. (2016). *Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Dan Job Insecurity Pada Burnout Konsultan Pajak Di Kantor Konsultan Pajak Se-Provinsi Bali*. Universitas Udayana.
- Anglin, A. H., Kincaid, P. A., Short, J. C., & Allen, D. G. (2022). Role Theory Perspectives: Past, Present, And Future Applications Of Role Theories In Management Research. *Journal Of Management*, 48(6), 1469–1502. <https://doi.org/10.1177/01492063221081442>
- Astuti, S. D., Perdana, T. A., Samasta, A. S., & Sijabat, R. (2023). Role Ambiguity, Role Conflict Dan Role Overload Sebagai Prediktor Cyberloafing Behavior. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1).
- Budiartha, K., Budiasih, I. G. A. N., & Darsana, I. B. (2018). BURNOUT PADA KONSULTAN PAJAK PROVINSI BALI. *JUARA*, 08(01).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Han, S.-S., Han, J.-W., An, Y.-S., & Lim, S.-H. (2015). Effects Of Role Stress On Nurses' Turnover Intentions: The Mediating Effects Of Organizational Commitment And Burnout. *Japan Journal Of Nursing Science*, 12(4), 287–296. <https://doi.org/10.1111/Jjns.12067>
- I Gusti Agung Himawantara, & Ida Bagus Putra Astika. (2018). Pengaruh Role Stress Pada Turnover Intentions Konsultan Pajak Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Made Wiryathi, N., Ketut Rasmini, N., Gede Wirakusuma, M., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2014). PENGARUH ROLE STRESSORS PADA BURNOUT AUDITOR DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI. In *Bisnis Universitas Udayana* (Vol. 3).



- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Nur Basithah Hj Mohd Nazri, & Wee Yu Ghee. (2015). THE IMPACT OF ROLE STRESS ON TURNOVER INTENTION. *Proceedings Of The 4th International Seminar On Entrepreneurship And Business*.
- Prihatini, D. (2022). TURNOVER AUDITOR DI KANTOR AKUNTAN PUBLIK. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 2(2), 122–141. <https://doi.org/10.32509/jakpi.v2i2.2465>
- Rangrez, S. N., Amin, F., & Dixit, S. (2022). Influence Of Role Stressors And Job Insecurity On Turnover Intentions In Start-Ups: Mediating Role Of Job Stress. *Management And Labour Studies*, 47(2), 199–215. <https://doi.org/10.1177/0258042X221074757>
- Robert L. Kahn. (1965). ORGANIZATIONAL STRESS: STUDIES IN ROLE CONFLICT AND AMBIGUITY. By Robert L. Kahn, Donald M. Wolfe, Robert P. Quinn, And J. Diedrick Snoek. New York: John Wiley & Sons, 1964. 470 Pp. \$7.95. *Social Forces*, 43(4), 591–592. <https://doi.org/10.2307/2574480>
- Sartika, D., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2014). Management Analysis Journal PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KEINGINAN KELUAR KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI(STUDI KASUS DI CV. PUTRA TAMA JAYA). *Ika Oktavianti / Journal Of Economic Education*, 1(2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D* (Sutopo, Ed.). Afabeta.
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020a). Role Stress And Turnover Intention Of Front-Line Hotel Employees: The Roles Of Burnout And Service Climate. *Frontiers In Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020b). Role Stress And Turnover Intention Of Front-Line Hotel Employees: The Roles Of Burnout And Service Climate. *Frontiers In Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>
- Yang, S., Qiu, Y., & He, J. (2021). Meta-Analysis Of The Impact Of Role Stress On The Turnover Intention Of Medical Staff In Tertiary Hospitals. *Annals Of Palliative Medicine*, 10(1), 469–478. <https://doi.org/10.21037/apm-20-2446>