

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN KETIDAKJELASAN PERAN  
TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* PADA KONSULTAN PAJAK  
DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**RINGKASAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:**

**Nicolaus Naritho Saputra**

**1116 28991**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2020**

# SKRIPSI

## PENGARUH KONFLIK PERAN DAN KETIDAKJELASAN PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* KONSULTAN PAJAK DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

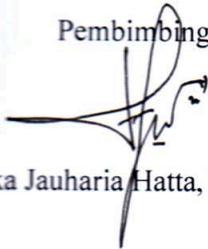
**NICOLAUS NARITHO SAPUTRA**

**No IndukMahasiswa: 111628991**

Telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 26 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

### Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Atika Jauharia Hatta, Dr., M.Si., Ak.

Penguji



Baldric Siregar, Dr., MBA., CMA., Ak., CA.

Yogyakarta, 26 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran pada *turnover intentions* konsultan pajak dengan budaya organisasi sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen yakni konflik peran dan ketidakjelasan peran serta terdiri atas satu variabel dependen yakni *turnover intention* dan satu variabel moderasi yaitu budaya organisasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan sampel dipilih dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang merupakan karyawan konsultan pajak, tetapi hanya 43 responden yang dapat diolah peneliti. Teknik analisis data yang dipakai adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* konsultan pajak; (2) Budaya organisasi tidak mampu memperlemah pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran pada *turnover intentions* konsultan pajak.

Kata kunci: Konflik peran, ketidakjelasan peran, *turnover intentios*, konsultan pajak, budaya organisasi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*This research is aimed to analyze the influence of role conflict and role ambiguity on tax consultant's turnover intentions with organizational culture as a moderating variable. The study consisted of two independence variables are role conflict and role ambiguity and consisted of one depending variable is turnover intentions and one moderation variable is organizational culture. The study used primary data and samples with purposive sampling methods. The sample in this study are 50 respondents who were employees of tax consultants, but only 43 respondents could be processed by researcher. The method of analysis used in this study is moderated regression analysis (MRA). The results of this study is: (1) Role conflict and role ambiguity have a significant positive effect on tax consultant's turnover intentions; (2) Organizational culture is incapable to weaken the influence of role conflicts and role ambiguity on the turnover intentions of tax consultants.*

*Keywords: Role conflict, role ambiguity, turnover intentios, tax consultants, organizational culture*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kesuksesan suatu tempat kerja amat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya yang terdapat didalamnya. Keberhasilan dari suatu tempat kerja ditentukan oleh kinerja karyawan yang ada didalamnya. Salah satunya adalah KKP (Kantor Konsultan Pajak). Tanpa adanya sumber daya karyawan, suatu KKP tidak dapat mencapai tujuannya. Namun terkadang, terdapat masalah yang sering dialami oleh KKP yaitu ada sejumlah karyawan yang memiliki keinginan untuk berpindah (*turnover intentions*). Hal tersebut terjadi karena tuntutan dari tempat kerjanya untuk tekun dan perfeksionis dalam bekerja serta harus bertanggungjawab terhadap pekerjaannya yang dalam hal ini menyebabkan terjadinya tekanan peran (*role stress*).

Tekanan peran adalah keadaan ketika seseorang menghadapi kesulitan dalam menyadari apa yang menjadi kewajibannya, merasakan peran yang dilakukannya amat membebani atau melakukan bermacam-macam peran di tempat kerja (Sopiah, 2008). Dengan beragamnya peraturan perpajakan yang terdapat di Indonesia, membuat konsultan pajak dituntut untuk dapat mengerti dan memahami peraturan perpajakan yang seringkali berubah-ubah. Selain itu, konsultan pajak juga dituntut harus menyelesaikan permasalahan perpajakan yang dialami oleh klien-kliennya, baik WP (Wajib Pajak) orang pribadi maupun WP badan agar dapat melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) baik SPT Masa ataupun SPT Tahunan sehingga terhindar dari sanksi berupa denda ataupun bunga. Terkadang juga, beberapa WP meminta untuk mengurangi pajak terutang yang semestinya

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dibayar oleh WP namun tetap sesuai dengan peraturan yang ada, atau juga bisa disebut sebagai *tax planning*. Kondisi-kondisi tersebut membuat tingkat *stress* konsultan pajak semakin meningkat.

Salah satu alasan mengapa terjadinya keinginan untuk berpindah tempat kerja adalah karena tekanan yang ada di dalam tempat kerja itu sendiri yang membuat seseorang menjadi tidak betah sehingga memutuskan untuk keluar dari tempat kerjanya. Selain itu, alasan lainnya adalah karena yang bersangkutan juga mendapat tawaran kerja dari tempat lain yang memberikan penghasilan yang menjanjikan dan suasana kerja yang lebih nyaman dari tempat kerja sebelumnya.

Penelitian tentang pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions* pernah dijalankan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Riset yang dilaksanakan oleh Ksama & Wibawa (2016), Sudarmawan & Putra (2017), serta Himawantara & Astika (2018) berpendapat bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh secara positif terhadap *turnover intentions*. Sebaliknya, riset yang dilaksanakan oleh Rebele & Michaels (1990), Collins & Killough (1992), serta Murtiasri & Ghozali (2006) berpendapat bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran tidak berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Perbedaan pendapat dari riset ini yang masih kontradiktif dari beberapa peneliti terdahulu membuat peneliti ingin melakukan penelitian ulang dengan variabel moderasi yaitu budaya organisasi. Adanya pemberian budaya organisasi yang kuat dalam suatu perusahaan dinilai dapat menurunkan keinginan seseorang untuk berpindah tempat kerja. Karena itulah, peneliti tertarik untuk meneliti fenomena ini dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*Turnover Intentions* Konsultan Pajak Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderator”.

## TELAAH LITERATUR

### Teori Peran

Teori peran adalah pendalaman sifat personal sebagai pelaku sosial yang meneliti perilaku seseorang ketika memiliki jabatan tertentu di lingkungan masyarakat (Kahn et al., 1964). Teori peran memberikan suatu tatanan ideologis di bidang ilmu perilaku pada suatu organisasi. Bagi mereka, peran tersebut memuat pola penciptaan produk sebagai kebalikan dari perilaku (Dougherty & Pritchard, 1985). Robbins (1996) menginterpretasikan peran sebagai seperangkat ragam sifat yang dikaitkan dengan seseorang yang menduduki peran tertentu di masyarakat.

### Tekanan Stres

Tekanan stres ialah dampak dari perbandingan antara tanggapan individu dari tipikal peran tertentu dengan apa yang sesungguhnya sudah diraih oleh individu saat ini ketika sedang menjalankan suatu peran tertentu (Lambert & Lambert, 2001). Tekanan stres yang sering dialami yakni konflik peran, ketidakjelasan peran, serta kelebihan peran. Kelebihan peran merupakan tekanan peran yang menjurus pada situasi banyaknya permintaan dalam peran seseorang dinilai terlalu berlebih. Ketidakjelasan peran adalah tekanan peran yang berkaitan dengan ketidakpastian langkah apa yang sebaiknya dilaksanakan guna menjalankan suatu peran. Sedangkan konflik peran merupakan tekanan peran yang menjurus pada ketidakcocokan tujuan dan permintaan yang dikaitkan dengan peran (Fogarty et al.,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2000). Dapat disimpulkan bahwa tekanan stres ini terjadi ketika kita mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang sedang kita hadapi.

## **Konflik Peran**

Konflik peran merupakan ketidakcocokan tujuan serta permintaan yang dikaitkan dengan peran (Fogarty et al., 2000). Konflik peran adalah ketidaksesuaian dalam berbagai macam tanggung jawab yang dilalui seseorang atas peran yang dimiliki (Greenberg & Baron, 2003). Konflik peran dapat terjadi ketika apa yang diinginkan dari seseorang mengakibatkan apa yang diinginkan orang lain menjadi rumit (Kahn et al., 1964).

## **Ketidajelasan Peran**

Ketidajelasan peran merupakan situasi di mana seseorang tidak mendapatkan penjelasan mengenai tugas-tugas yang harus dikerjaannya atau lebih tepatnya tidak mengerti apa yang sebaiknya dijalankan (Luthans, 2001). Ketidajelasan peran ialah keadaan di mana harapan dari peran tertentu tidak dapat dimengerti dengan jelas dan tidak yakin dengan sesuatu yang mesti dilakukannya (Robbins et al., 2008). Ketidajelasan peran ini terjadi ketika seseorang tidak memiliki informasi yang diperlukan untuk menjalankan perannya (Kahn et al., 1964).

## ***Turnover Intentions***

*Turnover intentions* merupakan suatu harapan karyawan untuk keluar dari tempat kerja tanpa paksaan atau sesuai dengan keinginannya (Rivai, 2009). *Turnover intentions* ialah seberapa sering karyawan keluar dari tempat kerjanya dengan alasan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih sesuai (Sukwandi & Meliana, 2014). Terdapat dua kategori *turnover intentions* yakni *avoidable voluntary turnover* yang artinya pengunduran diri secara sukarela yang bisa dihindari serta

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*unavoidable voluntary turnover* yang artinya pengunduran diri yang terjadi karena ada sesuatu yang tidak bisa dihindari (Abelson, 1987).

## **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi ialah suatu nilai yang dipercayai oleh karyawannya yang membuat tempat kerja yang satu dengan tempat kerja yang lainnya berbeda (Robbins, 1996). Budaya organisasi bisa menjadi nilai lebih bagi suatu organisasi apabila budaya tersebut dapat mendukung strategi yang diterapkan dan mampu memberikan solusi serta menaklukkan tantangan secara cepat dan tepat (Satyawati & Suartana, 2014).

## **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Konflik Peran Terhadap *Turnover Intentions***

Pada riset yang dilaksanakan oleh Himawantara & Astika (2018), konflik peran berpengaruh secara positif terhadap *turnover intentions*. Hasil ini juga sama seperti penelitian dari Sudarmawan & Putra (2017) yang menyebutkan jika konflik peran berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Ketika karyawan mengalami konflik peran karena apa yang dilakukannya tidak cocok dengan yang diinginkan orang lain, karyawan tersebut akan mengalami kebingungan yang akhirnya mengalami stres dan memilih untuk berhenti atau pindah ke tempat kerja lainnya. Konflik peran yang terjadi secara berkepanjangan dapat memicu rasa tidak nyaman ketika bekerja yang dalam hal ini dapat membuat menurunnya kinerja seorang karyawan dan meningkatkan keinginan seseorang untuk melakukan *turnover intentions*.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Oleh karena itu, kemungkinan terjadinya *turnover intentions* akan semakin meningkat jika konflik peran yang dialami seorang karyawan juga tinggi. Dari uraian tersebut, rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions*

## **Pengaruh Ketidakjelasan Peran Terhadap *Turnover Intentions***

Pada riset yang dilakukan oleh Himawantara & Astika (2018), ketidakjelasan peran berpengaruh secara positif terhadap *turnover intentions*. Hasil yang sama seperti riset dari Sudarmawan & Putra (2017) yang dalam hal ini berpendapat bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap *turnover intentions*. Ketika karyawan mengalami ketidakjelasan peran karena kurang memahami tugas dan wewenang yang diberikan oleh atasan, karyawan tersebut akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang akhirnya mengalami stres dan memilih untuk berhenti atau pindah ke tempat kerja lainnya. Ketidakjelasan peran yang dialami terus-menerus dapat membuat seorang karyawan menjadi tidak yakin ketika menyelesaikan suatu pekerjaan dan hal tersebut menyebabkan menurunnya kinerja seorang karyawan dan meningkatkan keinginan seseorang untuk melakukan *turnover intentions*.

Oleh karena itu, kemungkinan terjadinya *turnover intentions* akan semakin meningkat apabila ketidakjelasan peran yang dialami seorang karyawan juga tinggi. Dari uraian tersebut, rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Ketidakjelasan peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Pengaruh Budaya Organisasi Dalam Memperlemah Pengaruh Konflik Peran Serta Ketidakjelasan Peran Terhadap *Turnover Intentions***

Pada riset Johartono & Widuri (2013), budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* yang artinya jika tingkat budaya organisasi semakin tinggi, maka tingkat *turnover intentions* akan menurun. Widayati & Yunia (2016) juga menyatakan jika budaya organisasi berpengaruh signifikan dalam menurunnya tingkat *turnover intentions*. Pada riset Nahar (2004), budaya organisasi digunakan sebagai variabel moderasi untuk memoderasi hubungan antara gaya evaluasi atasan terhadap tekanan dan kepuasan kerja bawahan. Riset yang dilakukan oleh Fisher (2001) mengemukakan pola perilaku tipe A untuk memoderasi hubungan antara *role stress* dengan *job satisfaction* dan *job performance*.

Ketika budaya organisasi yang terdapat dalam suatu tempat kerja cukup bagus, antara karyawan dengan atasan terdapat hubungan baik, ketika satu karyawan mengalami kebingungan, maka akan dibantu oleh rekan yang lain, atau bisa langsung menanyakan kepada atasan bagaimana seharusnya ia bertindak. Ketika atasan memberitahukan apa yang sebenarnya diinginkan, maka hal tersebut akan mengurangi konflik peran yang dialami oleh seorang karyawan, sehingga memperkecil keinginan dia untuk keluar dari tempat kerjanya. Ketika karyawan mengalami kesulitan atau kebingungan bisa langsung bertanya ke atasan, sehingga mengurangi ketidakjelasan peran di organisasi yang dalam hal ini akan mengurangi ambiguitas peran yang dihadapi oleh karyawan yang kemudian akan mengurangi keinginannya untuk keluar dari tempat kerjanya.

Dengan begitu, bisa disebutkan jika budaya organisasi mempunyai peran yang sangat krusial dalam memperlemah pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peran terhadap *turnover intentions*. Berdasarkan hal tersebut, rumusan hipotesis yang ada sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Budaya organisasi mampu memperlemah pengaruh konflik peran terhadap *turnover intentions*.

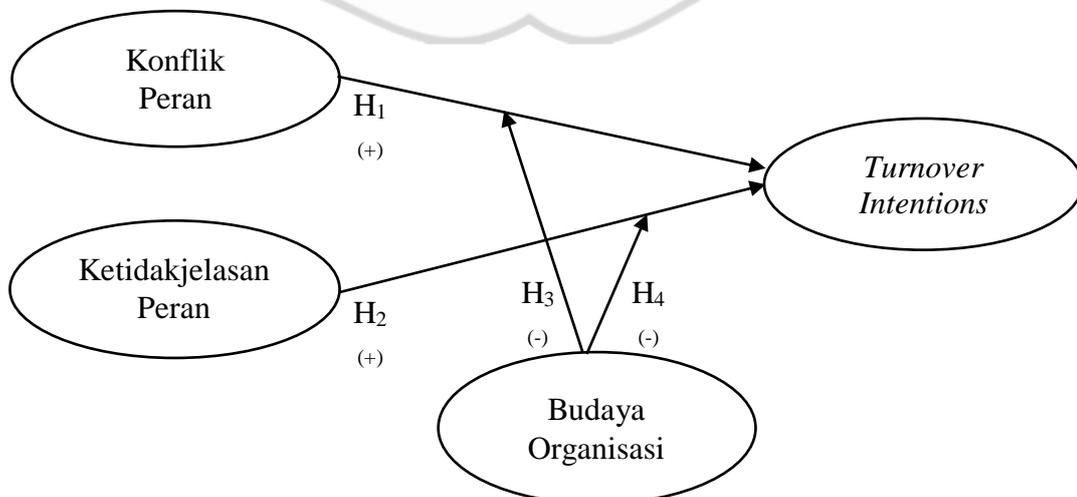
H<sub>4</sub> : Budaya organisasi mampu memperlemah pengaruh ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*.

## METODE PENELITIAN

Tujuan riset ini adalah menganalisis apakah konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* konsultan pajak serta apakah budaya organisasi mampu memperlemah pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions* konsultan pajak. Berdasarkan dari tujuan penelitian tersebut, maka model penelitian ini bisa diuraikan seperti yang terdapat pada gambar berikut ini:

Gambar 1

Metode Penelitian



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Populasi yang digunakan pada riset ini ialah pegawai yang bekerja di kantor konsultan pajak. Besarnya sampel bisa ditentukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi riset. Teknik sampling yang dipakai pada riset ini ialah *purposive sampling*. Kriteria untuk pemilihan sampel yang digunakan untuk riset ini ialah pegawai yang bekerja di kantor konsultan pajak dan telah menempuh pendidikan terakhir S1. Penelitian ini memakai jenis data kuantitatif. Sumber data yang dipakai pada riset ini ialah data primer. Data primer ini diperoleh dengan metode kuisisioner. Pengukuran variabel ini dilakukan dengan skala Likert. Skala Likert ialah suatu skala psikometrik yang umum dipakai pada angket serta dalam riset berupa survei. Terdapat lima pilihan skala likert yaitu: (1) sangat tidak setuju; (2) tidak setuju; (3) kurang setuju; (4) setuju; (5) sangat setuju.

Dalam penelitian ini, konflik peran termasuk dalam variabel independen. Konflik peran akan diukur dengan item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner yang dibuat oleh Rizzo et. al., (1970) dengan indikator adalah wewenang, tanggung jawab, kejelasan tujuan, dan deskripsi pekerjaan. Ketidakjelasan peran termasuk dalam variabel independen. Ketidakjelasan peran akan diukur dengan item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner yang dibuat oleh Rizzo et. al., (1970) dengan indikator adalah sumber daya manusia, ketidaksesuaian aturan, dan arahan yang tidak jelas. Budaya organisasi termasuk dalam variabel moderasi. Budaya organisasi akan diukur dengan item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner yang disusun oleh Hofstede et al. (1993) dengan indikator adalah profesionalisme, hubungan dengan perusahaan, hubungan dengan rekan kerja, dan integrasi. *Turnover intentions* termasuk dalam variabel dependen. *Turnover intentions* akan diukur dengan item-item pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang dikembangkan oleh Widodo (2010) dengan indikator adalah peluang pindah, keinginan untuk berpindah, rencana untuk pindah.

Penelitian ini memakai teknik analisis data *moderate regression analysis* (MRA). Alasan kenapa menggunakan MRA ini sebab bisa menjelaskan pengaruh variabel moderasi dalam memperlemah pengaruh hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam riset ini. Persamaan regresi pada riset ini dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi ialah seperti berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \quad (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 M + \beta_3 X_1 * M \quad (2)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_2 + \beta_2 M + \beta_3 X_2 * M \quad (3)$$

Keterangan:

Y : *Turnover Intentions*

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$ -  $\beta_3$  : Koefisien

X<sub>1</sub> : *Role Conflict*

X<sub>2</sub> : *Role Ambiguity*

M : Budaya Organisasi

Aplikasi yang dipakai untuk uji validitas dan reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji hipotesis pada riset ini adalah SPSS.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## HASIL DAN ANALISIS DATA

Tabel 1

Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Mean	Std. Deviation
Konflik Peran	7	2,7957	0,23294
Ketidakjelasan Peran	6	1,9433	0,15845
Budaya Organisasi	9	3,7011	0,17737
<i>Turnover Intentions</i>	3	2,8433	0,48003

Berdasarkan pada hasil dari tabel tersebut, semua pertanyaan konflik peran yang terdiri dari 7 item pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 2,7957 dengan standar deviasi sebesar 0,23294. Semua pertanyaan ketidakjelasan peran yang terdiri dari 6 item pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 1,9433 dengan standar deviasi sebesar 0,15845. Semua pertanyaan budaya organisasi yang terdiri dari 9 item pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,7011 dengan standar deviasi sebesar 0,17737. Semua pertanyaan *turnover intentions* yang terdiri dari 3 item pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 2,8433 dengan standar deviasi sebesar 0,48003.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	R Hitung	Sig.	Keterangan
1	RC1	0,928	0,000	Valid
2	RC2	0,853	0,000	Valid
3	RC3	0,819	0,000	Valid
4	RC4	0,740	0,000	Valid
5	RC5	0,877	0,000	Valid
6	RC6	0,911	0,000	Valid
7	RC7	0,834	0,000	Valid
8	RA1	0,838	0,000	Valid
9	RA2	0,847	0,000	Valid
10	RA3	0,794	0,000	Valid
11	RA4	0,822	0,000	Valid
12	RA5	0,794	0,000	Valid

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

13	RA6	0,886	0,000	Valid
14	BO1	0,812	0,000	Valid
15	BO2	0,702	0,000	Valid
16	BO3	0,778	0,000	Valid
17	BO4	0,844	0,000	Valid
18	BO5	0,832	0,000	Valid
19	BO6	0,817	0,000	Valid
20	BO7	0,781	0,000	Valid
21	BO8	0,779	0,000	Valid
22	BO9	0,728	0,000	Valid
23	TI1	0,788	0,000	Valid
24	TI2	0,858	0,000	Valid
25	TI3	0,772	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dari tabel diatas, semua nilai  $r$  hitung di atas nilai  $r$  tabel (0,301). Begitu juga dengan nilai sig. yang di bawah nilai  $\alpha$  (0,05). Bisa disarikan jika semua item pertanyaan pada riset ini valid.

**Tabel 3**

### Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Konflik Peran	0,937	Reliabel
2	Ketidajelasan Peran	0,908	Reliabel
3	Budaya Organisasi	0,922	Reliabel
4	<i>Turnover Intentions</i>	0,730	Reliabel

Menurut tabel 3, semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7. Bisa disarikan jika semua variabel pada riset ini bersifat reliabel

Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai *asympt. sig. (2-tailed)* di atas nilai  $\alpha$  (0,816 > 0,05). Bisa disarikan jika data dalam riset ini berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* pada tiap variabel di atas 0,1. Begitu juga dengan nilai VIF pada tiap variabel di bawah 10. Bisa disarikan jika model regresi ini terhindar dari gejala multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan semua nilai sig. pada tiap variabel di atas 0,05. Bisa disarikan jika model regresi ini terhindar dari gejala heteroskedastisitas.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**Tabel 4**

**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	238,777	2	119,388	37,925	,000
Residual	125,921	40	3,148		
Total	364,698	42			

Menurut tabel 4, nilai sig. yang didapatkan sebesar 0,000. Lantaran hasil dari nilai sig. di bawah 0,05, maka bisa disarikan jika model regresi ini yang terdiri atas variabel independen (konflik peran dan ketidakjelasan peran) mampu memprediksi variabel dependen (*turnover intentions*).

**Tabel 5**

**Hasil Adjusted R<sup>2</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809	,655	,637	1,774

Tabel 5 menjelaskan nilai *adjusted r square* yang didapatkan senilai 0,637. Hasil tersebut bisa disarikan jika model ini bisa memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap perubahan nilai variabel terikat sebesar 63,7%.

**Tabel 6**

**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,092	,897		1,218	,230
Konflik Peran	,197	,059	,454	3,356	,002
Ketidakjelasan Peran	,307	,100	,416	3,072	,004

Berdasarkan tabel di atas, nilai sig. dari konflik peran dan ketidakjelasan peran sebesar 0,002 dan 0,004. Karena kedua nilai sig. tersebut di bawah 0,05, maka

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bisa disarikan jika variabel bebas (konflik peran dan ketidakjelasan peran) berpengaruh terhadap variabel terikat (*turnover intentions*).

**Tabel 7**

**Hasil Uji t Konflik Peran Dengan Budaya Organisasi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,423	6,250		1,508	,140
Konflik Peran	,214	,240	,492	,893	,377
Budaya Organisasi	-,163	,166	-,376	-,982	,332
Budaya Organisasi* Konflik Peran	,001	,007	-,036	,085	,933

**Tabel 8**

**Hasil Uji t Ketidakjelasan Peran Dengan Budaya Organisasi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15,247	6,872		2,219	,032
Ketidakjelasan Peran	,018	,488	,025	,038	,970
Budaya Organisasi	-,332	,190	-,767	-1,745	,089
Budaya Organisasi* Ketidakjelasan Peran	,011	,014	-,469	,792	,433

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari Tabel 7 dan Tabel 8, nilai *sig.* yang didapatkan dari interaksi antara *role conflict* dengan budaya organisasi serta *role ambiguity* dengan budaya organisasi sebesar 0,933 dan 0,433. Lantaran nilai *sig.* yang diperoleh di atas 0,005, maka dapat disarikan jika variabel budaya organisasi bukanlah variabel moderating.

Hasil uji t untuk pengaruh konflik peran terhadap *turnover intentions* menghasilkan nilai *sig.* senilai 0,002. Nilai *sig.* tersebut di bawah 0,005 sehingga bisa disarikan jika hipotesis H<sub>1</sub> terdukung yang artinya konflik peran mempunyai

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Hasil riset ini sama seperti riset yang dijalankan oleh Himawantara & Astika (2018) yang dalam hal ini mereka menyebutkan jika konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Jika konflik peran yang dirasakan oleh konsultan pajak semakin tinggi, maka keinginan konsultan pajak untuk berpindah tempat kerja atau berhenti kerja juga semakin tinggi. Peran rangkap yang dilakukan konsultan pajak dapat menyebabkan konflik peran yang mengacu pada ketidaknyamanan dalam bekerja. Rasa tidak nyaman yang dirasakan konsultan pajak bisa menaikkan keinginan untuk mengundurkan diri dari KKP tempat konsultan pajak bekerja.

Hasil uji t untuk pengaruh ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions* menghasilkan nilai sig. senilai 0,004. Nilai sig. tersebut di bawah 0,005 sehingga bisa disarikan jika hipotesis H<sub>2</sub> terdukung yang artinya ketidakjelasan peran mempunyai pengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Hasil riset ini konsisten dengan riset yang dijalankan oleh Himawantara & Astika (2018) yang dalam hal ini mereka menyebutkan jika ketidakjelasan peran memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Jika ketidakjelasan peran yang dialami oleh konsultan pajak semakin tinggi, maka keinginan konsultan pajak untuk berpindah tempat kerja atau berhenti kerja juga semakin tinggi. Minimnya informasi dan instruksi yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu pekerjaan membuat konsultan pajak mengalami tekanan kerja karena tidak memahami apa yang dikerjakannya. Ketidakjelasan peran yang dialami oleh konsultan pajak bisa menyebabkan stres yang berujung pada penurunan kepuasan kerja yang dapat menaikkan keinginan untuk mengundurkan diri dari KKP tempat konsultan pajak bekerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil uji t untuk pengaruh budaya organisasi dalam memperlemah konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions* menghasilkan nilai sig. sebesar 0,933 dan 0,433. Nilai sig. tersebut di atas 0,005 sehingga bisa disarikan jika hipotesis H<sub>3</sub> dan H<sub>4</sub> tidak terdukung yang artinya budaya organisasi tidak bisa memperlemah pengaruh konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*. Hasil riset ini sejalan dengan riset yang dilaksanakan oleh Nahar (2004) yang dalam hal ini menyatakan jika budaya organisasi tidak mampu memoderasi tekanan kerja yang dialami oleh karyawan. Budaya organisasi bukanlah faktor utama yang bisa mengurangi pengaruh konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*. Meskipun di suatu KKP memiliki budaya organisasi yang cukup baik, namun apabila dari konsultan pajak sudah tidak tahan dengan tekanan yang diterimanya dalam bekerja maka yang bersangkutan akan memilih untuk berpindah tempat kerja di mana tekanan kerja yang akan terjadi tidak seberat di tempat kerjanya sekarang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KESIMPULAN DAN SARAN

Riset ini dilaksanakan guna mencari tahu pengaruh variabel bebas (konflik peran serta ketidakjelasan peran) terhadap variabel terikat (*turnover intentions*) dengan kompensasi serta budaya organisasi sebagai variabel moderasi. Responden pada riset ini sebanyak 43 konsultan pajak yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara *online*. Berdasarkan riset yang sudah dilaksanakan, kesimpulan yang bisa diambil yaitu konflik peran serta ketidakjelasan peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions*. Sedangkan budaya organisasi tidak bisa memperlemah pengaruh konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*.

Keterbatasan dalam penelitian yang terjadi di antaranya adalah jumlah data untuk penelitian ini masih kurang. Hal ini terjadi karena terdapat beberapa responden yang tak sesuai dengan kriteria yang diperlukan pada riset ini. Variabel budaya organisasi yang digunakan sebagai variabel moderasi belum berhasil memoderasi pengaruh konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*. Hal ini bisa disebabkan karena budaya organisasi yang terdapat pada perusahaan

Penelitian ini masih kurang ideal serta banyak kekurangan. Sejumlah saran yang disampaikan untuk para peneliti yang akan melakukan penelitian ulang antara lain peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengumpulkan data dari responden lebih banyak dan diusahakan untuk menyebarkan kuesioner langsung ke KPP agar data yang diperoleh lebih baik. Selain itu, peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel moderasi selain budaya organisasi yang bisa mengurangi pengaruh konflik peran serta ketidakjelasan peran terhadap *turnover intentions*, seperti kompensasi atau komitmen afektif.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abelson, M. A. (1987). Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382–386.
- Abraham, R. (1997). Thinking Styles as Moderators of Role Stressor- Job Satisfaction Relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, 18(5), 236–243.
- Collins, K. M., & Killough, L. N. (1992). An empirical examination of stress in public accounting. *Accounting, Organizations and Society*, 17(6), 535–547.
- Dougherty, T. W., & Pritchard, R. D. (1985). The Measurement of Role Variables: Exploratory Examination of a New Approach. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35(2), 141–155. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90032-9](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90032-9)
- Fanani, Z., Hanif, R. A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 5(2), 139–155.
- Fisher, R. T. (2001). Role Stress, Type A Behaviour Pattern, and External Auditor Job Performance and Satisfaction. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 143–170.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–68.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work* (8th ed.). Prentice Hall.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Himawantara, I. G. A., & Astika, I. B. P. (2018). Pengaruh Role Stress pada Turnover Intentions Konsultan Pajak dengan Kompensasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1656–1681.
- Hofstede, G., Bond, M. H., & Luk, C. (1993). Individual Perceptions of Organizational Cultures: A Methodological Treatise on Levels of Analysis. *Organization Studies*, 14(4), 483–503.
- Johartono, & Widuri, R. (2013). Analisa Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 162.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley & Sons.
- Kanfer, R. (1987). Task-Specific Motivation: An Integrative Approach to Issues of Measurement, Mechanisms, Processes, and Determinants. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5(2), 237–264.
- Ksama, I. B. P. T., & Wibawa, I. M. A. (2016). Pengaruh Leader-member Exchange, Role Stress Dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(10), 6174–6200.
- Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2001). Literature Review of Role Stress/Strain on Nurses: An International Perspective. *Nursing & Health Sciences*, 3(3), 161–172.
- Luthans, F. (2001). *Organizational Behaviour* (9th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Murtiasri, E., & Ghozali, I. (2006). Anteseden Dan Konsekuensi Burnout Pada

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Auditor : Pengembangan Terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi*, 9, 1–27.
- Nahar, A. (2004). Pengaruh Gaya Evaluasi Atasan Terhadap Tekanan dan Kepuasan Kerja Bawahan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 114–130.
- Putri, I. G. A. M. A. D. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dalam Perspektif Balanced Scorecard. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3(3), 334–501.
- Rebele, J. E., & Michaels, R. E. (1990). Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables. *Behavioral Research in Accounting*, 2, 124–153.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Rajawali Pers.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications* (7th ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. P., Millett, B., & Waters-Marsh, T. (2008). *Organisational Behaviour* (5th ed.). Pearson Education Australia.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Satyawati, N. M. R., & Suartana, I. W. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Keuangan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 17–32.
- Siagian, S. P. (1992). *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Haji Masagung.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sudarmawan, P. S. K., & Putra, I. N. W. A. (2017). Pengaruh Role Stress Pada Turnover Intentions Auditor dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2000–2027.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukwandi, R., & Meliana, M. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja dan Turnover Intention Karyawan Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3(1), 1–9.

Widayati, C., & Yunia, Y. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Turnover Intention. *Jurnal Manajemen*, 20(3), 375–388.

Widodo, R. (2010). *Analisis Pengaruh Keamanan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan Outsourcing*. Universitas Diponegoro.