



Tersedia online di  
<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika>  
  
<http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.586>

**EkoNika**  
Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri

## Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh Ambiguitas Dan Konflik Terhadap Komitmen Pegawai Manufaktur Di Bantul

Choirunnisak<sup>1</sup>, Ignatius Soni Kurniawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>. Program Studi Manajemen, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta  
email: [soni\\_kurniawan@ustjogja.ac.id](mailto:soni_kurniawan@ustjogja.ac.id)

### ABSTRAK

#### Artikel History:

Artikel masuk : 04-12-2019  
Artikel revisi : 30-03-2020  
Artikel diterima : 05-04-2020

#### Keywords:

*ambiguitas peran, konflik peran, burnout, komitmen.*

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap komitmen pegawai dengan *burnout* sebagai variabel pemediasi. Sampel penelitian adalah 120 pegawai pada empat perusahaan manufaktur yang berlokasi di Bantul Yogyakarta. Temuan riset menyatakan bahwa *burnout* memediasi pengaruh ambiguitas dan konflik peran terhadap komitmen. Penelitian menghasilkan temuan menarik yaitu ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap *burnout* dan konflik peran berpengaruh positif terhadap komitmen.

### ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of role ambiguity and role conflict on employee commitment with burnout as a mediating variable. The research sample was 120 employees of four manufacturing companies located in Bantul, Yogyakarta. Research findings suggest that burnout mediates the influence of ambiguity and role conflict on commitment. The study produced an interesting finding that role ambiguity had a negative effect on burnout and role conflict had a positive effect on commitment.*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memainkan peran kunci dalam menentukan kelangsungan hidup, efektivitas, dan daya saing bisnis (Zeng et al., 2011). Peningkatan kualitas sumber daya di perusahaan membutuhkan peran dari organisasi itu sendiri, hal ini diperkenalkan oleh Kahn et.al.,(1964) dengan nama teori dinamika peran organisasi. Organisasi mendorong kualitas

Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh....

<http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.586>

© 2020 Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri. Semua hak cipta dilindungi undang-undang



SDM melalui *job enlargement* dan *enrichment* serta pelatihan dan pengembangan namun demikian terdapat fenomena dimana pegawai justru mengalami konflik peran, ambiguitas peran, dan *burnout* yang dapat mempengaruhi komitmen kerjanya. Lee & Ashforth (1996) menyatakan bahwa *burnout* terjadi ketika seseorang tidak bisa memenuhi permintaan, atau tidak menghasilkan sesuatu, karena beberapa faktor tuntutan pekerjaan termasuk ambiguitas peran, konflik peran, stress, beban kerja yang berat dan tekanan. Faktor organisasi diidentifikasi sebagai penyebab yang berkontribusi pada proses *burnout* termasuk peran ambiguitas dan konflik peran (Lloyd, King, & Chenoweth, 2002).

Peran didefinisikan sebagai pola perilaku, ambiguitas peran mengacu pada harapan seputar peran, dan konflik peran melibatkan ketidakcocokan tuntutan yang dihadapi individu (Ilgen & Hollenbeck, 1991). Ambiguitas peran terjadi ketika individu karyawan tidak jelas mengenai perintah atau tugas tertentu atau dalam istilah yang lebih umum tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan (Harms & Luthans, 2012). Konflik peran adalah salah satu dari beberapa kondisi yang dianggap menyebabkan masalah dalam sistem sosial termasuk ambiguitas peran, diskontinuitas peran dan peran yang berlebihan (ketika orang dihadapkan dengan harapan terlalu banyak) (Biddle, 1986). Singh (2000), Lloyd et al. (2002), dan Yener, Oskaybas, & Dursun (2014) menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout*. Leiter & Maslach (1988) menemukan bahwa konflik peran dan hubungan dengan supervisor yang tidak menyenangkan berpengaruh positif terhadap *burnout*. Salehi & Gholtash (2011) menyatakan bahwa *job burnout* memiliki efek negatif terhadap komitmen organisasi.

Mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Singh (2000), penelitian ini melakukan pengujian kembali dengan meletakkan variabel *burnout* sebagai variabel mediasi antara ambiguitas dan konflik peran terhadap komitmen khususnya pada pegawai perusahaan manufaktur di Bantul. *Intersender* sebagai *role stressor* (stres peran) dan variabel komitmen sebagai *job outcomes* (hasil pekerjaan) pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan perbedaan hasil dalam memprediksi pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara stress peran dan hasil pekerjaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Harms & Luthans (2012) menjelaskan komitmen organisasi sebagai keinginan kuat karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi, kesediaan untuk mengerahkan segala energi yang dimiliki untuk organisasi, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Porter, Steers, & Boulian (1973) menjelaskan bahwa komitmen dapat ditandai oleh setidaknya tiga faktor: 1) keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, 2) kesediaan untuk

Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh....

<http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.586>

© 2020 Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri. Semua hak cipta dilindungi undang-undang



mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi, 3) dan keinginan yang pasti untuk mempertahankan keanggotaan organisasi. Meskipun komitmen penting untuk menjaga kinerja pegawai, namun dalam penelitian (Kurniawan & Tamrin, 2019) afektif komitmen tidak menjadi penyebab *turnover intention*. Indikator komitmen organisasi menurut Buchanan (1974) yaitu: identifikasi organisasional, keterlibatan, dan kesetiaan (loyalitas).

*Burnout* adalah fenomena yang biasa digunakan untuk menggambarkan keadaan atau proses kelelahan (Neckel, Schaffner, & Wagner, 2017). Istilah *burnout* menurut Kim & Stoner (2008) diperkenalkan untuk merujuk pada fenomena yang diamati di antara individu yang pekerjaannya berurusan melayani orang lain dan bekerja dengan orang banyak yang dituntut secara emosional. *Burnout* mencakup kelelahan kognitif, afeksi, dan konatif, yang dapat menurunkan produktivitas kerja. Indikator *burnout* dalam penelitian Singh (2000) meliputi *burnout* pada manajemen dan pelanggan.

Ambiguitas menurut Rizzo, House, & Lirtzman (1970) dan Harms & Luthans (2012) terjadi ketika karyawan tidak paham atas tugas yang diberikan oleh organisasi. Johnson & Stinson (1975) membagi dimensi ambiguitas menjadi dua yaitu 1) ambiguitas tugas (*task ambiguity*) dengan mengukur sejauh mana seseorang memahami tugas pekerjaan mereka, tanggung jawab, dan wewenang dengan jelas; 2) umpan balik ambiguitas (*feedback ambiguity*) adalah item yang mengukur sejauh mana seseorang menyadari langsung evaluasi dari atasan pada pekerjaan mereka.

Harms & Luthans (2012) menyebutkan bahwa konflik peran terjadi ketika karyawan atau anggota tim diminta untuk melakukan tugas yang saling bertentangan, dengan nilai-nilai pribadi individu. Pada kegiatan kerja yang membutuhkan kerjasama kelompok, peluang konflik biasanya akan meningkat, terutama ketika kelompok terlibat dalam perilaku tidak etis atau antisosial dan ketika anggota kelompok menekankan satu set norma sementara pemimpin dan aturan dari organisasi formal menekankan yang lain. Johnson & Stinson (1975) menyebutkan dimensi konflik peran dibagi menjadi dua yaitu *intersender* dan *person-role*. *Intersender* yaitu skala konflik peran yang memuat item-item yang mengukur sejauh mana seseorang menerima permintaan yang tidak sesuai mengenai pekerjaan mereka, sedangkan hal-hal yang termasuk dalam skala konflik *person-role* diukur sejauh mana pekerjaan seseorang menuntut tugas yang mereka rasa seharusnya tidak menjadi bagian dari pekerjaan mereka (Johnson & Stinson, 1975). Indikator untuk mengukur konflik peran, yaitu *intersender* dan *resource/demands* (Singh, 2000).

## Pengembangan Hipotesis

Lee & Ashforth (1996) menyatakan bahwa *burnout* terjadi ketika seseorang tidak bisa memenuhi permintaan, atau tidak menghasilkan sesuatu karena beberapa faktor tuntutan pekerjaan termasuk ambiguitas peran, konflik peran, stress, beban kerja yang berat dan tekanan. Lloyd et al. (2002) menyatakan bahwa faktor organisasi diidentifikasi sebagai penyebab yang berkontribusi pada proses *burnout* termasuk peran ambiguitas dan konflik peran. Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) mengatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara konsisten menunjukkan korelasi sedang hingga tinggi terhadap penyebab *burnout*. Singh (2000) menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout*. Yener et al. (2014) mempelajari faktor-faktor yang menyebabkan karyawan mengalami *burnout*, hasilnya menunjukkan bahwa keadilan organisasi, ambiguitas peran, konflik peran, dan sinisme adalah alasan utama terjadinya *burnout* dalam organisasi, dan dampak masalah paling penting yang dihadapi karyawan sebagai akibat dari *burnout* adalah penurunan kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

H1: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout*.

H2: Konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Salehi & Gholtash (2011) menyatakan bahwa job *burnout* memiliki efek negatif terhadap komitmen organisasi. Dijelaskan jika seseorang individu bekerja dengan baik dan melakukannya lebih dari sekedar penjelasan tugas, maka prinsip ini mengasumsikan bahwa individu tersebut memiliki komitmen emosional atau memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap organisasi. Babakus, Cravens, Johnston, & Moncrief (1999) menyatakan kelelahan emosional dalam dimensi *burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Singh (2000) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen, *burnout* mengarah pada berkurangnya komitmen organisasi.

H3: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen.

Menurut Porter et al. (1973) komitmen dapat ditandai oleh setidaknya tiga faktor: keyakinan yang kuat dalam penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi, dan keinginan yang pasti untuk mempertahankan keanggotaan organisasi. Fisher & Gitelson (1983) menyimpulkan bahwa ambiguitas peran terkait positif dengan tingkat pendidikan, dan berhubungan negatif dengan komitmen organisasi, keterlibatan pekerjaan, kepuasan dengan rekan kerja dan promosi, rentang batas, masa kerja, dan usia, sedangkan konflik peran tidak terkait dengan kinerja tetapi berhubungan negatif dengan komitmen, keterlibatan, kepuasan dengan gaji, rekan kerja, pengawasan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh....

<http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.586>

© 2020 Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri. Semua hak cipta dilindungi undang-undang



Hasil penelitian Han, Han, An, & Lim (2014) menunjukkan bahwa ambiguitas peran mengurangi komitmen organisasi. Di sisi lain konflik peran dan ambiguitas peran meningkatkan tingkat kejenuhan serta memiliki efek tidak langsung pada komitmen organisasi dan kelelahan. Judeh (2011) dalam temuannya melaporkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran muncul sebagai mediator signifikan dari hubungan antara sosialisasi karyawan dan komitmen organisasi.

H4: Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap komitmen.

H5: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap Komitmen.

Han, Han, An, & Lim (2014) menempatkan *burnout* sebagai variabel pemediasi pada *stress role ambiguity* dan *stress role conflict* terhadap *turnover* sebagai *job outcomes*, hasilnya adalah *burnout* memainkan peran penting dalam hubungan *stress role ambiguity* dan *stress role conflict*. Han, Han, An, & Lim (2014) merekomendasikan mengembangkan rencana untuk meningkatkan komitmen organisasi karena memediasi *rolestress* dan intensi *turnover* sebagai *job outcomes*. Singh (2000) meletakkan *burnout* sebagai variabel mediasi dari pengaruh stres peran terhadap hasil pekerjaan. Penelitian Singh (2000) membahas tentang ambiguitas peran perusahaan dan konflik peran intersender sebagai stres peran dan variabel komitmen sebagai hasil pekerjaan, di mana stress peran sebagai antasedan dan hasil pekerjaan sebagai konsekuensinya. Hasil penelitian Singh (2000) membuktikan bahwa variabel *burnout* mampu memisahkan aspek fungsional (*eustress*) dan disfungsional (*distrees*) dari *role stressor* terhadap hasil pekerjaan (*job outcomes*) sehingga melalui aspek *role sressor* dan *burnout* dapat dilakukan tindakan perbaikan.

H6: *Burnout* memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap komitmen.

H7: *Burnout* memediasi pengaruh konflik peran terhadap komitmen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 5 skala likert. Indikator komitmen diambil dari Buchanan (1974), ambiguitas peran, konflik peran dan *burnout* diambil dari Singh (2000). Populasi penelitian adalah pegawai 4 manufaktur yang berlokasi di Bantul (PT Adi Satria Abadi, PT Bintang Alam Semesta, PT Hari Mukti Teknik, PT Ide Studio) dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Karena keterbatasan akses informasi jumlah pegawai tidak diketahui secara pasti maka pengambilan sampel menggunakan rumus Formula Lemeshow (Ogston, Lemeshow, Hosmer, Klar, & Lwanga, 1991) sebagai berikut ini:

$$n = \frac{Za^2 X P X Q}{L^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 X 0.5 X 0.5}{(0.1)^2} = 96.04$$

n : Jumlah sampel yang diperlukan;

Za : Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1.96$ ;

P : *Prevalansi outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 50%;

Q : 1-P;

L : Tingkat Ketelitian 10%.

Penelitian ini menggunakan 120 responden yang telah memenuhi batas minimal 96 responden.

## HASIL & PEMBAHASAN

Item dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.1478). Item *corrected item-total correlation* menghasilkan  $r_{hitung}$  variabel ambiguitas peran (0.306 – 0.582), konflik peran (0.198 – 0.471), *burnout* (0.390 – 0.727), dan variabel komitmen (0.289 – 0.532)  $> 0.1478$ . *Cronbach's alpha based on standardized items* ambiguitas peran sebesar 0.723, konflik peran 0.614, *burnout* 0.764, dan komitmen 0.698  $> 0.6$  atau reliabel.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	%
Jenis	Laki-Laki	89.2
Kelamin	Perempuan	10.8
Usia	17-24 tahun	11.7
	25-34 tahun	38.3
	35-49 tahun	39.2
	50-64 tahun	10.8
Pendidikan	SD/Sederajat	11.7
	SLTP/Sederajat	21.7
	SLTA/sederajat	58.3
Terakhir	S1	8.3

Karakteristik responden (Tabel 1) menunjukkan lebih banyak responden laki-laki (89.2%) yang menunjukkan bahwa pekerjaan lebih banyak membutuhkan kekuatan fisik. Usia responden terbanyak pada rentang 35-49 tahun (39.2%) menunjukkan kebanyakan pekerja berada pada usia yang matang yang mewakili ketercukupan keterampilan dan pengalaman. Mayoritas responden adalah lulusan SLTA/sederajat (58.3%) yang menunjukkan kewajaran pendidikan yang umumnya dipersyaratkan untuk pekerja di lantai operasi manufaktur.

Tabel 2 menunjukkan tidak ada multikolonieritas pada model regresi I dan II dengan nilai *tolerance*  $> 0.10$  dan *VIF*  $< 10$ . Heteroskedastisitas juga tidak terjadi pada kedua model



regresi yang ditunjukkan dengan nilai *t park test* yang memiliki  $p > 0.05$  atau tidak signifikan. Data residual pada kedua model regresi juga terdistribusi normal yang ditunjukkan dengan nilai Kolmogorov-Smirnov Z yang memiliki *asympt.sig (2 tailed)*  $> 0.05$  atau tidak signifikan.

**Tabel 2. Asumsi Klasik**

Model	Independent	Dependent	Multicollinearity		Park Test		Kolmogorov-Smirnov Test	
			Toll.	VIF	t	p	K-S Z	Asymp.Sig
I	Ambiguitas	Burnout	.452	2.214	-1.446	.151	1.105	.174
	Konflik		.452	2.214	.745	.458		
II	Burnout	Komitmen	.898	1.113	.696	.488	1.917	.114
	Ambiguitas		.407	2.457	-1.517	.132		
	Konflik		.434	2.306	-.252	.802		

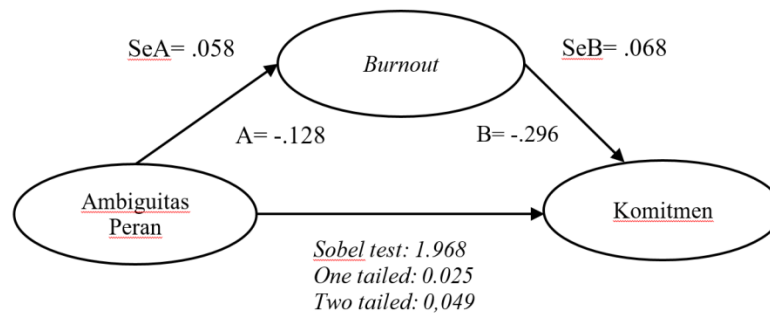
Tabel 3 menunjukkan nilai t dari ambiguitas peran (-2.202) terhadap *burnout* adalah negatif, dengan demikian H1 yang menyatakan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout* ditolak. Nilai t dari konflik peran terhadap *burnout* (3.582) memiliki nilai  $p/2=0.000 < 0.05$  dengan demikian H2 yang menyatakan konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout* diterima

**Tabel 3 Hasil Uji Regresi**

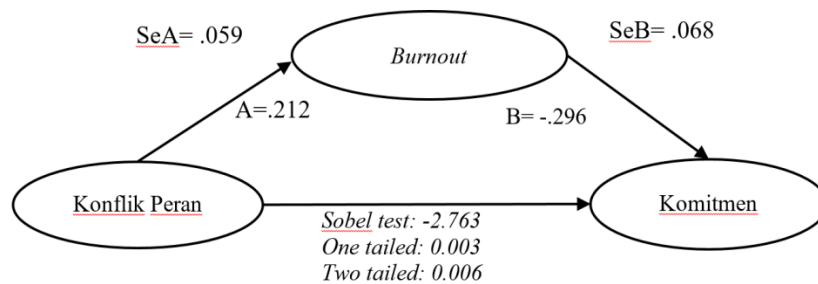
Independent	Dependent	Unstd. Coeff.		Std. C.	t	Sig.	Adj R <sup>2</sup>
		B	Std. E.	Beta			
(Constant)		9.211	1.046		8.807	.000	
Ambiguitas	Burnout	-.128	.058	-.287	-2.202	.030	.003
Konflik		.212	.059	.467	3.582	.000	
(Constant)		25.410	1.472		17.259	.000	
Burnout	Komitmen	-.296	.101	-.266	-2.931	.004	.118
Ambiguitas		-.205	.065	-.415	-3.173	.002	
Konflik		.269	.068	.534	3.955	.000	

Tabel 3 menunjukkan nilai t dari *burnout* (-2.931) memiliki nilai  $p/2=0.002 < 0.05$ , ambiguitas peran (-3.173) memiliki sig.  $p/2=0.001 < 0.05$  artinya H3, H4 diterima. Konflik peran memiliki nilai t 3.955, nilainya positif dengan demikian H5 yang menyatakan konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen ditolak.

Hasil perhitungan Sobel *test* pada Gambar 2 menunjukkan nilai *two-tailed probability* sebesar  $0.049 < 0.05$ , sehingga H6 yang menyatakan *burnout* memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap komitmen, diterima.

**Gambar 1. Uji Mediasi Hipotesis 6**

Hasil perhitungan uji sobel pada Gambar 2 menunjukkan nilai *two-tailed probability* sebesar  $0.006 < 0.05$  sehingga H7 yang menyatakan *burnout* memediasi pengaruh konflik peran terhadap komitmen, diterima.

**Gambar 2. Uji Mediasi Hipotesis 7**

## Pembahasan

Hipotesis 1 yang memberikan dugaan pengaruh positif ditolak, hasil uji justru menunjukkan ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout*. Hal ini diduga karena sebanyak 50% responden berusia diatas 35 tahun yang menunjukkan pengalaman kerja yang cukup untuk menghadapi ambiguitas peran justru hal untuk meningkatkan diri sehingga permasalahan ditanggapi dengan positif yang menurunkan *burnout*. Temuan pengaruh negatif ambiguitas peran terhadap *burnout* ini mengkonfirmasi hasil riset Zhaleh, Ghonsooly, & Pishghadam (2018). Namun demikian tidak otomatis disarankan bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan ambiguitas karena dalam penelitian lain ambiguitas dalam pekerjaan ditemukan berpengaruh positif terhadap *burnout* dan berpengaruh negatif terhadap kinerja (Wu, Hu, & Zheng, 2019).

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*, temuan ini mengkonfirmasi penelitian Lee & Ashforth (1996); Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore (2000); Singh (2000); Utami & Nahartyo (2013). Dengan demikian agar *burnout* dapat diturunkan disarankan pimpinan untuk menurunkan konflik peran khususnya pada tiga indikator yang dinilai paling tinggi yaitu bekerja dengan dua atau lebih



kelompok secara berbeda; harus memuaskan terlalu banyak orang yang berbeda; dan mencoba untuk memenuhi tuntutan bertentangan dari berbagai departemen.

Uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan negatif terhadap komitmen. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Babakus et al. (1999) yang menyatakan kelelahan emosional dalam dimensi *burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Salehi & Gholtash (2011) menyatakan bahwa *job burnout* memiliki efek negatif terhadap komitmen organisasi. Agar komitmen meningkat disarankan untuk mengelola tiga indikator *burnout* yang dinilai tertinggi yaitu kelelahan karena memenuhi harapan; kecewa dengan tindakan; dan kurang simpatik.

Maslach et al. (2001) menyatakan *burnout* dipandang sebagai bentuk stres kerja, dengan tautan ke konsep kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover*. Bagi orang yang bekerja kelelahan tidak bisa dihindari, namun kelelahan yang berlebihan lah yang menyebabkan produktivitas dan efektivitas kerja menjadi lebih rendah. Lebih lanjut hal ini dikaitkan dengan penurunan kepuasan kerja dan berkurangnya komitmen terhadap pekerjaan atau organisasi. Singh (2000) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap komitmen. Leiter & Maslach (1988) menunjukkan bahwa pekerja yang berkomitmen berinteraksi lebih sering dengan pekerja lain yang berkomitmen, dan pekerja yang acuh tak acuh terhadap organisasi berinteraksi lebih sering dengan rekan kerja yang berpikiran sama. Hasilnya konsisten dengan yang dihipotesiskan bahwa *burnout* mengarah pada berkurangnya komitmen organisasi. Untuk itu organisasi atau perusahaan perlu mengatasi dan memperbaiki serta mencari solusi yang tepat dengan manajemen kelelahan yang baik agar dapat meningkatkan komitmen seseorang dalam berorganisasi.

Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan terdapat pengaruh negatif signifikan ambiguitas peran terhadap komitmen. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Han, Han, An, & Lim (2014) bahwa ambiguitas peran mengurangi komitmen organisasi. Ambiguitas peran dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja hingga kejenuhan yang mengakibatkan menurunnya komitmen organisasi (Saraswati, Atmadja, & Darmawan, 2014). Pengaruh ambiguitas peran sangat besar, tidak hanya pada individu tapi juga berdampak pada perusahaan. Tethool (2013) dalam penelitiannya juga menunjukkan ada korelasi negatif antara ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi.

Hipotesis kelima ditolak, ditemukan ada pengaruh positif konflik peran terhadap komitmen, temuan ini mendukung hasil penelitian (Sari, 2016). Responden dengan usia di atas 25 tahun sebanyak 88,3% berpengaruh dalam memandang konflik, konflik tidak serta merta menurunkan komitmen kerja. Konflik peran yang dipersepsikan secara positif akan mendorong

karyawan untuk dapat menangani konflik dengan menghasilkan resolusi konflik peran yang tepat sehingga akan menciptakan komitmen organisasional menjadi lebih baik. Sebanyak 50% responden sudah berusia diatas 35 tahun diduga membuat mereka lebih memilih menjaga komitmen karena sudah mengenal perusahaannya daripada pindah meskipun mengalami konflik peran.

Hasil pengolahan uji mediasi hipotesis keenam dan ketujuh menggunakan Sobel *test* menunjukkan *burnout* memediasi ambiguitas peran terhadap komitmen. Selanjutnya pengolahan uji mediasi ketujuh juga menunjukkan bahwa *burnout* memediasi konflik peran terhadap komitmen. Silvia (2017) juga meletakkan *burnout* sebagai variabel mediasi, hasilnya stres kerja memediasi konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi. Temuan ini juga mengkonfirmasi model mediasi konstruk *burnout* Singh (2000) dan Han, Han, An, & Lim (2014).

## SIMPULAN & SARAN

Temuan menunjukkan konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*, menariknya ambiguitas justru ditemukan berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Lebih lanjut ambiguitas peran dan *burnout* ditemukan secara parsial berpengaruh negatif terhadap komitmen, sementara konflik justru ditemukan berpengaruh positif terhadap komitmen. Pimpinan perusahaan disarankan untuk menurunkan implementasi indikator variabel konflik dan *burnout* yang dinilai tinggi seperti yang disebutkan di pembahasan. Penelitian kedepan perlu mengkaji lebih lanjut tambahan variabel lain seperti kepuasan kerja, dukungan organisasi, kecerdasan emosional dalam pengaruhnya terhadap komitmen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58–70. <https://doi.org/10.1177/0092070399271005>
- Biddle, B. J. (1986). Recent Developments in Role Theory. *Annual Review of Sociology*, 12(1), 67–92. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.12.1.67>
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533–546. <https://doi.org/10.2307/2391809>
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320–333. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.2.320>
- Fogarty, T., Singh, J., Rhoads, G., & Moore, R. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12(May 2014), 31–67.
- Han, S., Han, J., An, Y., & Lim, S. (2014). Effects of role stress on nurses' turnover intentions: Mediasi *Burnout* Pada Pengaruh.... <http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i1.586>

- The mediating effects of organizational commitment and burnout. *Japan Journal of Nursing Science*, 12(4), 1–10. <https://doi.org/10.1111/jjns.12067>
- Harms, P. D., & Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 589–594. <https://doi.org/10.1002/job.1785>
- Ilgén, D. R., & Hollenbeck, J. R. (1991). The Structure of Work : Job Design and Roles. In *Handbook of industrial and organizational psychology*. Amerika Serikat: Michigan State University.
- Johnson, T. W., & Stinson, J. E. (1975). Role ambiguity, Role Conflict, and Satisfaction: Moderating Effects of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 329–333. <https://doi.org/10.1037/h0076752>
- Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment. *International Business Research*, 4(3), 171–181. <https://doi.org/10.5539/ibr.v4n3p171>
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5–25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>
- Kurniawan, I. S., & Tamrin, H. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Pramuniaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 158–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/jieb.v16i2.2935>
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297–308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Neckel, S., Schaffner, A. K., & Wagner, G. (2017). Burnout, Fatigue, Exhaustion. In *This Palgrave Macmillan*. Cham: Springer.
- Ogston, S. A., Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1991). Adequacy of Sample Size in Health Studies. In *World Health Organization* (p. 347). <https://doi.org/10.2307/2532527>
- Porter, L. W., Steers, R. M., & Boulian, P. V. (1973). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 1–21. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED099485.pdf>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15(April 2016), 306–310. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.03.091>
- Saraswati, N. P. I. P., Atmadja, A. T., & Darmawan, N. A. S. (2014). Pengaruh Tekanan Klien, Konflik Peran dan Role Ambiguity Terhadap Komitmen Independensi Aparat Inspektorat Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Denpasar dan Kabupaten

- Gianyar). *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, 2(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jimat.v2i1.2977>
- Sari, F. (2016). Pengaruh Servant Leadership, Konflik Peran dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Bappeda Kabupaten Rembang). Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/50112/>
- Silvia, C. . A. Y. (2017). Analisis Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja sebagai variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. Witel Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1–15.
- Singh, J. (2000). Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations. *Journal of Marketing*, 64(2), 15–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.64.2.15.17998>
- Tethool, N. A. (2013). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderator di Regional Tengah (Jogja dan Solo). In *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id/4737/>
- Utami, I., & Nahartyo, E. (2013). The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia. *Accounting and Taxation*, 5(2), 89–103.
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>
- Yener, D., Oskaybas, K., & Dursun, T. (2014). The Effects of Burnout on Organizational Commitment in Logistics Sector. *Journal of Business Research - Turk*, 6(2), 15–25. <https://doi.org/10.20491/isader.2014215951>
- Zeng, S. X., Meng, X. H., Zeng, R. C., Tam, C. M., Tam, V. W. Y., & Jin, T. (2011). How environmental management driving forces affect environmental and economic performance of SMEs: A study in the Northern China district. *Journal of Cleaner Production*, 19(13), 1426–1437. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.05.002>
- Zhaleh, K., Ghonsooly, B., & Pishghadam, R. (2018). Effects of conceptions of intelligence and ambiguity tolerance on teacher burnout: A case of Iranian EFL teachers. *Journal of Research in Applied Linguistics*, 9(2), 118–140. <https://doi.org/10.22055/rals.2018.13796>