

## **MENGUKUR *TURNOVER INTENTION*, KONFLIK PERAN, DAN *SELF EFFICACY***

Lukman Cahyadi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No 9 Kebon Jeruk Jakarta 11510

[Lukman.cahyadi@esaunggul.ac.id](mailto:Lukman.cahyadi@esaunggul.ac.id)

### **Abstract**

*An effective and efficient employee management can lower the increasing number of employees who intend to leave for other companies (turnover intention). This study aims to investigate the effects of role conflict and self-efficacy on turnover intention through organizational commitment as the mediating variable on property marketing. This study uses questionnaire as the instrument to collect the data and it also applies Structural Equation Model (SEM) to examine the research model empirically. The respondents of the study are 195 marketing staffs who work in a number of property companies in West Java area. The results of the study show that role conflict and self-efficacy play role on turnover intention. A low role conflict will increase organizational commitment and decrease the number of turnover intention. In addition, a high self-efficacy can increase organizational commitment and reduce the number of turnover intention on the property marketing.*

**Keywords** – *role conflict, self-efficacy, organizational commitment, turnover intention, property marketing.*

### **Abstrak**

Pengelolaan karyawan yang efektif dan efisien dapat menurunkan peningkatan jumlah karyawan yang berniat untuk pindah ke perusahaan lain (*turnover intention*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan efikasi diri terhadap turnover intention. Metodologi penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dan juga menerapkan Structural Equation Model (SEM) untuk menguji model penelitian secara empiris. Responden penelitian ini adalah 195 orang staf pemasaran yang bekerja di beberapa perusahaan properti di wilayah Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan efikasi diri berperan pada turnover intention melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Konflik peran yang rendah akan meningkatkan komitmen organisasi dan menurunkan angka turnover intention. Selain itu, efikasi diri yang tinggi dapat meningkatkan komitmen organisasi dan menurunkan angka turnover intention pada pemasaran properti.

**Kata kunci** : konflik peran, self-efficacy, turnover intention

### **Pendahuluan**

Karyawan merupakan aset perusahaan sehingga perlu dikelola dengan efektif dan efisien. Pengelolaan karyawan secara efektif dan efisien dapat mengurangi tingginya tingkat keinginan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain (*turnover intention*). Tingkat *turnover intention* yang tinggi akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karena pihak perusahaan harus mengeluarkan biaya kembali untuk rekrutmen dan harus memberikan pelatihan kepada karyawan yang baru. Oleh sebab itu biasanya perusahaan atau setiap organisasi menghindari tingkat *turnover intention* yang tinggi terutama yang diinginkan oleh karyawan.

Dalam memformulasikan strategi SDM, seorang manajer SDM harus memikirkan tantangan yang mendasar yaitu karyawan memainkan peran yang semakin luas dalam perbaikan kinerja perusahaan. Konflik peran dapat dialami oleh siapapun yang memiliki lebih dari satu peran yang dijalankan secara bersamaan. Konflik peran dapat mempengaruhi komitmen seseorang pada organisasi, hal tersebut juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khan, *et al.*, 1985 (dalam Assegaf, 2005) bahwa konflik peran mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja, penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja secara

keseluruhan. Konflik peran juga telah terbukti berhubungan dengan kepuasan kerja yang lebih rendah, dan kecenderungan yang lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi (Van Sell, *et al.*, 1981 dalam Rosally dan Jogi, 2015).

Salah satu faktor kepribadian yang berperan penting dalam konflik peran dan komitmen organisasional adalah *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai situasi dan menghasilkan hasil yang positif (Santrock, 2001 dalam Chamariyah, 2015). Gist, 1992 (dalam Chamariyah, 2015) menjelaskan bahwa *self efficacy* mengarah pada keyakinan mengenai kemampuan seseorang untuk menggerakkan motivasi, sumber kesadaran, dan serangkaian tindakan yang dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang menuntut.

Secara umum, dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pada beberapa penelitian terdahulu, model konseptual yang digunakan sangat beragam, diantaranya adalah penelitian yang melihat pengaruh atau hubungan antara konflik peran terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap komitmen organisasional dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Judeh (2011) ditemukan perbedaan dimensi, yaitu pada variabel konflik peran yang diteliti adalah *interrole conflict* dan *intrarole conflict* yang diambil dari teori House, *et al.* Sedangkan pada penelitian ini, mengukur dimensi yang diambil dari teori Gibson yaitu konflik peran pribadi, konflik intra peran dan konflik antar peran. Pada penelitian yang dilakukan Ali dan Baloch (2009) mengenai komitmen organisasional dan *turnover intention* di Pakistan pada tenaga ahli kesehatan atau paramedis, alat ukur yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasional adalah skala yang dibuat oleh Porter, *et al.*, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan skala yang dibuat oleh Allen dan Meyer yang paling banyak dipakai oleh peneliti-peneliti lainnya. Dalam penelitian ini alat ukur atau kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur komitmen organisasional menggunakan teori dari Allen dan Meyer. Dalam penelitian ini juga keseluruhan model penelitiannya akan dilakukan analisis menggunakan metode

*Structural Equation Modelling (SEM)* dengan maksud dan tujuan agar menghasilkan analisis yang akurat.

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami seseorang yang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga dapat menurunkan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian pengharapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain yang ada di dalam dan di luar organisasi (Fanani, *et al.*, 2008).

Fanani, *et al.* (2008) menyebutkan bahwa konflik peran terjadi ketika ada dua perintah yang berbeda dalam waktu bersamaan dan diantara dua perintah tersebut bertentangan. Konflik peran tersebut dapat menyebabkan kualitas pekerjaan menurun karena tidak diikuti dengan konsentrasi tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Akibat lainnya yang dapat ditimbulkan dari konflik peran adalah bekerja menjadi tidak nyaman, adanya ketegangan kerja dan berbagai hal negatif lainnya yang berdampak pada hasil pekerjaan yang tidak maksimal.

Istilah *self efficacy* pertama kali dipopulerkan oleh Albert Bandura. Dalam pandangan teori kognitif sosial, manusia tidak hanya di dorong oleh kekuatan dari dalam dirinya sendiri, atau dibentuk dan dikendalikan oleh rangsangan eksternal. *Self efficacy* diyakini menjadi kunci untuk pekerjaan yang sukses. Disamping itu, *self efficacy* juga dapat mempengaruhi pola berpikir dan perilaku dalam mengambil keputusan.

Bandura (1997) mendefinisikan bahwa *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang mengenai kemampuan dirinya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, dan berusaha untuk menilai tingkatan dan kekuatan di seluruh kegiatan. *Self efficacy* merupakan persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu dan berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan (Alwisol, 2009). Menurut Bandura terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *self efficacy* individu, yaitu pengalaman keberhasilan (*mastery experience*), pengalaman orang lain (*vicarious experience*),

persuasi verbal (*verbal persuasion*), kondisi fisiologis (*physiological state*).

*Turnover intention* adalah niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Niat berpindah pekerjaan atau meninggalkan organisasi merupakan keinginan seseorang untuk pindah atau keluar dari perusahaan baik secara sukarela maupun terpaksa. Keinginan ini belum pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari perusahaan tempat bekerja sekarang ke perusahaan lainnya. Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, antara lain menciptakan ketidakstabilan organisasi, menurunnya kualitas pelayanan dan meningkatnya biaya perekrutan atau seleksi, serta pelatihan. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006) mengatakan bahwa *turnover* adalah suatu proses dimana seorang karyawan meninggalkan suatu organisasi dan harus digantikan. *Turnover* adalah pemberhentian pegawai yang bersifat permanen dari perusahaan baik yang dilakukan oleh pegawai sendiri secara sukarela maupun yang dilakukan oleh perusahaan.

### **Hubungan antara Konflik Peran dengan *Turnover intention***

Utama dan Sintaasih (2015) menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan bank. Komariah (2015) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Seorang individu seringkali mempunyai peran ganda karena selain menjadi karyawan juga memiliki peran di keluarga, di lingkungan, dan lain-lain. Peran-peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub> : Konflik Peran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*

### **Hubungan *Self efficacy* dengan *Turnover intention***

*Turnover* pada karyawan dari perusahaan satu ke perusahaan lain untuk

mencari tempat kerja yang menurut mereka nyaman untuk bekerja merupakan salah satu penyebab kurangnya *self efficacy* yang ada pada diri karyawan dan hal tersebut dapat saja terjadi. Peneliti sebelumnya telah banyak tertarik untuk meneliti hubungan antara *self efficacy* dengan *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan Sinuhaji (2005), menghasilkan perilaku intensi pindah kerja (*turnover intention*) ditentukan oleh efikasi diri (*self efficacy*) dengan mediator kepuasan kerja. Penelitian lain juga dilakukan oleh In-Jo Park dan Heajung Jung (2015), juga menunjukkan bahwa *self efficacy* mempengaruhi *turnover intention* melalui mediator komitmen karir dan komitmen organisasi. Sedangkan penelitian Susanti (2008), menunjukkan hasil bahwa *self efficacy* tidak berkorelasi dengan *intensi turnover*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H<sub>2</sub> : *Self efficacy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*

### **Metode Penelitian**

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan sebab dan akibat antar variabel dan selanjutnya mampu membuat implikasi manajerial yang bermanfaat sesuai dengan variabel-variabel penelitian, dalam penelitian ini, untuk mengetahui tingkat signifikan dan keterkaitan antar variabel digunakan metode analisis *structural equation model (SEM)*. Dengan metode ini dapat dilihat pengaruh dan hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah karyawan pada posisi marketing di perusahaan property. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah karyawan pada posisi marketing di perusahaan properti. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 37 pertanyaan, dengan demikian minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 185 responden.

Hasil dan Pembahasan

Chi Square. Nilai *Chi Square*: 55,09. Semakin kecil maka model semakin sesuai antara model teori dan data sampel (Nilai *Chi Square* dibagi Nilai *Degree of Freedom*). Nilai

idealnya sebesar  $< 3$  adalah good fit. Dari hasil pembagi diperoleh nilai 1,88. Hal ini menunjukkan kecocokan yang mencukupi, karena nilai lebih kecil  $< 3$  maka hasil menunjukkan *good fit*.

### **Pengujian 2: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)**

RMSEA = 0,028 maka kecocokannya adalah mencukupi *marginal fit*. (dimana RMSEA  $< 0,05$  adalah *close fit*, RMSEA  $< 0,08$  adalah good fit, RMSEA  $< 0,10$  marginal fit, dan RMSEA  $> 0,10$  *poor-fit*). *Confidence intervals* digunakan untuk menilai prestasi dari RMSEA *estimates*. Pada *output* terlihat *confidence interval* (0,0; 29,64) berada di sekitar RMSEA. *P-value for test of good fit* (RMSEA  $> 0,08$ ) = 0,028, untuk penelitian ini nilai dari p-value  $> 0,05$  (0,089).

### **Pengujian 3: Expected Cross Validation Index (ECVI)**

ECVI model (0,59) dibandingkan dengan ECVI saturated model (0,80) dan ECVI *independence model* (7,11). ECVI model sedikit lebih kecil dari ECVI *saturated model* dan selisihnya jauh lebih besar lagi dari ECVI *independence model*, atau dengan kata lain ECVI *saturated* mendekati ECVI model dari pada ECVI *independence model*.

### **Pengujian 4: Akaike Information Criterion (AIC) dan Consistent Akaike Information Creterion (CAIC)**

AIC model (115,09) dibandingkan dengan AIC *saturated model* (156,00) dan AIC *independence model* (1380,17). AIC model lebih kecil dari AIC *saturated model* dan selisih jauh lebih besar dari AIC *independence model*, maka nilai yang lebih kecil menunjukkan kecocokan yang baik. CAIC model (243,28) jauh dari CAIC *saturated model* (489,29) dan lebih jauh lagi dari CAIC *independence* (1431,45), maka nilai yang lebih kecil menunjukkan kecocokan yang baik.

### **Pengujian 5: Fit Index**

*Normed Fit Index* (NFI) = 0,96 menunjukkan *good fit*, nilai NFI di atas 0,90 mengindikasikan model yang baik. CFI = 0,99, di atas 0,90 mengindikasikan model yang baik. Tucker-Lewis Index atau *Non Normed Fit Index*

(NNFI) = 0,99, menunjukkan *good fit*, nilai NNFI yang melampaui 0,90 mengindikasikan model yang baik. *Incremental Fit Index* (IFI) = 0,99 menunjukkan *good fit*, nilai IFI yang mendekati 0,90 mengindikasikan model yang baik. *Relative Fit Index* (RFI) = 0,94 menunjukkan *good fit*, nilai RFI yang mendekati 0,90 mengindikasikan model yang baik. *Parsimonius Normed Fit Index* (PNFI) = 0,70 menunjukkan Good Fit, nilai PNFI di atas 0,60.

### **Pengujian 6: Critical N**

*Critical N* (CN) = 256,38  $> 200$ , maka model mewakili ukuran sampel.

### **Pengujian 7: Goodness of Fit**

*Root Mean Square Residual* (RMR) merupakan nilai rata-rata residual yang dihasilkan dari *fitting* antara *variance-covariance matrix* dari model dengan *variance-covariance matrix* dari sampel data. Standardized RMR = 0,031 model menunjukan nilai yang baik karena nilai RMR kurang dari 0,05 menunjukkan *good fit*. *Goodness of Fit Index* (GFI) = 0,89 (mendekati 1) menunjukkan *marginal fit* dan *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) = 0,95 (diatas 0,90) menunjukkan *good fit*. Parsimony *Goodness of Fit Index* (PGFI) = 0,59 digunakan dalam perbandingan model, nilai PGFI berada dalam rentang 0 sampai 1 digunakan untuk perbandingan model, menunjukkan kecocokan yang baik.

Pada hasil pengujian hipotesis keempat (H1), ditemukan bahwa hasil analisis mendukung hipotesis H2 yaitu konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention. Dimensi-dimensi yang terdapat dalam variabel konflik peran membentuk hubungan positif dan kuat serta sangat mempengaruhi turnover intention secara signifikan. Hasil analisis ini memperkuat argumen yang tercipta dari penelitian terdahulu. Ali dan Baloch (2009) mengatakan bahwa 50% dari turnover intention dapat dikaitkan dengan konflik peran. Hasil penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa konflik peran berkorelasi positif dengan turnover intention. Utama dan Sintaasih (2015), Komariah (2015) menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap turnover intention. Seorang individu seringkali mempunyai peran ganda karena selain menjadi

karyawan juga memiliki peran di keluarga, di lingkungan, dan lain-lain. Peran-peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Konflik peran memiliki efek yang sangat besar dan signifikan terhadap turnover intention. Dengan demikian hipotesis keempat dapat diterima artinya dalam penelitian ini terbukti secara empiris bahwa konflik peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan. Pada hasil pengujian hipotesis kelima (H2), ditemukan bahwa hasil analisis mendukung hipotesis H2. Self efficacy mempengaruhi tingkat turnover intention, hal ini sesuai dengan nilai T-Value yang didapat sebesar 5,44 (hasil hitung SEM). Dimensi-dimensi yang ada di variabel self efficacy seperti magnitude, generality, dan strength ternyata secara signifikan dapat mempengaruhi turnover intention. Hasil analisis ini mendukung dengan hasil penelitian terdahulu. Sinuhaji (2005), Chamariyah (2015), In-Jo Park dan Heajung Jung (2015) sepakat bahwa terdapat hubungan dan sangat signifikan antara self efficacy dan turnover intention. Self efficacy dapat mempengaruhi turnover intention pada karyawan. Self efficacy memiliki pengaruh langsung negatif terhadap turnover intention pada karyawan, yang berarti bahwa jika self efficacy seorang karyawan tinggi maka keinginan untuk meninggalkan perusahaan tersebut akan rendah, dikarenakan karyawan yang mempunyai self efficacy yang tinggi akan menganggap bahwa dirinya mampu untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya oleh perusahaan. Ini berarti bahwa peningkatan self efficacy akan berdampak pada penurunan turnover intention karyawan. Dalam konteks penelitian ini, self efficacy yang kuat dari karyawan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap penurunan turnover intention. Dengan demikian hipotesis kelima dapat diterima artinya dalam penelitian ini terbukti secara empiris bahwa self efficacy berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik karyawan yang berada pada posisi marketing jika diukur dari segi konflik peran,

*self efficacy*, atau dapat juga mempengaruhi marketing tersebut untuk berkeinginan untuk pindah pekerjaan. Dari penelitian yang telah dilaksanakan, didapat hasil riset yang terkait dengan konflik peran dan *self efficacy* secara langsung mempengaruhi *turnover intention*. Dalam suatu organisasi konflik peran dapat dialami oleh siapapun yang memiliki lebih dari satu peran yang dijalankan secara bersamaan. Konflik peran yang dialami oleh seseorang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman pada dirinya dalam menjalankan perannya pada suatu organisasi. Selain itu, konflik peran muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa diselesaikan dengan baik oleh karyawan. Semakin tinggi konflik peran pada diri karyawan, maka akan semakin mengganggu kinerja karyawan dan komitmen mereka pada organisasi juga menurun sehingga dapat menyebabkan semakin besar kemungkinan perpindahan kerja yang dilakukan karyawan. Konflik peran juga dapat mempengaruhi komitmen seseorang pada organisasi. Konflik peran timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. *Self efficacy* sangat dibutuhkan oleh seorang marketing, karena dengan kepercayaan diri yang tinggi pada seorang marketing akan dapat lebih mudah menjual produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dalam hal ini, produk yang ditawarkan merupakan produk properti yang membutuhkan biaya besar untuk membeli. Oleh karena itu, marketing harus bisa meyakinkan dirinya sendiri terlebih dahulu bahwa dirinya memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik untuk meyakinkan konsumen agar mau membeli produk properti tersebut.

Jika *self efficacy* marketing semakin tinggi akan menyebabkan marketing tersebut berani melakukan perubahan penetapan tujuan pada tingkat yang lebih tinggi. Perubahan tujuan tersebut akan membuat mereka melakukan perubahan perilaku seperti usaha yang lebih keras dan konsentrasi yang lebih tinggi untuk mencapai tujuan baru yang ditetapkan perusahaan, dikarenakan dengan keyakinan diri yang dimiliki marketing merupakan salah satu faktor untuk

menghasilkan usaha yang positif dalam melakukan pekerjaan agar mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jika target tercapai maka marketing mendapatkan *reward* yang telah ditetapkan atas hasil kerjanya, sehingga membuat mereka lebih bersemangat dalam bekerja dan dapat menumbuhkan komitmen organisasional yang tinggi terhadap perusahaan sehingga dapat menurunkan tingkat *turnover intention*. Implikasi manajerial *turnover intention* dalam penelitian ini adalah, perusahaan perlu memberikan kepercayaan kepada karyawan yang mereka miliki dengan memberikan kesempatan kepada marketing untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan sebuah masalah yang sedang dihadapi saat sedang bekerja. Dengan adanya kesempatan tersebut dalam pengambilan keputusan masalah yang sedang dihadapi, mereka akan lebih merasa dihargai dan diberikan kepercayaan oleh manajer dalam pengambilan keputusan. Manajer perlu memperhatikan kompensasi atau skala perhitungan upah atau reward seperti apa yang sesuai dengan seharusnya marketing dapatkan. Dalam aspek kompensasi/benefit tidak hanya berkaitan dengan finansial saja, namun non finansial juga perlu diperhatikan dan diberikan. Selain itu perusahaan harus menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif, karena dengan hal tersebut karyawan akan bekerja dengan baik dan nyaman, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan ruang kerja yang nyaman dan fasilitas yang mendukung. Selain itu dapat memberikan kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir pada karyawan sehingga tidak terjadi kebuntuan karir, karena jenjang karir yang lebih tinggi akan membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik dan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Disamping kedua hal tersebut perusahaan dapat meningkatkan kemampuan produktivitas pada diri marketing, karena dengan peningkatan produktivitas tersebut, mereka merasa diberdayakan di perusahaan tempatnya bekerja, hal ini dapat dilakukan dengan cara, memberikan pelatihan dan pengembangan dan penilaian kinerja yang hasilnya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi tersendiri bagi mereka untuk dapat bekerja lebih baik dimasa yang akan datang.

## Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh konflik peran, *self efficacy* dengan *turnover intention*. Semakin tinggi konflik peran yang dirasakan oleh marketing maka akan semakin tinggi pula tingkat keinginan untuk berpindah atau meninggalkan organisasi (*turnover intention*). Konflik peran yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stress yang dapat merusak dan merugikan dalam pencapaian tujuan seseorang. Apabila stress terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment* pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan/institusi yang rendah, jadi dapat disimpulkan bahwa konflik peran mempengaruhi *turnover intention*. Kemudian faktor *self efficacy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*, individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi, berarti dia yakin terhadap kemampuan diri untuk melaksanakan berbagai tugas dalam berbagai situasi, akan menganggap tugas-tugas yang sukar sebagai tantangan untuk diatasi daripada sebagai ancaman yang harus dihindari. Semakin tinggi perasaan seseorang marketing tentang *self efficacy* yang dimilikinya maka semakin baik kecenderungannya untuk melakukan tugas yang beragam. Keberhasilan seperti itu sudah tentu pada akhirnya dapat mengarahkan mereka pada perasaan positif tentang dirinya secara lebih menyeluruh. Marketing dengan *self efficacy* yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga tidak mudah menyerah pada keadaan dan dapat dengan mudah mencapai target yang diberikan perusahaan.

## Daftar Pustaka

- Ali, N., and Qadar B. B. (2009). Predictors of Organizational Commitment and Turnover Intention of Medical Representatives (An Empirical Evidence of Pakistani Companies). *Journal of Managerial Sciences*, III (2), pp: 262-273

- Alwisol. 2009. *Psikologi Kepribadian* Edisi Revisi. Malang: UMM Press
- Assegaf, Y. A. (2005). Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(2): 91-106.
- Bandura, Albert . (1997). *Self Efficacy : The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Chamariyah, 2015, Pengaruh Self Efficacy, Assertiveness, dan Self Esteem Terhadap Keinginan Pindah Kerja (Turnover Intentions) Pegawai Pada Bank Jatim Cabang Pamekasan, *Jurnal NeO-Bis*, 9(1), 20-38.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, and J. H. Donnelly, Jr. (1995). *Organizations, 8th edition*. Richard D. Irwin, Inc.
- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy : Implication for Organizational Behavior and Human Resources Management. *Journal Academy of Management Review* 12(3). 472-485
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall, International, Inc.
- Judeh, Mahfud. (2011). "Role Ambiguity and Role Conflict as Mediator of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment", *International Business Research*. Vol.4, No.3
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, J.P. and Allen N.J. (2007). *Commitment in the Workplace Theory Reserch and Application*, California: Sage Publications.
- Meyer, John, P., Allen, Natalie, J. & Smith, Catherina A. (1993). Commitment to Organizational and Occupation : Extention and Test of a Three Component Conceptualization. *Journal Applied Psychology*, Vol. 78. No. 4.
- Rosally, Catherina dan Jogi, Yulius. 2015, "Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor", *Business Accounting Review*, Volume 3 No 2, Universitas Kristen Petra.
- Sinuhaji, Y. A. (2005). *Hubungan Antara Efikasi Diri Terhadap Intense Pindah Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator Pada Karyawan Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Iv Yogyakarta*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Susanti, D. W. (2008). *Hubungan Antara Efikasi Diri Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Bagian Service Direct Pt. Trakindo Utama Balikpapan*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
- Utama, D.G. Andika Satria, dan Sintaasih, Desak Ketut. 2015. Pengaruh Work - Family Conflict dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (11), h: 3703-3737