

Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* dan *Role Stress* terhadap *Job Outcome* pada Akuntan Manajemen di Perusahaan-Perusahaan di Kota Surabaya

Hidayatul Khusnah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya
e-mail: hidayatul.khusnah1989@gmail.com

Abstract: Organizational support to employees is an important because can mitigate the negative effects of role stress. The negative effects of the role stress among which reduce job satisfaction, job performance and high turnover intention. Employees who feel themselves noticed by the company will be comfortable in the work so that the performance becomes better. The aim of this study is to investigate the effect of perceived organizational support (POS) to the role stress (role ambiguity, role conflict and role overload) and job outcomes (job satisfaction, job performance and turnover intention). In addition, this study also want investigates the influence of role stress (role ambiguity, role conflict and role overload) to job outcomes (job satisfaction, job performance and turnover intention). This study used a sample of management accountants and staff management accountants at companies in the Surabaya. The number of samples in this study were 111 respondents. Testing the hypothesis in this study using Structural Equation Modeling (SEM) with an alternative method of Partial Least Square (PLS) using software WarpPLS 3.0. Results of this study found the negative influence of perceived organizational support (POS) to the role ambiguity and role conflict but did not find the effect of POS on role overload. Other findings in this study is the role ambiguity and role conflict negative effect on job satisfaction, job performance and a positive effect on turnover intention. But different things found on role overload to job satisfaction, job performance, and turnover intention which did not reveal any influence.

Keywords: perceived organizational support, role ambiguity, role conflict, role overload, job satisfaction, job performance, turnover intention

PENDAHULUAN

Dukungan perusahaan terhadap karyawan merupakan hal penting yang harus dilakukan seperti yang telah dikatakan oleh Armeli *et al.* (1998) bahwa dukungan perusahaan terhadap karyawan dapat membantu meminimalisasi terjadinya stres pada karyawan yang disebabkan oleh *role stress* serta dapat meminimalisasi dampaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh dari *perceived organizational support (POS)* terhadap *role stress*

(*role ambiguity, role conflict dan role overload*) dan *job satisfaction (job satisfaction, job performance dan turnover intention)*. Selain itu, penelitian ini juga ingin menginvestigasi pengaruh dari *role stress (role ambiguity, role conflict, dan role overload)* terhadap *job satisfaction (job satisfaction, job performance, dan turnover intention)*.

Penelitian ini fokus pada *role ambiguity, role conflict, dan role overload* sebagai faktor penentu utama dari *role stress* seperti yang

digunakan dalam penelitian Fogarty *et al.* (2000). *Stress* akibat *role stress* pada karyawan dapat diminimalisasi dengan adanya dukungan dari perusahaan (Armeli *et al.*, 1998). Dukungan dari perusahaan dapat berupa pemahaman yang simpatik, perhatian kepada karyawan dalam bentuk mendengarkan keluhan, mengapresiasi kinerja, serta memperhatikan kesejahteraan kehidupan karyawan, ataupun berupa bantuan material (Armeli *et al.*, 1998). Bentuk dukungan perusahaan di atas dapat meningkatkan *perceived organizational support* (POS) pada karyawan (Armeli *et al.*, 1998).

Khan dan Byosiere (1992) seperti yang dikutip oleh Stamper dan Johlke (2003) dalam ringkasan penelitian mereka mengatakan bahwa teori organisasi dan penelitian terkait *role stress* yang ada masih sedikit yang fokus pada faktor organisasi dan interpersonal yang mungkin berfungsi sebagai pemoderasi atau mungkin sebagai penangkal terjadinya stres serta akibatnya. Stamper dan Johlke (2003) juga memaparkan dalam penelitiannya bahwa beberapa peneliti selanjutnya kemudian fokus meneliti pada peran moderasi dari faktor personal seperti Brief *et al.* (1988); Burke *et al.* (1993), dukungan interpersonal (keluarga, teman) terhadap *role stress* (Fisher, 1985).

Penelitian terkait faktor organisasi terhadap *role stress* belum banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya (Stamper dan Johlke, 2003). POS adalah salah satu dari faktor organisasi tersebut. Beberapa penelitian terdahulu terkait pengaruh POS terhadap *role stress* (*role ambiguity* dan *role conflict*) di antaranya, yaitu Hutchinson (1997) meneliti pengaruh POS terhadap *role stress* (*role ambiguity* dan *role conflict*) pada pengajar dan staf pengajar, Luxmi dan Yadav (2001) meneliti

pada dokter dan Stamper dan Johlke (2003) meneliti pada *salespeople*. Menurut sepengetahuan terbaik peneliti, penelitian terkait pengaruh POS terhadap *role stress* pada akuntan manajemen masih belum banyak diteliti, sehingga memotivasi peneliti untuk menelitinya lebih lanjut. Akuntan manajemen selalu dianggap profesi yang penuh dengan tekanan (Tipgos dan Trebby, 1987). Stres yang berhubungan dengan pekerjaan di kalangan akuntan manajemen disebabkan dari beberapa faktor seperti, jumlah pekerjaan, beban kerja yang tidak masuk akal terutama ketika “*busy season*”, kecemasan atas konsekuensi karena kesalahan pekerjaan, dan komputerisasi catatan (Tipgos dan Trebby, 1987). Akuntan manajemen juga merupakan karyawan yang memiliki jadwal kerja yang tidak fleksibel, yakni harus sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan yang berada pada posisi jadwal kerja yang tidak fleksibel akan mengalami konflik yang lebih tinggi yang memicu terjadinya stres (Greenhaus *et al.*, 2000). Kondisi jadwal kerja yang tidak fleksibel yang dibarengi dengan tekanan pekerjaan yang tinggi seperti tuntutan untuk melakukan dua pekerjaan atau lebih yang saling bertentangan akan memicu stres pada karyawan.

Penelitian ini juga ingin mengetahui pengaruh dari *role stress* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) terhadap *job outcomes* (*job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*) akuntan manajemen. Menurut sepengetahuan terbaik peneliti, penelitian tentang pengaruh *role stress* terhadap *job outcomes* banyak dilakukan pada auditor dengan asumsi bahwa profesi auditor merupakan profesi yang rentan akan kondisi tekanan (*stress*) yang disebabkan banyaknya tuntutan dalam pekerjaannya (Hambali, 2014). Peneli-

tian ini mencoba meneliti pada profesi lain yaitu akuntan manajemen dengan alasan bahwa akuntan manajemen adalah profesi yang penuh dengan tekanan yang rentan terjadi stres (Tigpos dan Trebby, 1987). Penelitian ini memilih sampel yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu akuntan manajemen karena dianggap memiliki kompleksitas serta karakteristik tugas yang tidak jauh berbeda. Tujuan penelitian adalah untuk menguji validitas eksternal dari hasil penelitian terdahulu dengan menggunakan sampel berbeda.

Penelitian ini menggunakan sampel akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen pada perusahaan-perusahaan di Kota Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan metode alternatif *partial least square* (PLS) dengan menggunakan *software* WarpPLS 3.0 dengan alasan SEM-PLS dapat digunakan secara efisien dengan ukuran sampel kecil dan model yang kompleks (Sholihin dan Ratmono, 2013).

Hasil penelitian ini menemukan pengaruh negatif dari *perceived organizational support* (POS) terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* akan tetapi tidak menemukan pengaruh dari POS terhadap *role overload*. Temuan lain dalam penelitian ini adalah *role ambiguity* dan *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Namun hal yang berbeda ditemukan pada *role overload* terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention* yaitu tidak ditemukan adanya pengaruh. Temuan terakhir dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dari *perceived organizational*

support terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Perceived organizational support dan *role stress* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*)

Ada beberapa dukungan teoretis dan empiris terkait dengan gagasan bahwa POS berhubungan negatif dengan *role stress* serta mengurangi efek negatif dari *role stress* terhadap *job outcomes* (Stamper dan Johlke, 2003). Eisenberger *et al.* (1986) mendefinisikan POS sebagai persepsi individu (karyawan) mengenai sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengarkan apa yang dikeluhkan, memedulikan kesejahteraan kehidupan mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai karyawan. Stamper dan Johlke (2003) menambahkan semakin tinggi tingkat POS akan berhubungan negatif dengan *role stress* baik itu *role ambiguity* maupun *role conflict*. Penelitian terdahulu yang dilakukan Jones *et al.* (1995) dan Stamper dan Johlke (2003) yang menunjukkan bahwa POS berhubungan negatif dengan *role stress*.

Perusahaan yang peduli dengan kesejahteraan karyawan akan lebih mungkin dapat mengurangi tingkat kompleksitas pekerjaan yang tidak perlu untuk dikerjakan oleh karyawan (Stamper dan Johlke, 2003). Karyawan yang merasa diperhatikan dan dipedulikan oleh perusahaan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan, sehingga akan mengurangi potensi terjadinya *role stress*.

Berdasarkan teori, penelitian terdahulu serta argumen di atas, maka hipotesis yang peneliti ajukan sebagai berikut.

- H1a: *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif terhadap *role ambiguity*
- H1b: *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif terhadap *role conflict*
- H1c: *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif terhadap *role overload*

Role stress (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) dan *Job outcomes* (*job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*)

Semua karyawan, mulai dari *staff accounting*, *accounting*, manajer junior sampai dengan manajer senior dapat mengalami stres dalam pekerjaan (Ross, 1997). Salah satu sumber stres yang dialami dalam lingkungan kerja adalah *role stress* (Ningrum, 2012). Ngo *et al.* (2005) menyatakan bahwa *role stress* ditandai dengan adanya *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*. *Role stress* dapat menyebabkan karyawan mengalami kelelahan emosional, *job satisfaction* yang rendah serta tingginya tingkat *turnover intention* menjadi tinggi (Yang, 2010). Profesi akuntan manajemen merupakan salah satu profesi yang rentan terjadi stres. Stres pada akuntan manajemen dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu jumlah pekerjaan, beban pekerjaan yang tidak masuk akal terutama ketika “*busy season*”, kecemasan atas konsekuensi karena kesalahan pekerjaan, serta komputerisasi catatan (Tipgos dan Trebby, 1987). Akuntan manajemen adalah salah satu profesi yang memiliki jadwal kerja yang tidak fleksibel. Greenhaus *et al.* (2000) menyatakan karyawan yang berada pada posisi jadwal kerja yang tidak fleksibel akan mengalami konflik yang lebih tinggi sehingga memicu terjadinya stres.

Sebagaimana dinyatakan dalam *role theory*, kemungkinan seorang individu atau karyawan tidak hanya mengalami satu bentuk stres saja dalam pekerjaannya. Profesi akuntan manajemen juga berpotensi terjadi *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*. *Role ambiguity* di dalam profesi akuntan manajemen dapat terjadi ketika ekspektasi dari suatu peran tidak bisa dipahami dengan jelas kemudian dibarengi dengan ketidakpercayaan dari karyawan tentang apa yang harus ia kerjakan (Robin dan Judge, 2007). Informasi yang kurang memadai terkait peran karyawan sering kali membuat kondisi karyawan merasa kebingungan dalam menjalankan perannya sehingga dapat menyebabkan terjadinya penurunan *job satisfaction*, *job performance*, dan komitmen kepada organisasi yang menyebabkan tingginya tingkat *turnover intention*.

Karyawan yang bekerja dalam kondisi stres yang dipicu oleh *role ambiguity* akan memberikan dampak yang buruk terhadap karyawan dan perusahaan, seperti *job satisfaction* menjadi rendah, *job performance* menurun, serta tingginya tingkat *turnover intention* (Montgomery *et al.*, 1996). Penelitian yang dilakukan oleh Stawser *et al.* (1969) menemukan pengaruh tingginya *role ambiguity* terhadap rendahnya *job satisfaction* serta tingginya tingkat *turnover intention*. Fisher (2001) dan Stamper dan Johlke (2003) juga menemukan pengaruh negatif dari *role ambiguity* terhadap *job satisfaction* dan *job performance*. *Role ambiguity* berdampak buruk terhadap dalam pekerjaan karyawan, hal tersebut dapat berupa *job satisfaction* dan *job performance* yang rendah serta *turnover intention* yang tinggi. Berdasarkan teori, argumen, dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang peneliti ajukan sebagai berikut.

- H2a: *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*
- H2b: *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *job performance*
- H2c: *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Profesi akuntan manajemen juga berpotensi terjadi *role conflict*. Rizzo *et al.* (1970) mendefinisikan *role conflict* sebagai situasi atau kondisi peran yang diharapkan bertentangan antara satu dengan yang lainnya. *Role conflict* terjadi ketika seorang karyawan diharapkan untuk mengerjakan lebih dari satu tugas yang saling bertentangan satu sama lain sehingga menimbulkan konflik dengan tugas lain atau konflik dengan tuntutan lain (Beehr dan McGrath, 1992). *Role conflict* pada akuntan manajemen bisa terjadi ketika ekspektasi yang berhubungan dengan suatu peran bertentangan dengan moral individu, kepercayaan-kepercayaan etis atau konsep diri (Hambali, 2014). Tuntutan peran yang bertentangan dengan moral individu dalam profesi akuntan manajemen misalnya ketika manajer meminta untuk melakukan *earnings management*, kondisi tersebut sangat bertentangan dengan moral karyawan, karena karyawan harus merekayasa kondisi yang tidak sebagaimana mestinya. Kondisi yang seharusnya mendapatkan laba rendah harus dicatat menjadi tinggi ataupun sebaliknya demi kepentingan tertentu sehingga hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya *role conflict* dalam pekerjaan karyawan.

Kondisi *role conflict* akan muncul ketika individu atau karyawan patuh pada persyaratan satu peran yang kemudian akan menyebabkan kesulitan untuk mematuhi persyaratan dari peran lain (Ningrum, 2012). Kondisi tersebut juga bisa dialami oleh akuntan manajemen,

yaitu ketika ada dua keinginan yang bertentangan dalam waktu yang bersamaan. Kepatuhan terhadap salah satu keinginan tersebut akan menyulitkan kepatuhan pada keinginan lainnya, sehingga dapat menimbulkan kondisi *role conflict*.

Penelitian terkait *role conflict* terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention* telah banyak dilakukan, seperti Stawser *et al.* (1969) yang menemukan adanya pengaruh tingginya *role conflict* terhadap rendahnya *job satisfaction* serta tingginya tingkat *turnover intention*. Brown dan Peterson, (1993); Almer dan Kaplan (2002); Perrewe *et al.* (2002); Karatepe dan Sokmen (2006) yang menemukan terkait dengan pengaruh dari *role conflict* terhadap *job satisfaction* yang lebih rendah, peningkatan dari *turnover intention*, serta *job performance* yang buruk. Fisher (2001) juga menemukan pengaruh negatif dari *role conflict* terhadap *job satisfaction* dan *job performance*.

Role conflict secara konsisten berhubungan dengan tekanan pekerjaan yang tinggi sehingga dapat menurunkan *job satisfaction* dan *job performance* serta dapat meningkatkan *turnover intention*. Berdasarkan teori, argumen dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut.

- H2d: *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*
- H2e: *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job performance*
- H2f: *role conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Profesi akuntan manajemen selain mempunyai kemungkinan terjadi *role ambiguity* dan *role conflict*, juga berpotensi untuk terjadi *role overload*. Beehr *et al.* (1976) seperti

yang dikutip oleh Morter (2010) mendefinisikan *role overload* sebagai individu atau karyawan yang memiliki beban pekerjaan yang terlalu banyak dan harus dikerjakan dalam waktu yang bersamaan. Schick *et al.* (1990) mengatakan bahwa *role overload* terjadi ketika individu atau karyawan memiliki beban pekerjaan sangat berat dan tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Freisen (1988) menemukan bahwa tekanan dalam pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan seperti (*role overload*) sering menjadi penyebab meningkatnya *turnover intention*. Individu yang merasa menghadapi beban tugas yang melebihi kemampuannya maka ia akan mengalami emosi negatif, ketegangan serta gejala gangguan mental lainnya (Morter, 2010).

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Tipgos dan Trebby (1987) bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres di kalangan akuntan manajemen adalah terkait dengan jumlah dan beban pekerjaan yang tidak masuk akal ketika "*busy season*". Beban pekerjaan yang terlalu banyak ketika "*busy season*" akan menurunkan tingkat konsentrasi karyawan sehingga *job performance* karyawan juga akan rendah, menurunkan *job satisfaction*, serta meningkatkan *turnover intention* karyawan. Kondisi karyawan yang memiliki beban tugas yang berlebihan dan harus dikerjakan secara bersamaan dalam jangka waktu yang relatif pendek akan menyebabkan karyawan tidak dapat mencapai apa yang diharapkan dari tugasnya tersebut sehingga akan berdampak pada penurunan *job satisfaction* dan *job performance* yang rendah serta *turnover intention* yang tinggi. Berdasarkan teori dan argumen di atas maka hipotesis yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut.

H2g: *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*

H2h: *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job performance*

H2i: *role overload* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Perceived organizational support (POS) dan *Job outcomes* (*job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*).

METODE PENELITIAN

Sampel dan Data

Sampel dalam penelitian ini adalah akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen yang minimal bekerja selama satu tahun pada perusahaan di Kota Surabaya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survei secara langsung dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner *hard copy* langsung kepada responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Jumlah kuesioner yang disebar 150 dan kuesioner yang kembali 142. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan terdapat 9 kuesioner yang tidak di isi dengan lengkap, sehingga kuesioner yang dapat digunakan hanya 133. Persentase tingkat respons dalam penelitian ini sebesar 87% yang menunjukkan bahwa tingkat respons yang ditunjukkan oleh responden sangat tinggi, yang mengindikasikan bahwa akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen tertarik untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Pengukuran Variabel

Role Stress

Role ambiguity dan *role conflict* dalam penelitian ini diukur dengan enam dan delapan butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970) yang telah digunakan di

Indonesia oleh Yuniarsi (2009) dengan sedikit modifikasi dari penulis. *Role overload* dalam penelitian ini diukur dengan tiga butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Beehr *et al.* (1976) yang telah digunakan oleh Fogarty *et al.* (2000) dan juga telah digunakan di Indonesia oleh Yuniarsi (2009) dengan sedikit modifikasi dari penulis. Pertanyaan-pertanyaan tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian di bidang akuntansi manajemen seperti (Senatra, 1980; Bamber *et al.*, 1989; Rebele dan Michaels, 1990; Gregson *et al.*, 1994; Viator, 2001).

Perceived Organizational Support

Perceived organizational support (POS) dalam penelitian ini diukur menggunakan delapan pertanyaan yang dikembangkan oleh Eisenberger *et al.*, (1986) yang sebelumnya telah digunakan di Indonesia oleh Yuniarsi (2009). Delapan butir pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert lima poin.

Job Outcomes

Variabel *job satisfaction* diukur dengan *minnesota satisfaction questionnaire* (MSQ) yang dikembangkan oleh Weiss *et al.* (1967) yang terdiri dari dua puluh satu butir pertanyaan. Instrumen *job satisfaction* telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dalam penelitian Sholihin dan Pike (2009), pertanyaan-pertanyaan tersebut telah digunakan pada beberapa penelitian di bidang akuntansi, misalnya akuntansi manajemen (Lau dan Sholihin, 2005; Sholihin dan Pike, 2009) dan auditor (Fisher, 2001). Dua puluh satu butir pertanyaan ini diukur dengan menggunakan skala likert lima point.

Variabel *job performance* diukur dengan *self-rating instrument* yang dikembangkan oleh Mahoney *et al.* (1965) yang terdiri dari sembilan pertanyaan yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dalam penelitian Sholihin *et al.* (2000). Delapan pertanyaan merupakan subdimensi dari kinerja yang ingin diteliti, yang meliputi: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, kepegawaian, negosiasi, dan representasi. Pertanyaan kesembilan merupakan ukuran kinerja secara keseluruhan (Lau dan Roopnarain, 2014).

Variabel *turnover intention* diukur dengan empat butir pertanyaan yang dikembangkan oleh Mobley (1977) yang telah digunakan di Indonesia oleh Winarti (2012) dengan sedikit modifikasi dari peneliti.

HASIL

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan metode alternatif *partial least square* (PLS) dengan menggunakan *software WarpPLS 3.0*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada lima belas. Hipotesis dalam penelitian ini dikatakan terdukung dengan *p*-

Tabel 1 Koefisien Jalur dan P-Value

	Koefisien Jalur	P-Value
POS → RA	-0,30	0,002**
POS → RC	-0,42	<0,001***
POS → RO	-0,20	0,12
RA → JS	-0,26	<0,001***
RA → JP	-0,24	0,004**
RA → TI	0,23	<0,001***
RC → JS	-0,29	<0,001***
RC → JP	-0,33	<0,001***
RC → TI	0,40	<0,001***
RO → JS	-0,08	0,298
RO → JP	-0,05	0,389
RO → TI	0,04	0,345

value < 0,01 (signifikan pada tingkat 1%), *p-value* < 0,05 (signifikan pada tingkat 5%), serta *p-value* < 0,1 (signifikan pada tingkat 10%). Berikut nilai koefisien jalur, *P-value* dari hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM-PLS.

Hasil pengujian H1a-H1c: *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*.

Hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *role ambiguity* (RA) dan *role conflict* (RC) akan tetapi tidak untuk pengaruh POS terhadap *role overload*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien jalur POS → RA sebesar -0,30, *P-value* 0,002 (lebih kecil dari 0,01) serta koefisien jalur POS → RC sebesar -0,42, *P-value* sebesar <0,001 (lebih kecil dari 0,001). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen merasa mendapatkan perhatian dari perusahaan, merasa dihargai perusahaan, merasa mendengarkan semua pendapatnya oleh perusahaan, maka akan mengurangi ambiguitas serta konflik dalam pekerjaan sehingga mendukung H1a dan H1b yang diajukan.

Hasil yang berbeda ditemukan pada H1c, yaitu pengaruh POS terhadap *role overload* (RO). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa POS tidak berpengaruh terhadap RO yang dibuktikan dengan nilai koefisien jalur POS → RO sebesar -0,20 *P-value* sebesar 0,12 (lebih besar dari 0,05). Nilai koefisien jalur dari POS → RO sudah sesuai yang dihipotesiskan, namun *P-value*-nya yang tidak

signifikan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh negatif terhadap *role overload* sehingga tidak mendukung hipotesis 1c yang diajukan.

Hasil pengujian H2a-H2c: *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan dalam tabel 4.9 di atas menunjukkan nilai koefisien jalur RA → JS sebesar -0,26, *P-Value* <0,001 (lebih kecil dari 0,001) serta nilai koefisien jalur RA → JP -0,24, *P-value* 0,004 (lebih kecil dari 0,01) dan juga nilai koefisien jalur RA → TI sebesar 0,23, *P-Value* <0,001 (lebih kecil dari 0,001). Hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan keterdukungan dari ketiga hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja dalam kondisi stres yang dipicu oleh *role ambiguity* akan memberikan dampak yang buruk terhadap karyawan dan perusahaan, seperti *job satisfaction* menjadi rendah, *job performance* menurun serta tingginya tingkat *turnover intention* (Montgomery *et al.*, 1996).

Hasil pengujian H2d-H2f: *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil pengujian H2d, H2e, dan H2f ini senada dengan hasil pengujian dari H2a, H2b, dan H2c. Hasil pengujian hipotesis yang ditampilkan dalam Tabel 4.9 di atas menunjukkan keterdukungan dari hipotesis yang diajukan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien jalur dari RC → JS sebesar -0,29, *P-*

Value $< 0,001$ (lebih kecil dari $0,001$), RC \rightarrow JP sebesar $-0,33$, $P\text{-Value} < 0,001$ (lebih kecil dari $0,001$) serta nilai koefisien jalur RC \rightarrow TI sebesar $0,40$, $P\text{-Value} < 0,001$ (lebih besar dari $0,001$). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen yang mengalami kondisi *role conflict* memiliki *job satisfaction* dan *job performance* yang rendah serta *turnover intention* yang tinggi.

Hasil pengujian H2g-H2i: *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*, *job performance* dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil pengujian H2g, H2h, dan H2i ini berbeda dari hasil pengujian hipotesis sebelumnya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H2g yang disajikan dalam Tabel 4.9 di atas yang menunjukkan nilai koefisien RO \rightarrow JS sebesar $-0,08$, $P\text{-Value} 0,298$ (lebih besar dari $0,05$). Berdasarkan hasil tersebut di atas, pengaruh RO terhadap JS memiliki koefisien jalur negatif seperti yang dihipotesiskan, akan tetapi memiliki $P\text{-value}$ di atas $0,05$ sehingga tidak signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa RO tidak berpengaruh terhadap JS, sehingga hipotesis 2g tidak terdukung. Hasil pengujian H2h yaitu pengaruh RO terhadap JP memiliki nilai koefisien jalur sebesar $0,05$, $P\text{-Value} 0,389$ (lebih besar dari $0,05$). Berdasarkan hasil tersebut di atas, RO tidak memiliki pengaruh terhadap JP, koefisien jalur RO \rightarrow JP juga tidak sesuai dengan yang dihipotesiskan, dan juga memiliki $P\text{-value}$ di atas $0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa RO tidak berpengaruh terhadap JP sehingga hipotesis 2h tidak dapat didukung. Sebesar $0,04$, $P\text{-Value} 0,345$ (lebih besar dari $0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa RO tidak berpe-

ngaruh terhadap TI sehingga hipotesis 2i tidak dapat didukung.

Tipgos dan Trebby (1987) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres di kalangan akuntan manajemen adalah terkait dengan jumlah dan beban pekerjaan yang tidak masuk akal ketika “*busy season*”. Pernyataan Tipgos dan Trebby (1987) ini berbeda dari hasil pengujian hipotesis 2g pada penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis 2g ini mengindikasikan bahwa akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen yang berada pada posisi *role overload* atau pada posisi sebaliknya ternyata tidak memengaruhi kenyamanan dalam bekerja sehingga tidak berpengaruh juga terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap *role stress* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) serta *job outcomes* (*job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*). Penelitian ini juga ingin mengetahui pengaruh langsung *role stress* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) pada akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen perusahaan yang berada di Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini menemukan pengaruh negatif dari *perceived organizational support* terhadap *role ambiguity* dan *role conflict*. Persepsi karyawan akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen akan adanya dukungan organisasi atau perusahaan kepada dirinya dapat mengurangi terjadinya kondisi *role ambiguity* dan *role conflict* pada mereka. Di sisi lain, penelitian ini tidak menemukan

bukti terkait pengaruh *perceived organizational support* terhadap *role overload*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun ketika karyawan akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen merasa mendapatkan perhatian, merasa dihargai, serta merasa didengarkan semua pendapatnya oleh perusahaan ataupun ketika kondisi sebaliknya ternyata tidak berpengaruh terhadap kondisi *role overload*.

Penelitian ini juga menemukan bukti yang kuat dari pengaruh *role ambiguity* dan *role conflict* terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*. *Role ambiguity* dan *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance*, serta berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Hal tersebut menunjukkan bahwa akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen yang berada pada posisi *role ambiguity* dan *role conflict* akan berpengaruh terhadap hasil kerjanya, yaitu menurunnya *job satisfaction*, *job performance*, serta meningkatkan *turnover intention*. Hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu perusahaan harus mampu mengelola perusahaan dengan baik agar dapat meminimalisasi terjadinya *role ambiguity* dan *role conflict*. Namun hasil penelitian ini tidak menemukan bukti yang mendukung pengaruh *role overload* terhadap *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*. Ketidakterdukungan ini dapat disimpulkan bahwa *busy season* pada akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen ada dalam kondisi nyata, misalnya seperti waktu pembuatan laporan rutin, baik itu mingguan, bulanan, ataupun tahunan. Bagi akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen membuat laporan rutin sudah terbiasa atau sudah menjadi rutinitas sehingga tidak berpengaruh

terhadap hasil kerjanya baik itu *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention*.

Dari hasil keseluruhan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan dari organisasi atau perusahaan itu sangat penting bagi karyawan. Karyawan yang merasa dirinya diperhatikan kesejahteraannya, didengarkan pendapatnya, serta dihargai kerjanya cenderung akan merasa nyaman dalam bekerja dan akan meningkatkan hasil kerjanya. Hal penting lain yang dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu perusahaan juga harus memperhatikan situasi dan kondisi bagaimana karyawan bekerja, dengan cara memberikan informasi yang jelas dan instruksi yang jelas agar dapat meminimalisasi terjadinya *role ambiguity* dan *role conflict*

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., and Sutton, M. 2000. Consequences Associated with work-family Conflict: a Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (2):278–308.
- Almer, E.D., and Kaplan, S.E., 2002. The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*. 14:3–34.
- Alzalabani, A., and Modi, R.S. 2014. Impact of Human Resources Management Practice and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial City, KSA. *The IUP Journal of Organizational Behavior* 13. No. 3.

- Armeli, S., Eisenberger, R., Faloso, P., and Lynch, P. 1998. Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology* 83. No. 2: 288–297.
- Babakus, E., Cravens, D.W., Johnson, M., and Moncrief, W.C. 1996. Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 16(3): 33–46.
- Bamber, E.M., Snowball, D., and Tubbs, R.M. 1989. Audit structure and its relation to role conflict and role ambiguity: An empirical investigation. *The Accounting Review*, 64: 285–299.
- Beehr, T. A., J.T. Walsh, and T.D. Taber .1976. Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of applied Psychology*. 61(1):41–47.
- Beehr, T.A. and McGrath, J.E. 1992. Social Support, Occupational Stress, and Anxiety. *Anxiety, Stress and Coping*. 5:7–19.
- Brown, S.P. and Peterson, R.A., 1993. Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research*. 30: 63–77.
- Brownell, P. 1982. The role of accounting data in performance evaluation, budgetary participation and organizational effectiveness. *Journal of Accounting Research*. 20(1): 12–27.
- Carlson, D.S. and Perrewe, P.L. 1999. The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of Management*. 25: 513–540.
- Churchill, G.A., Ford, N.M., and Walker, O.C. 1974. Measuring the job satisfaction of industrial salespeople. *Journal of Marketing Research*, 11: 254–260.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutcison, S., and Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71 (3): 500–507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75: 51–59.
- Farooqui, S. and Nagendra, A. 2014. The Impact of Person organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees. *Procedia Economics and Finance*. 11: 122–129.
- Firth, L., Mellor, D.J., Moore, K.A., and Loquet, C. 2004. How can managers reduce employee intention to quit. *Journal of Managerial Psychology*. 19 (1): 170–187.
- Fisher, R.T. 2001. Role stress, the type A behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting* 13: 143–170.
- Fogarty, T.J., J. Singh, G.K. Rhoads, and R.K. Moore. 2000. Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*. 12: 31–67
- Fried, Y. and Tieg, R.B. 1993. The main effect model versus buffering model of shop steward social support: A study of rank-in-file auto workers in the USA. *Journal of Organizational Behavior*. 14: 483–488.

- Friesen, D., Prokop, C.M., and Sarros, J.C. 1988. Why Teachers Burnout. *Educational Research Quarterly*. 12: 9–19.
- Frone, M.R., Russell, M., and Cooper, M.L. 1995. Relationship of work and family stressors to psychological distress: The independent moderating influence of social support, mastery, active coping, and self-focused attention. In R. Crandall and P. L. Perrewe' (Eds.), *Occupational stress: A handbook*. Washington DC: Taylor and Francis.
- Greenhaus, J. and Parasuraman, S. 1986. A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. In J. M. Ivancevich and D. C. Ganster (Eds.), *Job Stress: From Theory to Suggestion*. New York: Haworth Press.
- Gregson, T., Wendell, J., and Aono, J. 1994. Role ambiguity, role conflict, and perceived environmental uncertainty: Are the scales measuring separate constructs for accountants. *Behavioral Research in Accounting*. 6: 144–159.
- Guzzo, R.A., Noonan, K.A., and Elron, E. 1994. Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology*. 79(4): 617–626.
- Hall, M. 2008. The effect of comprehensive performance measurement systems on role clarity, psychological empowerment and managerial performance. *Accounting, Organizations and Society*. 33: 141–163.
- Hair, J.F., G.T.M. Hult, C.M. Ringle, and M. Sarsted. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Hambali, A.J.H. 2014. Dampak *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overlap*, and Tingkat Toleransi Ambiguitas terhadap *Judgement Auditor*. Disertasi Strata Tiga. Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah mada.
- Hartline, M.D., and Ferrell, O.C. 1996. The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*. 60: 52–70.
- Hartono, J. and Abdillah, W. 2014. *Konsep and Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hutchison, S. 1997. A path model of perceived organizational support. *Journal of Social Behavior and Personality*. 12(1): 159–174.
- Jackson, S.E., and Schuler, R.S. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 36: 16–78.
- Jones, B., Flynn, D.M., and Kelloway, E.K. 1995. Perception of support from the organization in relation to work stress, satisfaction, and commitment. In S.L. Sauter and L.R. Murphy (Eds.). *Organizational risk factors for job stress*: 41–52. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Karatepe, O.M., Uludag, O., Menecis, I., Hadzimehmedagic, L., and Baddar, L. 2006. The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management* 27 (4): 547–560.
- Karatepe, O.M., Yavas, U., Babakus, and E., Avci, T. 2006. Does gender moderate

- the effects of role stress in frontline service jobs. *Journal of Business Research*. 59 (10–11), 1087–1093.
- Kelley, C.L. 2010. Perceived organizational support as a predictor of stigma and treatment seeking for psychological problems. Clemson University.
- La Rocco, J.M., House, J.S., and French, J.R.P., Jr. 1980. Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*. 21: 202–216.
- Lau, C.M. and Tan, J. 1998. The impact of budget emphasis, participation and task difficulty on managerial performance. A cross-cultural study of the financial services sector. *Management Accounting Research*. 9: 163–183.
- Lau, C.M. and Roopnarain, K. 2014. The effects of nonfinancial and financial measures on employee motivation to participate in target setting. *The British Accounting Review*. 46:228–247.
- Leigh, J. H., Lucas, G.H. Jr., and Woodman Richard W. 1998. Effects of Perceived Organizational Factors on Role Stress-Job Attitude Relationships, *Journal of Management*. 14 (1): 41–58.
- Lingard, H. 2003. The impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineers in Australia and The implications for employee turnover. *Construction Management and Economics*. 21 (1): 69–80.
- Luthans, F. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Yogyakarta: Andi Offset.
- McNichols, C.W., M.J. Stahl, and T.R. Manley. 1978. A Validation of Haprock's Job Satisfaction Measure. *Academy of management Journal*, 737–742.
- Miles, R. and Perreault, W. 1976. Organizational role conflict: Its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*. 17(1):19–44.
- Mobley, W.H. 1977. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 62, 237–240.
- Montgomery, D.C., Blodgett, J.G. and Barnes, J.H. 1996. A Model of Financial Securities Sales Person's Job Stress. *The Journal of Services Marketing* 10. No. 3: 21–34.
- Morter, J.R. 2010. Relationship of role overload to job satisfaction and intent to leave among acute care nurses. Dissertations. University of Phoenix.
- Ningrum, R. 2012. Perbedaan Gender and Antecedent-Konsekuensi Burnout Auditor Internal Pemerintah. Tesis Strata 2 tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Ngo, H.Y., Foley, S., and Loi, R. 2005. Work role stressors and turnover intentions: a study of professional clergy in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 16 (11): 2133–2146.
- Ohme, M. and Zacher, H. 2015. Job performance ratings: The relative importance of mental ability, conscientiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*. 87:161–170.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J.H., and Granrose, C.S. 1992. Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*. 13: 339–356.
- Perrewe, P.L., Hochwarter, W.A., and Rossi, A.M. 2002. Are work stress relation-

- ships universal? A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout. *Journal of International Management*. 8 (1): 163–187.
- Phelan, J., Schwartz, J. Bromet, E., Dew, M., Parkinson, D., Schulberg, H., Dunn, L., Blane, H., and Curtis, C. 1991. Work stress, family stress, and depression in professional and managerial employees. *Psychological Medicine*. 21: 999–1012.
- Preffer, J. 1982. *Organizations and Organization Theory*. Marshfield. Massachusetts: Pitman Publishing Inc.
- Rahayu, D.S. 2000. Antecedent dan Konsekuensi Tekanan Peran (*role stress*) pada Auditor Independen. Tesis Strata 2 Tidak dipublikasikan Uनेversitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Ray, E.B. and Miller, K.I. 1994. Social support, homework stress, and burnout: Who can help. *Journal of Applied Behavioral Science*. 30: 357–373.
- Rebele, J.E. and R.E., Michaels. 1990. Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcomes, and Moderating Variables. *Behavioral Research in Accounting*. 2:145-153.
- Reynolds, D. and Tabacchi, M. 1993. Burnout in full-service chain restaurants. *The Cornell Hotel and Administration Quarterly*. 34 (2): 62–68.
- Rizzo, J.R., House, R.J., and Lirtzman, S.I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Quarterly*. 15: 150–163.
- Robin, S.P. and Judge. 2007. *Perilaku Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ross, G.F. 1997. Career stress responses among hospitality employees. *Analysis of Tourism Research*. 24 (1): 41–51.
- Sager, J.K. 1991. A Longitudinal Assessment of Change in Salesforce Turnover. *Journal of Academy of Marketing Science*. 19:25–36.
- Schick, A.L. Gordon and S. Haka. 1990. Information Overload: A temporal Approach. *Accounting, Organizations, and Society* 15: 199–220.
- Sebastianelli, Rose, Sumrall, and Delia A. 1999. The Moderating Effect of Managerial Sales Orientations on Salespersons' Role Stress-Job Satisfaction Relationships. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 7(1): 72–79.
- Senatra, P.T. 1980. Role conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *The Accounting Review*. 55 (4): 594–603.
- Sholihin, M. dan Pike, R. 2009. Fairnes in Performance Evaluation and its Behavioural Consequences. *Accounting and Business Research*. Vol. 39, No. 4, pp. 397–413.
- Sholihin, M., Pike, R., dan Mangena, M. 2010. Reliance on Multiple Performance Measures and Manager Performnce. *Journal of Accounting Research*. Vol.11 (1): 24–42.
- Sholihin, M. and Ratmono, D. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Siu, O.L., Spector, P.E., Cooper, G.L., Lu, L., Yu, S. 2002. Managerial stress in greater china: the direct and moderator effects of coping strategies and work locus of control. *Applied Psychology: An International Review*. 51 (3): 608–632.
- Stamper, Cristina, L., and Johlke, Mark C. 2003. The Impact of Perceived Organizational support on the Relationship

- between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*. 29(4): 569–588.
- Stawser, R.H., J.M. Ivancevich, and H.L.Lyon. 1969. A Note on the Job Satisfaction of Accountants in large and small CPA firms. *Journal of Accounting Research*. 339-345.
- Tett, R. and Meyer, J. 1993. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*. 46: 259-293.
- Tipgos, A. and Trebby, P. 1987. Job-Related Stresses and Strains in Management Accounting. *The Journal of Applied Business Research*.
- Tubre, T.C. and Collins, J.M. 2000. Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management*. 26(1): 155–169.
- Vazifehdust, H. and Asadollahi, A. 2014. The Examination of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 20 (3): 284–291.
- Viator, R.E. 2001. The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting, Organizations and Society* 26: 73–93.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., and Liden, R.C. 1997. Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*. 40: 82–111.
- Weatherly, K.A. and Tansik, D.A. 1993. Tactics used by customer-contact workers: Effects of role stress, boundary spanning, and control. *International Journal of Service Industry Management*. 4(3): 4–17.
- Winarti, I.Y.P. 2012. Pengaruh Kepuasan pada Gaji, Beban Kerja, Trust Kepada Pimpinan terhadap Turnover Intention dari Course Consultant di English First Eduka Group. Tesis Strata 2 tidak dipublikasikan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Yang, Jen-Te. 2010. Antecedents and Consequences of Job Satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29:609–619.
- Yuniarsi, S. 2009. Analisis Peran Dukungan Perusahaan Persepsian sebagai Variabel Moderasi pada Hubungan antara Stresor Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga. Tesis Strata 2 Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Zeffane, R. 1994. Understanding Employee Turnover: The Need for a Contingency Approach. *International Journal of Manpower*. 15(9): 1–14.