

PENGARUH *WORK EXHAUSTION* TERHADAP KEINGINAN BERPINDAH: Studi Pada Tenaga Kerja IT di Indonesia

Oleh:

Susanti R. Saragih, S.E., M.Si.

Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

Abstract: This research aimed to examine the correlation between work factors (work overload, role conflict, role ambiguity, job autonomy and fairness of reward) and work exhaustion in IT professionals. This research is done with premise that the higher work exhaustion, the higher the intention to leave. The questionnaires distribute on website for two months and IT professionals in Indonesia as the respondent. Regression analysis is used to examine the hypothesis. The results showed that role ambiguity and role conflict significantly related to work exhaustion. Work exhaustion also found significantly related to intention to leave. Furthermore, role conflict is found as the dominant antecedent of work exhaustion. Finally, this research suggest some important managerial to HR manager such as the urgency to design a clear job description and manage the workload in IT professionals.

Keywords: work exhaustion, work overload, role ambiguity, role conflict, fairness of reward and IT professionals

Pendahuluan

Kemajuan dan perkembangan teknologi dan sistem informasi memberikan kesempatan kepada organisasi untuk mengembangkan kapabilitas kompetitifnya secara cepat. Hal ini menyebabkan kebutuhan dan ketergantungan organisasi pada teknologi dan sistem informasi saat ini semakin meningkat. Kondisi ini membuka peluang kerja yang cukup besar bagi profesional di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pada tahun 2015, diperkirakan 3,3 juta lapangan kerja di luar negeri terbuka untuk profesi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Di Indonesia, diperkirakan pada tahun 2010 akan dibutuhkan tenaga kerja di bidang teknologi informasi dan komunikasi sekitar 327.813 orang (majalah *Human Capital*, 2006).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diiringi dengan munculnya berbagai kegiatan yang berbasis teknologi (misalnya *e-government* dan *e-commerce*) dan aplikasi-aplikasi virtual di dalam organisasi. Penerapan semua kegiatan dan aplikasi-aplikasi tersebut diarahkan agar perusahaan memiliki keunggulan bersaing dan perusahaan membutuhkan tenaga profesional di bidang teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat menjalankannya secara efektif. Oleh karena itu, kemampuan organisasi untuk dapat mempertahankan staf teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan strategis dan keunggulan bersaing.

Walaupun kebutuhan akan staf teknologi informasi (staf TI) di perusahaan cukup tinggi, hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa keinginan meninggalkan pekerjaan pada staf TI juga cukup tinggi (Jiang dan Klein, 2002). Hal ini disebabkan karena beberapa faktor. McGee (1996), Moore (2000), Ahuja dkk.. (2007) menyatakan bahwa profesi ini memiliki tingkat *work exhaustion* yang tinggi. Jiang dan Klein (2002) menyatakan ketidak sesuaian antara apa yang diharapkan staf TI dengan apa yang diberikan perusahaan menjadi faktor penentu keinginan meninggalkan pekerjaan pada staf TI. Penelitian lain yang dilakukan Thatcher dan Stepina (2001) menyatakan kepuasan kerja dan *job utility* menjadi *antecedent* keinginan berpindah bagi staf TI. Hasil survei yang dilakukan majalah Human Capital (2007) menunjukkan bahwa rendahnya gaji menjadi faktor tingginya tingkat perputaran karyawan di bidang TI di Indonesia. Dari banyak faktor yang menyebabkan keinginan berpindah, penelitian ini akan fokus pada *work exhaustion* sebagai *antecedent* dari keinginan berpindah. Hal ini dilakukan karena penelitian terdahulu menunjukkan *work exhaustion* sebagai *antecedent* dominan dari keinginan berpindah tenaga kerja TI (McGee, 1996; Moore, 2000; Ahuja dkk., 2007).

Work exhaustion disebabkan karena beberapa faktor. McGee (1996) menyatakan *work exhaustion* pada staf TI tinggi karena staf TI dituntut untuk terus dapat mengikuti perkembangan teknologi secara cepat. Selain itu staf TI juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa teknologi dan aplikasi yang digunakan perusahaan tetap berfungsi sepanjang hari. Staf TI diharapkan siap bekerja pada tiap 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu. Menurut Moore (2000), faktor-faktor kerja lain mempengaruhi *work exhaustion* adalah *work overload*, ketidak jelasan peran, konflik peran, rendahnya otonomi kerja dan penghargaan (*reward*). *Work overload* muncul pada staf TI karena kurangnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dan banyaknya permintaan (*job demand*). Bartol dan Martin (1982) menyatakan bahwa tenaga kerja TI sering dihadapkan dengan pekerjaan yang banyak dan waktu yang singkat untuk menyelesaikannya. Stress peran dalam profesi bidang teknologi informasi muncul karena secara umum staf TI harus berpindah dari satu proyek ke proyek lain, terlibat dalam banyak aktivitas dan proyek. Oleh karena itu, ketidak jelasan peran dan konflik peran sering muncul dalam profesi ini dan akan berdampak pada *work exhaustion* dan komitmen karyawan pada perusahaan (Klaus dkk., 2003). Keadilan penghargaan menjadi penting bagi staf TI karena mereka harus menyediakan jam kerja yang panjang dan mungkin harus mendatangi klien secara langsung untuk mengatasi masalah yang dihadapi sehingga perusahaan harus mempertimbangkan penghargaan yang sesuai (Ahuja dkk., 2007).

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu mengenai tenaga kerja di bidang teknologi informasi dan komunikasi, maka dianggap penting untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor penyebab *work exhaustion* (*work overload*, ketidak jelasan peran, konflik peran, otonomi kerja dan penghargaan) pada tenaga kerja di bidang teknologi informasi dan komunikasi dan pengaruhnya pada keinginan untuk berpindah pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor kerja, yang terdiri dari *work overload*, ketidak jelasan peran, konflik peran, otonomi kerja dan keadilan penghargaan terhadap *work exhaustion* pada tenaga kerja TI. Selain itu, penelitian ini juga menguji pengaruh *work exhaustion* terhadap keinginan untuk berpindah pada tenaga kerja TI.

Artikel ini akan diorganisasikan sebagai berikut: pertama, penulis akan mereview beberapa penelitian teori sebagai dasar pengembangan hipotesis. Kedua, peneliti menyajikan metode penelitian dan teknik pengumpulan data. Kemudian, akan didiskusikan mengenai hasil pengumpulan data dan pengolahan data. Akhirnya, peneliti juga mendiskusikan hasil penelitian dan memberikan beberapa implikasi manajerial yang penting.

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Work Exhaustion dan Keinginan Berpindah

Work Exhaustion merupakan salah satu indikator *burnout* yang disebabkan oleh faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan. *Work Exhaustion* di lingkungan kerja ditandai dengan rendahnya keinginan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain, perasaan letih dan frustrasi yang berkepanjangan (Gibson et al., 2004). Dalam banyak penelitian keperilakuan, terminologi *work exhaustion* sering diganti dengan *job burnout*. Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *job burnout* sebagai hasil tekanan emosi yang konstan atau berulang dalam waktu yang lama di tempat kerja, sementara *work exhaustion* didefinisikan sebagai kelelahan fisik, emosi dan mental yang disebabkan karena tekanan kerja dalam jangka waktu yang panjang (Pines et al., 1981 dalam Moore, 2000). Jadi dapat disimpulkan bahwa *job burnout* merupakan bagian dari *work exhaustion*.

Penelitian ini fokus pada *work exhaustion/job burnout* karena beberapa alasan. Pertama, *work exhaustion* berdampak negatif pada karyawan karena meningkatkan perpindahan karyawan, ketidak hadiran dan mengurangi produktifitas. Kedua, pemahaman mengenai fenomena *work exhaustion* dalam lingkungan TI akan membantu manajemen dalam mengurangi pengaruh negatifnya pada perusahaan. Ketiga, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *work exhaustion* sebagai *antecedent* dominan dari keinginan berpindah tenaga kerja TI (McGee, 1996; Moore, 2000; Ahuja et al., 2007).

Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa staf TI yang mengalami kelelahan karena pekerjaan (*higher work exhaustion*) memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk meninggalkan pekerjaan. Hal ini terjadi karena, hal pertama yang dipertimbangkan karyawan ketika mengalami kelelahan dalam pekerjaan adalah berpindah pekerjaan (Leatz dan Stolar, 1993 dalam Ahuja et al., 2007). Hal ini didukung pula dengan hasil penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan sebelumnya. Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: *Work exhaustion* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah.

Work Overload dan Work Exhaustion

Work overload merupakan salah satu *stressor* dalam lingkungan pekerjaan. Kondisi ini muncul ketika karyawan harus berhadapan dengan banyak pekerjaan dan waktu yang terbatas. Moore (2000) menyatakan bahwa *work overload* menjadi *stressor* utama yang menyebabkan kelelahan dalam pekerjaan bagi tenaga TI. Ketergantungan perusahaan akan teknologi dan perkembangannya mengakibatkan pekerjaan staf TI terus bertambah dan berubah-ubah. Tuntutan pekerjaan yang tinggi disertai dengan sedikitnya waktu untuk menyelesaikannya mengakibatkan kelelahan dalam pekerjaan (Bartol dan Martin, 1982).

Work overload secara empiris ditemukan berhubungan positif dengan keinginan berpindah, stres kerja (Aryee et al., 1999 dalam Ahuja et al., 2007) dan *work exhaustion* (Moore, 2000). Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2: *Work overload* berpengaruh positif terhadap *work exhaustion*.

Ambiguitas Peran dan *Work Exhaustion*

Beberapa peneliti menganggap bahwa ambiguitas peran merupakan bagian dari *role stressor* (Fried, 1998; Wilson, 1997). Selain itu juga telah banyak peneliti yang menyatakan bahwa ambiguitas peran memberikan dampak pada terjadinya *work exhaustion* (Goldstein & Rockart 1984; Li & Shani 1991 dalam Moore, 2000). Salah satu faktor yang mendukung terjadi ambiguitas peran pada tenaga profesional TI adalah aktivitas tanpa batas (*boundary spanning activities*) yang diberikan oleh perusahaan, contohnya mereka diharapkan untuk bekerja selama 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu, jam kerja yang padat ini membuat mereka mengalami *work exhaustion*, selain itu dipicu juga adanya ambiguitas peran yang tinggi yang mereka alami dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *work exhaustion*.

Konflik Peran dan *Work Exhaustion*

Menurut Kim (2005) konflik peran terjadi ketika karyawan merasa bahwa adanya ketidakmampuan dalam pengharapan dan persyaratan yang dikomunikasikan kepada orang penting dalam hidup karyawan tersebut. Dalam dunia kerja profesional TI, karakteristik pengharapan atau permintaan yang dimaksud adalah ketika mereka harus menghadapi permintaan-permintaan yang tidak realistis dari pengguna non teknis atau ketika terjadinya konflik dengan pengguna akhir (McGee, 2000).

Dampak yang mungkin ditimbulkan dari adanya konflik peran yang tinggi adalah keadaan psikologis yang sangat rendah jika dibandingkan dengan orang yang jarang mengalami konflik peran. Keadaan psikologis yang rendah ini akan mendorong mereka mengalami *work exhaustion* (Thoits; 1986, dalam Hecht; 2001). Akhirnya akan memberikan dampak yang besar pada terjadinya keinginan untuk berpindah yang tinggi dari perusahaan. Banyak peneliti yang telah melakukan penelitian berkaitan dengan hubungan antara konflik peran dan kepuasan kerja serta keinginan berpindah karyawan, diantaranya Baroudi (1985), Bostrom (1981), Goldstein and Rockart (1984). Lebih lanjut Baroudi menerangkan bahwa untuk membangun tingkat komitmen serta mengurangi perpindahan karyawan pada para pegawai TI, perlu dilakukan pengurangan terjadinya konflik peran. Selain itu adanya kekurangan informasi, terjadi konflik atau ketidakjelasan pengharapan, serta penilaian kinerja yang ambigu akan memberikan pengaruh yang negatif dalam mempertahankan karyawan TI yang ada (Igharia & Greenhaus, 1992). Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4 : Konflik peran berpengaruh positif terhadap *work exhaustion*.

Otonomi Kerja dan *Work Exhaustion*

Tenaga kerja TI membutuhkan otonomi kerja yang tinggi karena beberapa alasan. *Pertama*, banyak pekerjaan-pekerjaan mereka yang harus dilakukan di tempat klien sehingga manajer hanya memiliki kemungkinan kecil untuk mengamati

pekerjaan mereka secara langsung. Kondisi kerja ini membutuhkan kebebasan dan otoritas bagi karyawan untuk mengambil keputusan dan menyelesaikan pekerjaannya. *Kedua*, otonomi kerja yang tinggi memberikan keleluasaan bagi tenaga kerja TI untuk membatasi sumber stres. Hal ini terjadi karena karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kehendaknya (misalnya: teknik penyelesaian, waktu menyelesaikan pekerjaan) sehingga karyawan akan bekerja lebih efektif.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa staf TI yang memiliki tingkat otonomi kerja yang tinggi memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah daripada yang tidak memiliki otonomi kerja (Moore, 2000). Hal ini terjadi karena mereka bekerja dalam kondisi yang tertekan dan tidak nyaman sehingga mengakibatkan munculnya *work exhaustion*. Staf TI yang memiliki otonomi kerja yang tinggi juga ditemukan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Thatcher et al., 2006). Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 5: Otonomi kerja berpengaruh negatif terhadap *work exhaustion*.

Keadilan akan Penghargaan dan *Work Exhaustion*

Para karyawan merasa puas terhadap pembayaran yang diberikan oleh organisasi, jika pembayaran tersebut diberikan secara adil oleh organisasi (Heneman & Schwab, 1985 dalam Thatcher et al., 2006). Oleh karenanya, keadilan dalam penghargaan menjadi penting bagi tenaga kerja TI dikarenakan mereka merasa telah melakukan pekerjaan dari yang seharusnya dikerjakan dan layak untuk dihargai secara adil. Di negara Amerika, diperkirakan tenaga kerja ini bekerja selama 70 jam dalam seminggu, bahkan di waktu sedang sakit pun mereka tetap diharapkan untuk bekerja (Sethi et al, 2004)., tetapi hal ini tidak sebanding dengan penghargaan yang mereka terima. Ketika mereka merasa tidak diperlakukan adil dalam penghargaan sedangkan pekerjaan menuntut tinggi dalam hal waktu, peran dan aktivitas, maka akan mengakibatkan munculnya *work exhaustion*. Tetapi jika mereka merasa telah diperlakukan adil, mereka akan mulai memainkan peran penting di organisasi (Thatcher et al., 2006) Berdasarkan pemaparan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 6 : Keadilan dalam penghargaan berpengaruh positif terhadap *work exhaustion*.

Metoda Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah staf teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah masa kerja, yaitu staf teknologi informasi dan komunikasi harus sudah bekerja minimal selama 3 bulan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi bias dalam memberikan respon terhadap *work overload*, *work exhaustion* dan keinginan untuk berpindah pekerjaan.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional setiap variabel penelitian secara rinci dijelaskan dalam tabel 1.

Tabel 1.
Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian

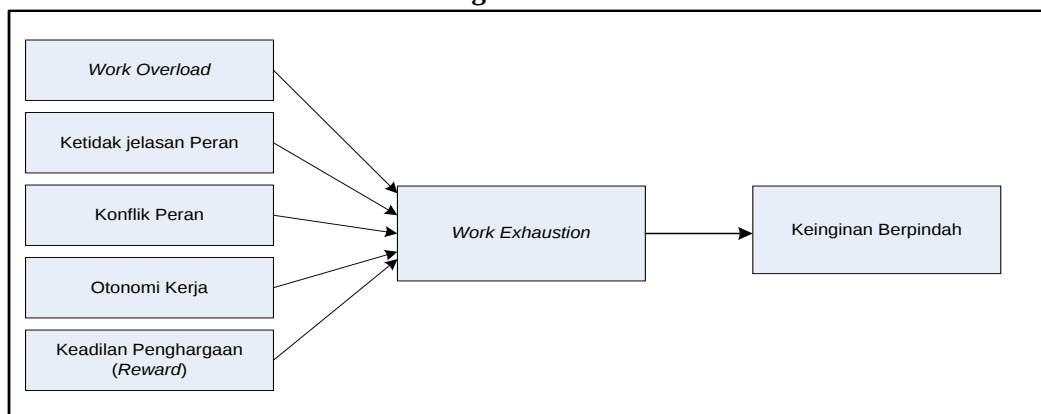
VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INSTRUMEN PENELITIAN	PENGUKURAN	CONTOH BUTIR PERTANYAAN
Work Overload	<i>Stressor</i> kerja yang disebabkan karena banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas.	Moore (2000) yang terdiri dari empat butir pertanyaan.	7 skala Likert	“Saya merasa banyaknya permintaan, masalah atau keluhan yang saya hadapi melebihi dari yang saya duga/harapkan”.
Work exhaustion	Kondisi fisik dan emosi yang kronis yang disebabkan karena kelelahan akan pekerjaan.	Empat butir pertanyaan yang dikembangkan Moore (2000).	7 skala Likert	“Saya merasa jenuh terhadap pekerjaan saya”.
Ambiguitas peran	<i>Stressor</i> dari tempat kerja yang terjadi karena seseorang tidak mengetahui apa yang harus dikerjakan dalam pekerjaan.	Moore (2002) yang terdiri dari enam butir pertanyaan.	7 skala Likert	“Saya tahu apa saja yang menjadi kewajiban saya”.
Konflik Peran	<i>Stressor</i> dari tempat kerja yang terjadi karena seseorang harus berperan secara berbeda untuk beberapa atau sekelompok orang di tempat kerja.	Moore (2002) yang terdiri dari 8 butir pertanyaan.	7 skala Likert	“Saya menerima permintaan yang bertentangan dari 2 orang atau lebih”.
Otonomi Kerja	Keleluasaan yang dimiliki karyawan dalam menentukan, mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaannya.	Moore (2002) yang terdiri dari 4 butir pertanyaan.	7 skala Likert	“Jika saya mempunyai saran perbaikan untuk dilakukan, sangat sulit saran tersebut

				didengarkan oleh manajer saya.”
Keadilan Penghargaan	Kepuasan karyawan atas gaji yang diperoleh karena meyakini bahwa perusahaan sudah memperlakukan karyawan secara adil.	Ahuja et al. (2007) yang terdiri dari empat butir pertanyaan.	7 skala Likert	“Saya bekerja di lingkungan yang memiliki prosedur yang baik yang membuat segala sesuatu jelas dan seimbang”.
Keinginan berpindah pekerjaan	Hilangnya keinginan karyawan untuk melanjutkan pekerjaan di perusahaan/organisasi yang dimasukinya saat ini.	Thatcer et al. (2003) yang terdiri dari enam butir pertanyaan	7 skala Likert	“Saat ini saya sedang aktif mencari pekerjaan di tempat lain.”

Model Penelitian

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dijelaskan pada bagan 1.

Bagan 1.
Model hubungan antar variabel



Prosedur Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut. Peneliti menghubungi kepala bagian dan supervisor bagian teknologi informasi untuk mendata keberadaan staf TI di perusahaannya. Selain itu peneliti akan bergabung dengan milis-milis terkait TI sehingga bisa menemukan responden yang tepat. Setelah mendapat informasi tersebut, responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui *website*. Pengumpulan data melalui *website* dilakukan karena responden dalam penelitian ini adalah para staf teknologi informasi dan komunikasi. Mereka banyak berhadapan dengan penggunaan internet dalam menyelesaikan pekerjaan

sehingga lebih memudahkan bagi mereka untuk mengisi kuesioner melalui *website*. Pengumpulan data dilakukan selama 2 (dua) bulan.

Hasil Penelitian

Hasil Penyebaran Kuesioner dan Data Demografi Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan *web survey*, yaitu penyebaran kuesioner dengan menggunakan *website*. Kuesioner dapat diakses di www.maranatha.edu/surveyukm/susanti.asp. Proses pengumpulan data dilakukan selama dua bulan (Juni 2008–Agustus 2008). Setelah berkoordinasi antara kepala bagian dan supervisor bagian teknologi informasi, ditemukan ada 110 kuesioner yang diisi secara lengkap. Secara umum, data demografi responden dijelaskan dalam tabel 2.

Tabel 2.
Data Demografi Responden

KRITERIA	DESKRIPSI DATA
Jenis Kelamin	Pria: 86,9% dan wanita: 13,1%
Usia	21-25 tahun: 35,5% 26-30 tahun: 40,2% 31-48 tahun: 24,3%
Pendidikan	SMA: 5,6% Diploma 3: 12,1% Strata 1: 72% Strata 2: 10,3%
Status Pernikahan	Belum menikah: 61,7% Menikah: 38,3%
Status Kerja	Karyawan kontrak: 33,6% Karyawan tetap: 65,4%
Pengalaman Organisasi	6-12 bulan: 27,1% 13- 24 bulan: 22,4% 25-36 bulan: 16,9% 37-48 bulan: 4,6% > 48 bulan: 29%

Sumber: data yang diolah (lampiran 1)

Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas merupakan langkah awal yang harus dilakukan dalam pengujian data. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau mendekati normal maka dilakukan analisis normalitas dengan menggunakan nilai *skewness* (kecondongan) dengan bantuan SPSS 13.0. Hasil pengujian normalitas menjelaskan

bahwa semua variabel berdistribusi normal. Nilai *skewness* berada pada nilai 0.065 – 0.828 (mendekati nol).

Pengujian Outlier

Penelitian ini menggunakan nilai *Mahalanobis* (D^2) pada *degree of freedom* (D^2/df) untuk menguji nilai-nilai ekstrim yang muncul dalam data. Nilai *Mahalanobis* (D^2) pada *degree of freedom* tertentu tersebut akan dibandingkan dengan nilai χ^2 . Nilai *degree of freedom* dapat diperoleh dengan menggunakan tabel *chi Square*, yaitu nilai df = jumlah variabel dikurang 1, sehingga $7-1=6$. Dengan nilai $df=6$, diperoleh nilai $\chi^2 = 22,458$ sementara pengolahan dengan SPSS 13.0 menunjukkan bahwa nilai *Mahalanobis Distance* yang tertinggi dari data penelitian ini adalah 19.93840. Hasil ini menyimpulkan bahwa tidak terdapat *outlier* dalam data penelitian ini.

Tabel 3.
Pengujian Outlier

NO RESPONDEN	NILAI MAHALANOBIS DISTANCE
122	19.93840
57	18.32780
19	17.62871
141	15.30576
....	
....	
33	0.62554

Sumber: output SPSS 13.0

Pengujian Validitas

Untuk mengukur tingkat validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti melakukan *face validity* dengan mengacukan butir-butir pertanyaan yang sudah diterjemahkan kepada seorang ahli bahasa. Setelah butir-butir pertanyaan dianggap cukup jelas dilakukan *construct validity* dengan analisis faktor. Butir-butir pertanyaan yang mempunyai $\geq 0,40$ akan tetap dipertahankan karena menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi (Hair, dkk., 2006). Hasil akhir dari pengujian ini adalah ada 7 (tujuh) butir pertanyaan yang dieliminasi, yaitu OTO1, OTO2, RA3, RA4, RA5, WO1, dan WO4 sehingga terdapat 29 butir pertanyaan yang valid.

Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar suatu instrumen dapat mengukur dengan stabil dan konsisten (Hair dkk., 2006). Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini, nilai koefisien yang digunakan adalah minimal 0,60 (Hair dkk., 2006). Butir pertanyaan yang memenuhi nilai tersebut dapat diterima dan dianggap reliabel. Dari tujuh variabel yang digunakan, variabel *work overload* (WO) dinyatakan tidak reliabel dan harus dieliminasi dari pengujian selanjutnya. Nilai

koefisien *Cronbach's Alpha* variabel ini adalah 0,413 dan jauh dari nilai minimal yang ditetapkan.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama adalah pengujian hubungan *work exhaustion* terhadap keinginan berpindah. Hasil output SPSS 13.0 menunjukkan bahwa besar hubungan antara *work exhaustion* terhadap keinginan berpindah adalah 0,505 dengan nilai *R square* sebesar 0.255. Nilai probabilitas yang diperoleh dari hubungan ini adalah 0.00 (artinya $< 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa *work exhaustion* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah karyawan TI (hipotesis 1 didukung). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh McGee (1996); Moore (2000); Ahuja et al., (2007). Sementara itu, hipotesis kedua yang ditujukan untuk menguji hubungan positif antara *work overload* dengan *work exhaustion* tidak dapat diuji kemudian karena setelah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas, konstruk *work overload* harus dieliminasi karena dianggap tidak reliabel. Oleh karena itu, hipotesis kedua tidak dapat diuji.

Beberapa peneliti menjelaskan bahwa ambiguitas peran memberikan dampak pada *work exhaustion* (Goldstein & Rockart 1984; Li & Shani 1991 dalam Moore, 2000). Hipotesis ketiga bertujuan untuk menguji hubungan kedua variabel ini. Hasil output SPSS 13.0 menunjukkan bahwa besar ambiguitas peran dapat menjelaskan *work exhaustion* sebesar 14% (nilai *R square*= 0,140). Sementara nilai probabilitas dari hubungan ini $< 0,05$ (yaitu 0,00) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga didukung. Hal ini berarti ambiguitas peran berpengaruh terhadap *work exhaustion*. Bagi karyawan dan profesional di bidang teknologi informasi, ambiguitas peran terjadi karena kecenderungan yang terjadi adalah perusahaan memberikan aktivitas tanpa batas (*boundary spanning activities*) kepada mereka. Mereka diharapkan untuk mengerjakan banyak hal terkait sistem teknologi informasi perusahaan yang terdiri dari banyak jenis.

Konflik peran dinyatakan berdampak positif terhadap kepuasan kerja, keinginan berpindah karyawan, *work exhaustion* serta komitmen karyawan. Hipotesis keempat menguji hubungan konflik peran terhadap *work exhaustion*. Pengujian dengan menggunakan SPSS 13.0 menunjukkan bahwa besar nilai korelasi kedua variabel ini adalah 0.553. Hipotesis keempat dapat didukung karena nilai probabilitasnya 0.00 ($< 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa konflik peran secara signifikan meningkatkan *work exhaustion*. Karyawan dan profesional di bidang teknologi informasi mengalami konflik peran karena mereka harus menghadapi permintaan-permintaan yang sering tidak realistis dari pengguna non teknis atau ketika terjadinya konflik dengan pengguna akhir (McGee, 1996, 2000). Hal ini berdampak pada keadaan psikologis mereka, yaitu meningkatnya *work exhaustion*. Hipotesis kelima ditujukan untuk menguji hubungan otonomi kerja terhadap *work exhaustion*. Hasil output SPSS 13.0 menunjukkan bahwa besar hubungan antara otonomi dengan *work exhaustion* adalah 0.187. Nilai probabilitas yang diperoleh dari hubungan ini adalah 0,054 (artinya $> 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa otonomi kerja tidak secara signifikan mempengaruhi *work exhaustion*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa otonomi kerja tidak secara signifikan mempengaruhi *work exhaustion*. Hal ini terjadi karena responden penelitian ini menunjukkan bahwa dari banyak anteseden yang disebutkan, kurangnya otonomi kerja bukan merupakan hal yang mempengaruhi tingkat *work*

exhaustion mereka. Anteseden dominan yang mempengaruhi tingkat *work exhaustion* responden dalam penelitian ini adalah konflik peran. Hal ini terlihat dari nilai koefisien determinasi dari semua variabel yang ada, koefisien determinasi konflik peran terhadap *work exhaustion* adalah yang terbesar, yaitu 30,6%.

Sistem dan nilai kompensasi (pembayaran) menjadi faktor intrinsik karyawan untuk semakin termotivasi dan puas dengan pekerjaannya. Dalam penelitian ini hipotesis keenam diarahkan untuk menguji hubungan keadilan akan penghargaan (pembayaran) terhadap *work exhaustion*. Hasil output SPSS 13.0 menunjukkan bahwa besar hubungan antara keadilan akan penghargaan dengan *work exhaustion* adalah -0.17 (berkorelasi negatif). Sementara nilai *R square*nya adalah 0.031 (3,1%). Nilai probabilitas yang diperoleh dari hubungan ini adalah 0.068 (artinya $> 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa keadilan akan penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *work exhaustion* (hipotesis keenam tidak didukung). Hal ini terjadi karena dari 107 responden yang mengisi kuesioner dengan baik, hanya 37 diantaranya yang berstatus sebagai karyawan kontrak dan 70 yang lainnya berstatus karyawan tetap. Dengan status sebagai karyawan tetap maka hal ini akan memberikan jaminan atas tingkat gaji karena mereka mendapat gaji pokok, bonus, tunjangan dan bahkan kompensasi pelengkap yang lain (*fringe benefits*).

Simpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa:

1. *Work exhaustion* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah. Staf TI yang mengalami kelelahan karena pekerjaan (*higher work exhaustion*) memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk meninggalkan pekerjaan.
2. Faktor kerja ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *work exhaustion*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Fried (1998) dan Wilson (1997) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan bagian *role stressor* yang memicu kelelahan fisik, emosi dan mental.
3. Konflik peran berhubungan positif terhadap *work exhaustion*. Konflik peran dalam dunia TI terjadi ketika mereka harus menghadapi permintaan-permintaan yang tidak realistis dari pengguna non teknis atau terjadi ketika ada konflik dengan pengguna akhir (McGee, 1996; 2000). Dampak yang timbul dari adanya konflik peran yang tinggi adalah keadaan psikologis yang sangat rendah jika dibandingkan dengan orang yang jarang mengalami konflik peran. Keadaan psikologis yang rendah ini akan mendorong mereka mengalami *work exhaustion* (Thoits; 1986, dalam Hecht; 2001).
4. Otonomi kerja tidak mempengaruhi *work exhaustion*. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa beberapa anteseden dari *work exhaustion* adalah *work overload* (Moore, 2000; Ahuja et al., 2007), ketidakjelasan peran (Moore, 2000; Mitchell et al., 2001); konflik peran (Moore, 2000; Joseph et al., 2007); kurangnya otonomi kerja (Moore, 2000; Klaus et al., 2003; Ahuja et al., 2007; Joseph et al., 2007); keadilan penghargaan (Thatcher et al., 2006; Ahuja et al., 2007); konflik pekerjaan dan keluarga (Ahuja et al., 2007; Joseph et al., 2007). Namun dari beberapa anteseden tersebut, hasil penelitian ini menemukan bahwa otonomi kerja tidak menjadi anteseden yang dominan.
5. Keadilan akan penghargaan tidak mempengaruhi tingkat *work exhaustion*. Hal ini terjadi karena dari 107 responden yang mengisi kuesioner dengan baik,

hanya 37 diantaranya yang berstatus sebagai karyawan kontrak dan 70 yang lainnya berstatus karyawan tetap. Dengan status sebagai karyawan tetap maka hal ini akan memberikan jaminan atas tingkat gaji karena mereka mendapat gaji pokok, bonus, tunjangan dan bahkan kompensasi pelengkap yang lain (*fringe benefits*).

Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial, yaitu:

1. Membuat deskripsi pekerjaan yang jelas bagi karyawan yang bekerja di bidang teknologi informasi. Hal ini penting karena penelitian ini menemukan bahwa dari faktor-faktor yang diduga sebagai anteseden dari *work exhaustion*, konflik peran menjadi anteseden yang dominan (koefisien determinasi yang terbesar, yaitu 30,6%). Oleh karena itu, manajer sumber daya manusia diharapkan dapat merancang deskripsi pekerjaan yang jelas sehingga karyawan di divisi teknologi informasi memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas, misalnya ada yang secara khusus menangani keluhan dan pengguna akhir, ada yang secara khusus menangani *web designer* dan ada yang secara khusus bertanggung jawab atas beroperasinya sistem jaringan intranet dan internet serta bertanggung jawab atas sistem informasi.
2. Memperhatikan beban kerja yang ditanggung karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa *work exhaustion* yang tinggi akan menghasilkan kecenderungan yang tinggi juga bagi karyawan untuk berpindah pekerjaan. *Work exhaustion* dalam pekerjaan di bidang teknologi informasi terjadi karena mereka diharapkan bekerja selama 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu bahkan di waktu sedang sakit pun mereka tetap diharapkan untuk bekerja (Sethi et al, 2004). Hal ini menjadi sumber kelelahan fisik, emosi dan mental yang berkepanjangan bagi karyawan. Oleh karena itu, manajer penting untuk memperhatikan beban kerja yang ditanggung karyawan agar mengurangi keinginan untuk berpindah pekerjaan.

Keterbatasan Penelitian Dan Saran Untuk Penelitian Mendatang

Penelitian ini masih beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini menggunakan *web survey* (kuesioner disebarikan lewat situs jaringan). Penelitian menggunakan *web survey* memiliki beberapa kelemahan, yaitu peneliti tidak dapat meyakini secara sempurna bahwa yang mengisi kuesioner adalah orang yang berkepentingan dan memang berprofesi di bidang teknologi informasi. Dalam hal ini peneliti sudah berusaha untuk meminimalkan resiko dengan menggunakan *web survey*, yaitu peneliti sebelumnya sudah bergabung dengan milis-milis di bidang teknologi informasi sehingga situs jaringan yang digunakan untuk kuesioner hanya dipublikasikan kepada orang-orang yang berkepentingan dan berprofesi di bidang teknologi informasi. Kelemahan yang lain adalah peneliti tidak tatap muka dengan responden sehingga responden tidak dapat menanyakan sesuatu bila ada ketidakjelasan. Untuk hal ini, peneliti juga sudah berusaha untuk mengatasinya yaitu dengan memberikan alamat e-mail peneliti sebagai media perantara apabila ada hal yang tidak jelas. Selama pengumpulan data, peneliti pernah dihubungi 4 orang responden untuk menanyakan hal-hal terkait kuesioner penelitian.

Penelitian ini pada awalnya dirancang untuk pengujian secara simultan, yaitu pengujian model dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Namun hal ini tidak dapat dilakukan karena jumlah responden yang mengisi kuesioner jauh dari yang diharapkan (yang mengisi kuesioner hanya 110 orang dari 300 responden yang diharapkan). Jumlah responden yang sedikit menjadi hambatan dalam pengujian model dengan *Structural Equation Modelling* (SEM). Oleh karena itu, peneliti kemudian tidak menggunakan pengujian model tapi menguji hipotesis dengan pengujian kausal (uji arah). Pengujian kausalitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 13.0.

Dari beberapa kelemahan yang ada pada penelitian ini maka peneliti memberikan saran untuk penelitian yang akan datang. Pertama, pengumpulan data tidak menggunakan *web survey* tapi menggunakan survey pos (*mail survey*), yaitu dengan menyebarkan kuesioner lewat pos atau memberikan langsung ke responden (di kantor masing-masing). Hal ini penting untuk memastikan bahwa responden yang mengisi adalah orang yang tepat. Pilihan lain adalah, peneliti dapat tetap menggunakan *web survey* untuk mengumpulkan data tapi peneliti juga harus menghubungi supervisor di bagian teknologi informasi untuk memastikan bahwa bawahannya (responden) mengisi kuesioner. Hal ini penting untuk meningkatkan jumlah responden. Kedua, pengujian bukan pengujian kausalitas tapi pengujian secara simultan pengujian model sehingga dapat memberikan masukan bagi pengembangan penelitian di bidang berperilaku mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *work exhaustion*.

Daftar Pustaka

- Ahuja, Manju K., Katherine M. Chodoba, Charles J. Kacmar, D. Harrison McKnight, Joey F. George. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*. Vol. 31, No. 1, pg. 1-17.
- Gozali, Imam (2001). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F. Jr.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L. & Black, W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6th edition. Upper Saddle River, Prentice Hall International, Inc.
- Jiang, James J. dan Klein, Gary. (2002). A Discrepancy Model of Information System Personnel Turnover. *Journal of Management Information Systems*. Vol.19, No. 2, pp. 249-272.
- Klaus, Tim; LeRouge, Cynthia; Blanton, J. Ellis. (2003).An Examination of the Relationship Between Select Nature of Work Characteristics and Organizational Commitment of IT Professionals. *SIGMIS Conference*. April 2003.
- Low, George S.; Cravens, David W.; Grant, Ken.; Moncrief, William C. (2001). Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout. *European Journal of Marketing*. Vol. 35, No. 5/6, pp. 587-611.
- Moore, Jo Ellen. (2000). One Road To Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*. Vol. 24, No. 1, pp. 141-168.

- Sethi, Vikram; King, Ruth; Quick, James Campbell. (2004). What Causes Stress in Information System Professionals? *Communications of the ACM*. Vol.47, No. 3.
- Thatcher, Jason Bennett; Liu, Yongmey; Stephina, Lee; Goodman, Joseph; Treadway, Darren. (2006). IT Worker Turnover: An Empirical Examination of Intrinsic Motivation. *The Database for Advances in Information Systems*. Vol. 37, No. 2 dan 3.
- Thatcher, Jason Bennett; Stephina, Lee P.; Boyle, Randall. (2002). Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Markets. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19, No. 3.,pp. 231-261.