

Pengaruh *Role Stress* Pada *Turnover Intentions* Konsultan Pajak dengan Kompensasi Sebagai Variabel Pemoderasi

I Gusti Agung Himawantara¹

Ida Bagus Putra Astika²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: agung.himawantara25@gmail.com/ Tlp: +6281236053180

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna memperoleh bukti bagaimana pengaruh *role stress* pada *turnover intentions* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar dengan kompensasi sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilakukan pada 15 Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 112 responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Hipotesis diuji dengan menggunakan teknik *Moderating Regression Analysis* (MRA). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intentions* namun *role overload* tidak berpengaruh signifikan pada *turnover intentions*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui juga bahwa kompensasi dapat memperlemah pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* pada *turnover intentions* namun tidak dapat memoderasi pengaruh *role overload* pada *turnover intentions*.

Kata kunci: *Turnover Intentions, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Kompensasi.*

ABSTRACT

This research was conducted in order to obtain evidence of how the influence of role stress on turnover intentions of tax consultant in Tax Consultant Office in Denpasar City with compensation as moderator variable. This research was conducted at 15 Tax Consultant Office in Denpasar City. The number of samples obtained was 112 respondents by using purposive sampling sampling technique. The data were collected using questionnaire method. The hypothesis was tested using technique of Moderating Regression Analysis (MRA). Based on the result of the research, it is known that role conflict and role ambiguity have positive effect on turnover intentions, but role overload has no significant effect on turnover intentions. Based on the research that has been done also known that compensation can weaken the influence of role conflict and role ambiguity on turnover intentions but can not moderate the influence of role overload on turnover intentions.

Keyword: *Turnover Intentions, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Compensation.*

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan sumber daya yang menjadi salah satu aset penting bagi perusahaan sebagai penentu dalam keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya yang dimilikinya, karena kinerja suatu perusahaan merupakan tingkat pencapaian perusahaan (Asri Dwija, 2012). Begitu pula dengan Kantor Konsultan Pajak (KKP), dimana kinerja KKP ditentukan oleh kinerja konsultan pajak yang terdapat didalamnya. Kinerja KKP yang baik dapat dirusak oleh salah satu perilaku konsultan pajak yaitu keinginan berpindah (*turnover intentions*). Keinginan berpindah biasanya terjadi karena karyawan ingin memperoleh peluang kerja di tempat lain yang lebih baik dari sebelumnya atau juga ingin keluar yang disebabkan tidak tahannya dengan kondisi yang dialami di tempatnya bekerja.

Turnover intention merupakan salah satu bentuk perilaku individu untuk meninggalkan perusahaan. Setiap individu memiliki hak untuk memutuskan untuk tetap bekerja pada perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Tindakan untuk mengundurkan diri tidaklah buruk dikarenakan seorang karyawan ingin memperoleh peluang yang lebih baik dengan bekerja di perusahaan lain atau juga karyawan mengundurkan diri dikarenakan kondisi perusahaan tidak baik sehingga timbulnya rasa tidak nyaman dalam bekerja (Yulianto dalam Sidharta & Margaretha, 2011). Hal-hal tersebut yang akan menjadi acuan bagi individu dalam mengambil tindakan meninggalkan perusahaan.

KKP merupakan organisasi yang berkecimpung di bidang jasa perpajakan. KKP bertanggung jawab melayani Wajib Pajak pribadi maupun badan yang ingin berkonsultasi permasalahan yang bersangkutan dengan pajak. Sebagai pihak yang ahli dalam bidang perpajakan, konsultan pajak membantu wajib pajak dalam memberikan pembinaan, pemahaman, dan perencanaan yang matang sehingga kewajiban sebagai wajib pajak dapat terlaksana dengan baik. Penelitian yang dilakukan Sormin (2015) membuktikan bahwa dengan adanya bantuan dari konsultan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya.

Salah satu profesi yang rentan mengalami gejala *stress* adalah konsultan pajak, karena konsultan pajak dituntut untuk giat dalam bekerja, agresif, perfeksionis dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Penyebab *stress* yang sering dialami oleh profesi akuntansi adalah terperangkap dalam situasi yang tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. *Role stress* memiliki tiga komponen yang terdapat didalamnya yakni *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*. Tekanan yang dialami oleh konsultan pajak dapat memicu rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga keinginan untuk pindah serta mencari alternatif pekerjaan lain akan semakin meningkatkan.

Sistem perpajakan yang dianut sekarang ini, yaitu *Self assesment system*, dimana wajib pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terhutang (*self assesment*) dengan melalui

surat pemberitahuan pajak (SPT) (Sari dkk., 2017). *Self assessment system* ini menyebabkan banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku serta banyak juga wajib pajak yang tidak paham akan aturan perpajakan dikarenakan peraturan perpajakan yang selalu berubah-ubah. Kondisi tersebut akan membuat konsultan pajak memberikan edukasi mengenai aturan perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini akan menyebabkan terjadinya *overload* pada beban kerja yang dimiliki konsultan pajak. Bertambahnya jam kerja dapat menyebabkan individu mengalami *stress*. Dalam mengedukasi wajib pajak banyak hal yang dihadapi diantaranya keinginan, masalah perpajakan yang dihadapi dan karakter berbeda-beda yang dimiliki wajib pajak, sehingga hal tersebut menjadi salah satu pemicu *stress*.

Konsultan pajak juga mengakomodir keinginan yang berbeda-beda dari berbagai pihak wajib pajak. Salah satunya mengakomodir keinginan wajib pajak untuk mengecilkan pajak terutang yang seharusnya dibayarkan oleh wajib pajak dan bahkan melakukan pendekatan dengan pegawai pajak agar dapat lebih menguntungkan wajib pajak. Seperti yang ditulis oleh situs *merdeka.com*, dimana Hendro Tirtawijaya selaku konsultan pajak terlibat kasus dengan melakukan pendekatan dan negosiasi dengan pegawai pajak untuk mengurangi jumlah pajak terutang. Apabila sudah terlibat kasus seperti tersebut konsultan pajak rentan mengalami *stress*. Apabila sudah terlibat kasus seperti tersebut konsultan pajak rentan mengalami *stress* seperti yang ditulis oleh situs *rmol.co*, dimana Imam Cahyo Maliki

seorang konsultan pajak mengalami *stress* lantaran diduga terlibat kasus Gayus dan tengah menjalani terapi.

Ketidak konsistenan hasil yang terdapat pada penelitian terdahulu terdahulu mengenai *role stress* pada *turnover intentions* memotivasi dilakukannya penelitian kembali. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Fogarty *et. al.*, (2000) menyatakan bahwa *role stress* memiliki hubungan positif dengan *turnover intention*. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hopkins *et. al.*, (2010), Ksama & Wibawa (2016), dan Saeka & Suana (2016), yang menghasilkan bukti empiris pengaruh positif antara *role stress* dengan *turnover intentions*. Penelitian yang telah dilakukan oleh Bartunek & Reynolds (1983) memperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara *role stress* dengan *turnover intentions*. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rabele & Michael (1990), Collins & Killough (1992), dan Murtiasri & Ghozali (2006) yang menyatakan tidak adanya hubungan antara *role stress* dengan *turnover intentions*. Ketidak konsistenan dari hasil penelitian terkait dengan *turnover intentions* mendorong ditambahkannya variabel pemoderasi yaitu kompensasi. Pemberian kompensasi yang baik oleh perusahaan dinilai mampu untuk meningkatkan kesetiaan karyawan kepada perusahaan. Hal itu akan menekan keinginan untuk mengundurkan diri karyawan yang bekerja pada perusahaan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *turnover intentions* dan bagaimana kompensasi memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*

pada turnover intentions. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk memperoleh bukti empiris pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *turnover intentions* serta kompensasi memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *turnover intentions*. Penelitian ini dapat mendukung teori peran dan teori motivasi dengan fenomena yang berkaitan dengan pengaruh *role stress* pada *turnover intentions* dengan kompensasi sebagai pemoderasi, dan mampu menjadi pertimbangan bagi KKP untuk menekan tingkat turnover intentions konsultan pajak.

Penelitian ini menggunakan teori peran (*role theory*) sebagai teori dasar dan teori motivasi sebagai teori pendukung. Kahn *et. al.*, (1964) mengemukakan teori peran menekankan bahwa sifat individual selaku pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi di lingkungan kerja dan masyarakat yang ditempatinya. Lubis (2011:50) menyatakan bahwa teori peran memiliki hubungan dengan peranan sosial yang menggambarkan seperangkat hak dan kewajiban, harapan, norma serta kepribadian seseorang yang selaras untuk memegang kedudukan tertentu ketika menghadapi dan memenuhi perannya. Hutami & Chariri (2011) menyatakan bahwa peran dapat menyebabkan seseorang mengalami *stress* karena seseorang tidak hanya memerankan satu peran dalam kehidupan.

Salah satu aspek penting dalam perusahaan untuk meningkatkan atau menjaga etos kerja dari para karyawan yaitu motivasi. Motivasi merupakan kondisi mental dimaan dapat mendorong individu untuk melakukan suatu tindakan dan dapat memberikan kekuatan yang mengarah pada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan serta mengurangi ketidak seimbangan. Maslow (1943) mengemukakan

motivasi manusia mengacu pada lima kebutuhan pokok yang disusun secara hirarkis. Tata lima tingkatan motivasi secara secara hierarkis menurut Maslow (1943) yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan prestasi, kebutuhan aktualisasi diri.

Agustina (2009) mengemukakan *role stress* pada dasarnya merupakan suatu kondisi dimana setiap peranan memiliki harapan berbeda yang dipengaruhi oleh harapan dari pihak lain, harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas, dan dapat menyulitkan seseorang dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya. Fogarty *et. al.*, (2000) mengungkapkan terdapat tiga situasi tekanan dalam pekerjaan yakni: *Role conflict* yang mengarah pada ketidaksesuaian harapan dan permintaan yang dihubungkan dengan peran, *role ambiguity* yang mengarah pada ketidakpastian mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan untuk menyelesaikan suatu peran, dan *role overload* yang mengarah pada kondisi dimana jumlah tuntutan dalam peran seseorang sudah terlalu banyak..

Turnover Intentions merupakan keinginan untuk keluar dari perusahaan atau organisasi, dimana ingin mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya menjadi alasan seseorang untuk mengundurkan diri dari organisasi maupun perusahaan. Abelson (1987) mengemukakan bahwa karyawan yang mengundurkan diri dari organisasi maupun perusahaan dengan alasan sukarela dikategorikan menjadi dua yaitu *avoidable voluntary turnover* yang berarti pengunduran diri sukarela yang dapat dihindari dan *unavoidablevoluntary turnover* yang berarti pengunduran diri yang tidak dapat dihindari. Kondisi kerja, gaji, atasan atau ada organisasi atau perusahaan

lain yang dirasa lebih baik dari organisasi atau perusahaan saat ini merupakan hal yang memicu terjadinya *avoidable voluntary turnover*, sedangkan jalur karir atau factor keluarga merupakan hal yang memicu terjadinya *unavoidable voluntary turnover*.

Kompensasi merupakan kontra prestasi yang diterima oleh karyawan atas kerja yang dilakukannya. Menurut Hasibuan (2012) Kompensasi merupakan seluruh penghasilan yang berbentuk uang, barang yang diperoleh para pekerja sebagai bayaran atas jasa yang telah dilakukan untuk perusahaan. Sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk membayar atau memberikan kompensasi yang merupakan hak bagi para karyawan sesuai dengan jasa yang telah diberikan untuk perusahaan. Pemberian kompensasi yang dilakukan perusahaan diharapkan mampu meningkatkan prestasi kerja yang dihasilkan karyawan agar mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu pemberian kompensasi merupakan suatu kebijakan strategis dalam suatu perusahaan, karena dengan pemberian kompensasi dapat meningkatkan semangat kerja, kinerja dan motivasi karyawan dalam suatu perusahaan (Savitri & Astika, 2017).

Teori peran menegaskan pada hak dan kewajiban, serta perilaku seseorang yang sesuai dengan peran sosialnya dalam masyarakat (Lubis, 2011:50). Seseorang akan berpotensi menghasilkan *stress* dengan beberapa peran yang diemban dalam kehidupannya. *Role stress* adalah sumber *stress* yang timbul dari berbagai harapan dan dialami dalam lingkungan individu. Terdapat tiga dimensi dalam *role stress* yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan

peran (*role overload*). *Role stress* yang berkelanjutan dapat menyebabkan kelelahan bekerja, sehingga menyebabkan keinginan untuk berpindah. Berdasarkan hal tersebut, rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

H₁ : *Role conflict* berpengaruh positif pada *turnover intentions*.

H₂ : *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intentions*.

H₃ : *Role overload* berpengaruh positif pada *turnover intentions*.

Kompensasi adalah balas jasa yang diterima oleh karyawan atas kontribusi yang diberikan kepada perusahaan baik berupa uang (*financial*) maupun yang tidak berupa uang (*non financial*). Pemberian kompensasi yang buruk akan cenderung membuat semangat karyawan menurun dan *turnover intentions* akan meningkat. Hal serupa juga diungkapkan oleh penelitian yang telah dilakukan Flinkman, *et. al.*, (2008) yang mengungkapkan bahwa gaji, banyaknya permintaan pekerjaan, pergeseran waktu kerja dan status pekerjaan yang tidak pasti menjadi alasan utama karyawan meninggalkan profesinya. Berdasarkan hal tersebut, rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

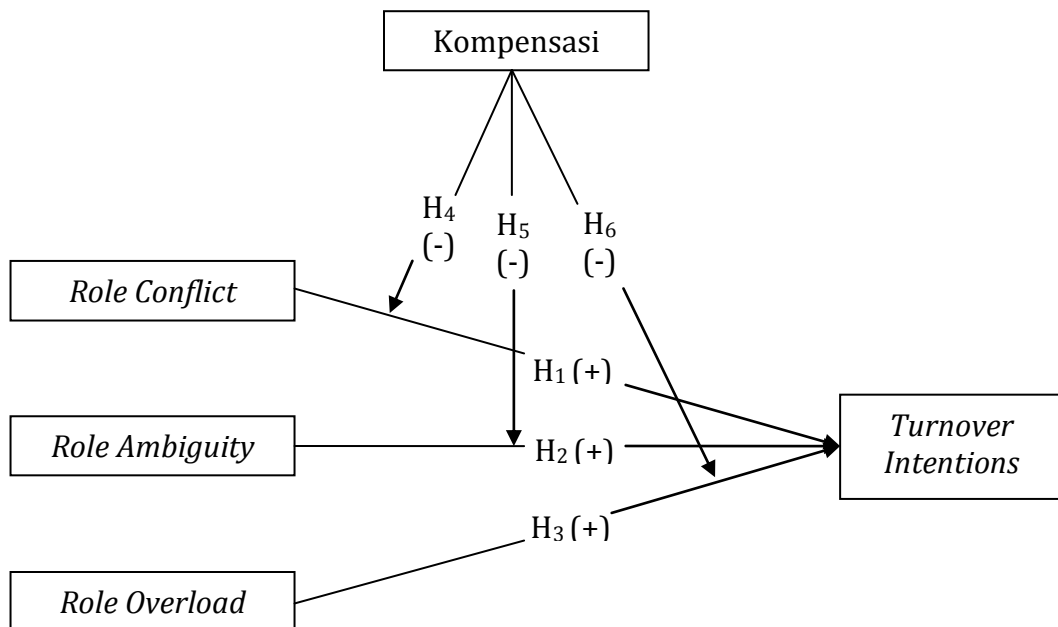
H₄ : Kompensasi memperlemah pengaruh antara *role conflict* pada *turnover intentions*.

H₅ : Kompensasi memperlemah pengaruh antara *role ambiguity* pada *turnover intentions*.

H₆ : Kompensasi memperlemah pengaruh antara *role overload* pada *turnover intentions*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan. Penelitian ini bertujuan guna memperoleh bukti empiris pengaruh *role stress* pada *turnover intentions* dengan kompensasi sebagai variabel pemoderasinya. Oleh karena itu, desain penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 1.
Desain Penelitian

Sumber: Data diolah, 2017

Pada penelitian ini lokasi yang digunakan yaitu Kantor Konsultan Pajak (KKP) yang berlokasi di Kota Denpasar. Obyek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah *turnover intentions* yang dipengaruhi oleh *role stress*, dan kompensasi. Kompensasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai pemoderasi pengaruh antara variabel independen dan dependen.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Role Conflict* (X_{1a}), *role ambiguity* (X_{1b}), *role overload* (X_{1c}). *Role conflict* (konflik peran) mengarah pada harapan-harapan yang tidak konsisten dari permintaan yang dihubungkan dengan peran. *Role conflict* (konflik peran) diukur dengan kuesioner sebanyak 7 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Rizzo *et. al.*, (1970) yang kemudian direplikasi oleh Shaini (2017), dengan wewenang, tanggung jawab, kejelasan tujuan, deskripsi pekerjaan sebagai indikator. *Role ambiguity* adalah tekanan peran yang dipicu oleh tidak terdapat arahan dan keterangan yang pasti atau mencukupi mengenai peran maupun penugasannya yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan. *Role ambiguity* (ambiguitas peran) diukur dengan kuesioner sebanyak 6 item pertanyaan yang dikembangkan Rizzo *et. al.*, (1970) yang kemudian direplikasi oleh Shaini (2017), dengan sumberdaya manusia, ketidak sesuaian aturan, arahan yang tidak jelas sebagai indikator.

Role overload mengacu pada kelebihan beban kerja berat yang tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut. *Role overload* (kelebihan peran) diukur dengan kuesioner sebanyak 6 item pertanyaan yang dikembangkan Rizzo *et. al.*, (1970) yang kemudian direplikasi oleh Shaini (2017), dengan keterbatasan waktu, beban pekerjaan, standar kinerja sebagai indikator.

Variabel *moderating* dalam penelitian ini adalah Kompensasi (X_2). Kompensasi adalah balas jasa yang diterima oleh karyawan atas kontribusi yang diberikan kepada perusahaan baik berupa uang (*financial*) maupun yang tidak berupa uang (*non financial*). Kompensasi diukur dengan kuesioner sebanyak 8 item

pertanyaan yang dikembangkan Dharmawan (2011) yang direplikasi oleh Pranowo (2016), dengan tunjangan, insentif dan penghargaan sebagai indikator.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Turnover Intentions* (Y). *Turnover intentions* adalah keinginan untuk berpindah atau keluar dari suatu pekerjaan baik atas keinginan sendiri maupun atas keputusan organisasi. *Turnover Intentions* diukur dengan kuesioner yang terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan Widodo (2010), dengan peluang berpindah, keaktifan, keinginan untuk berpindah dan rencana untuk berpindah sebagai indikator. Populasi pada penelitian ini yaitu konsultan pajak yang bekerja pada Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar dengan jumlah populasi sebanyak 154 orang. Sampel pada penelitian ini adalah individu yaitu konsultan pajak yang bekerja pada kantor konsultan pajak. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria sebagai berikut; Konsultan pajak yang bekerja pada Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar, tanpa dibatasi oleh jabatan dan Konsultan pajak memiliki minimal kerja selama 1 tahun.

Data yang digunakan dalam yaitu data kuantitatif yang berupa hasil skor kuesioner responden yang diukur dengan skala *Likert* dan data kualitatif yang berupa daftar nama Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar. Sumber data yang digunakan bersumber dari data primer berupa pernyataan responden dalam menjawab kuesioner dan data sekunder yang berupa daftar nama Kantor Konsultan Pajak di Kota Denpasar.

Penelitian ini menggunakan metode survei dalam pengumpulan data dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Hasil jawaban kemudian diukur dengan skala *Likert* 4 poin. Penggunaan skala genap dilakukan untuk menghindari kemungkinan responden memilih jawaban tengah yang mungkin dilakukan apabila responden tidak memiliki sikap atau pendapat, responden ingin memberikan penilaian secara seimbang, atau responden yang belum memberikan sikap atau pendapat yang jelas (Widhiarso, 2010). Responden akan cenderung memilih alternative jawaban tengah dikarenakan responden merasa ambivalen dimana responden merasa tidak dapat memutuskan apakah memilih setuju atau tidak setuju, indeferen atau tidak peduli, serta tidak cukup berkompeten atau cukup informasi untuk mengambil sikap untuk memilih (Dubois & Burns, 1975). Hasil jawaban kuesioner akan diberi nilai 4 poin apabila responden menjawab Sangat Setuju (SS), 3 poin apabila responden menjawab Setuju (S), 2 poin apabila responden menjawab Tidak Setuju (TS), dan 1 poin apabila responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Uji hipotesis yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini yaitu Analisis regresi moderasi atau *moderate regression analysis* (MRA). MRA digunakan karena MRA mampu menerangkan pengaruh variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. MRA dalam penelitian ini ditunjukkan oleh persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1a} + \beta_2 X_{1b} + \beta_3 X_{1c} + \beta_4 X_2 + \beta_5 X_{1a} X_2 + \beta_6 X_{1b} X_2 + \beta_7 X_{1c} X_2 + \epsilon \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Y = *Turnover Intention*

α = Konstanta

β_1 - β_7 = Koefisien

X_{1a} = *Role Conflict*

X_{1b} = *Role Ambiguity*

X_{1c} = *Role Overload*

X_2 = *Kompensasi*

ε = *Standard Error*

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diamati mengenai koefisien determinasi (Adjusted R Square), uji kelayakan model (uji F), dan uji hipotesis (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Ghazali (2016:53) mengatakan instrumen akan dikatakan valid apabila $r \geq 0,3$. Uji reliabilitas digunakan untuk mencari tahu apakah suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji ini dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai koefisiennya lebih besar dari 0,70 maka instrumen yang digunakan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pertanyaan/ Pernyataan	Pearson Correlation	Ket.
1	<i>Role Conflict</i> (X_{1a})	X1a.1	0,911	Valid
		X1a.2	0,886	Valid
		X1a.3	0,841	Valid
		X1a.4	0,906	Valid
		X1a.5	0,862	Valid
		X1a.6	0,893	Valid
		X1a.7	0,889	Valid

2	<i>Role Ambiguity</i> (X_{1b})	X1b.1	0,911	Valid
		X1b.2	0,937	Valid
		X1b.3	0,810	Valid
		X1b.4	0,888	Valid
		X1b.5	0,850	Valid
		X1b.6	0,859	Valid
3	Role Overload (X_{1c})	X1c.1	0,834	Valid
		X1c.2	0,924	Valid
		X1c.3	0,855	Valid
		X1c.4	0,904	Valid
		X1c.5	0,900	Valid
		X1c.6	0,836	Valid
4	Kompensasi (X_2)	X2.1	0,907	Valid
		X2.2	0,872	Valid
		X2.3	0,919	Valid
		X2.4	0,924	Valid
		X2.5	0,825	Valid
		X2.6	0,889	Valid
		X2.7	0,907	Valid
		X2.8	0,929	Valid
5	Turnover Intention (Y)	Y.1	0,941	Valid
		Y.2	0,941	Valid
		Y.3	0,929	Valid
		Y.4	0,939	Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Nilai instrumen penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai *Pearson Corelation* pada setiap pertanyaan pada masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,30, sehingga instrumen penelitian dalam kuesioner penelitian ini dapat dikatakan valid.

Tabel 2.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Role Conflict</i> (X_{1a})	0,953	Relibel
<i>Role Ambiguity</i> (X_{1b})	0,937	Relibel
<i>Role Overload</i> (X_{1c})	0,938	Relibel
Kompensasi (X_2)	0,964	Relibel
<i>Turnover Intentions</i> (Y)	0,954	Relibel

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh pernyataan dalam kuisioner penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan.

Tabel 3.
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
<i>Role Conflict</i> (X_{1a})	112	7,0	27,69	14,1724	6,11405
<i>Role Ambiguity</i> (X_{1b})	112	6,0	24,53	12,6793	5,21611
<i>Role Overload</i> (X_{1c})	112	6,0	23,51	11,8480	5,25206
Kompensasi (X_2)	112	8,0	30,91	22,8365	7,06401
<i>Turnover Intentions</i> (Y)	112	4,0	15,09	7,5066	3,63228

Sumber: Data diolah, 2017

Variabel *role conflict* (X_{1a}) memperoleh nilai minimum senilai 7,0; nilai maksimum senilai 27,69; nilai rata-rata senilai 14,1724; dan dengan standar deviasi senilai 6,11405. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, terjadi perbedaan nilai *role conflict* yang diteliti dengan nilai rata-ratanya senilai 6,11405. Variabel *role ambiguity* (X_{1b}) memperoleh nilai minimum senilai 6,0; nilai maksimum senilai 24,53; nilai rata-rata senilai 12,6793; dan dengan standar deviasi senilai 5,21611. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, terjadi perbedaan nilai pemahaman *role ambiguity* yang diteliti dengan nilai rata-ratanya senilai 5,21611. Variabel *role overload* (X_{1c}) memperoleh nilai minimum senilai 6,0; nilai maksimum senilai 23,51, nilai rata-rata senilai 11,8480; dan dengan standar deviasi senilai 5,25206. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, terjadi perbedaan nilai *role overload* yang diteliti dengan nilai rata-ratanya senilai 5,25206.

Variabel kompensasi (X_2) memperoleh nilai minimum senilai 8,0; nilai maksimum senilai 30,91; nilai rata-rata senilai 22,8365; dan dengan standar deviasi senilai 7,06401. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, terjadi perbedaan nilai kompensasi yang diteliti dengan nilai rata-ratanya senilai 7,06401. Variabel *turnover intentions* (Y) memperoleh nilai minimum senilai 4,0; nilai maksimum senilai 15,09; nilai rata-rata senilai 7,5066; dan dengan standar deviasi senilai 3,63228. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, terjadi perbedaan nilai *Turnover Intentions* yang diteliti dengan nilai rata-ratanya senilai 3,63228.

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi untuk persamaan model penelitian ini adalah sebesar 0,155 ($0,155 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa, model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal. Hasil uji multikoleniaritas diperoleh nilai *tolerance* pada masing-masing variabel lebih besar dari 10% (0,1), demikian pula dengan nilai VIF masing-masing variabel yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti model regresi bebas dari masalah multikoleniaritas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat sehingga dapat disimpulkan model regresi penelitian ini bebas dari gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.
Hasil Moderating Regression Analysis (MRA)

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3,372	1,893		
<i>Role Conflict</i> (X_{1a})	0,355	0,070	0,597	5,061	0,000
<i>Role Ambiguity</i> (X_{1b})	0,297	0,081	0,427	3,674	0,000
<i>Role Overload</i> (X_{1c})	-0,046	0,096	-0,067	-0,484	0,629
Kompensasi (X_2)	-0,021	0,073	-0,041	-0,289	0,773

$(X_{1a}) * (X_2)$	-0,008	0,004	-0,167	-2,228	0,028
$(X_{1b}) * (X_2)$	-0,011	0,004	-0,182	-2,384	0,019
$(X_{1c}) * (X_2)$	0,006	0,005	0,090	1,252	0,213
<i>R Square</i>			0,898		
F hitung			130,358		
Signifikansi F			0,000		

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 7 dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1a} + \beta_2 X_{1b} + \beta_3 X_{1c} + \beta_4 X_2 + \beta_5 X_{1a} X_2 + \beta_6 X_{1b} X_2 + \beta_7 X_{1c} X_2 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 3,372 + 0,355 X_{1a} + 0,297 X_{1b} - 0,046 X_{1c} - 0,021 X_2 - 0,008 X_{1a} X_2 - 0,011 X_{1b} X_2 + 0,006 X_{1c} X_2$$

Nilai konstanta sebesar 3,372 berarti jika nilai *role conflict* (X_{1a}), *role ambiguity* (X_{1b}), *role overload* (X_{1c}), kompensasi (X_2), interaksi antara *role conflict* dengan kompensasi ($X_{1a} X_2$), interaksi antara *role ambiguity* dengan kompensasi ($X_{1b} X_2$), dan interaksi antara *role overload* dengan kompensasi ($X_{1c} X_2$) konstan, maka nilai *turnover intentions* (Y) sebesar 3,372 atau berarah positif.

Berdasarkan hasil MRA pada tabel 2, *role conflict* memiliki nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh positif pada *turnover intentions* diterima (H_1 diterima). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran (*role conflict*) yang dirasakan konsultan pajak maka semakin tinggi keinginan untuk berpindah. peran ganda yang diperankan konsultan pajak akan menimbulkan konflik peran yang akan mengarah pada ketidaknyamanan kerja. Rasa tidak nyaman kerja yang dialami dapat meningkatkan keinginan untuk berpindah konsultan pajak yang akan berakhir pada pengunduran diri konsultan pajak dari KKP. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini

sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Basri (2012) yang menyatakan bahwa *role conflict* berpengaruh positif pada *turnover intentions*.

Role ambiguity memperoleh nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intentions* diterima (H_2 diterima). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ambguitas peran (*role ambiguity*) yang dirasakan konsultan pajak maka semakin tinggi keinginan untuk berpidah. Temuan ini dapat disimpulkan bahwa karyawan akan mengalami tekanan peran karena kurangnya informasi dan arahan yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan. Ambiguitas peran tersebut dapat menimbulkan stres yang berakibat pada menurunkan kepuasan kerja dan akan meningkatkan keinginan berpindah dari konsultan pajak yang akan berakhir pada pengunduran diri konsultan pajak dari KKP. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Khusnah (2017) yang menyatakan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif pada *turnover intentions*.

Role overload memperoleh nilai signifikansi uji t sebesar 0,629 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* tidak berpengaruh secara signifikan pada *turnover intentions* (H_3 ditolak). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja (*role overload*) yang dirasakan konsultan pajak tidak berpengaruh pada keinginan untuk berpidah konsultan pajak. Temuan penelitian ini dapat disimpulkan pada masa *busy season* dimana KKP memiliki banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dalam waktu yang singkat seperti membuat laporan dan pemberian jasa perpajakan lainnya. Kondisi tersebut merupakan pekerjaan rutin

dialami dalam pekerjaan sehari-hari, baik itu bulanan maupun tahunan, sehingga tidak berpengaruh pada keinginan untuk berpindah konsultan pajak. Hasil penelitian didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Murtiasri & Ghozali (2006) yang menyatakan bahwa *role overload* tidak berpengaruh secara langsung pada *turnover intentions*.

Interaksi antara *role conflict* pada *turnover intentions* yang dipengaruhi kompensasi memperoleh nilai signifikansi uji t sebesar 0,028 lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi mampu memperlemah pengaruh *role conflict* pada *turnover intentions* (H_4 diterima). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi mampu memperlemah pengaruh *role conflict* pada *turnover intentions*. Kecenderungan meningkatnya *turnover intentions* konsultan pajak yang dikarenakan konflik peran yang dihadapi konsultan pajak dapat ditekan oleh kompensasi yang diterima konsultan pajak. Kompensasi yang diterima konsultan pajak akan memotivasi konsultan pajak untuk berusaha bekerja dengan maksimal untuk mengerjakan tugasnya dan memberikan yang terbaik demi kemajuan KKP konsultan pajak tersebut bekerja sehingga menurunkan tingkat *turnover intentions*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati & Yunia (2016) yang menyatakan adanya hubungan negatif antara kompensasi dan *turnover intentions*.

Interaksi antara *role ambiguity* pada *turnover intentions* yang dipengaruhi kompensasi memperoleh nilai signifikansi uji t sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi mampu memperlemah pengaruh *role ambiguity*

pada *turnover intentions* (H_5 diterima). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi mampu memperlemah pengaruh *role ambiguity* pada *turnover intentions*. Kecenderungan meningkatnya *turnover intentions* konsultan pajak yang dikarenakan ambiguitas peran yang dialami konsultan pajak dapat dikurangi dengan kompensasi yang diterima konsultan pajak. Kompensasi yang diterima konsultan pajak akan memotivasi konsultan pajak untuk berusaha bekerja dengan maksimal untuk mengerjakan tugasnya dan memberikan yang terbaik demi kemajuan KKP konsultan pajak tersebut bekerja sehingga menurunkan tingkat *turnover intentions*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Widayati & Yunia (2016) yang membuktikan adanya hubungan negatif antara kompensasi dan *turnover intentions*.

Interaksi antara *role overload* pada *turnover intentions* yang dipengaruhi kompensasi nilai signifikansi uji t sebesar 0,213 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi tidak mampu memperlemah pengaruh *role overload* pada *turnover intentions* (H_6 ditolak). Hasil penelitian ini berarti kompensasi tidak mampu memoderasi pengaruh *role overload* pada *turnover intentions*. *Role overload* merupakan tekanan peran yang timbul akibat berlebihnya beban kerja. *Busy season* pada konsultan pajak terjadi pada saat pembuatan laporan tahunan, namun hal ini merupakan hal yang rutin dilakukan oleh konsultan pajak, dimana konsultan pajak rutin membuat laporan dan membiarkan jasa perpajakan lainnya, sehingga kompensasi tidak dapat mempengaruhi fenomena *turnover intentions* konsultan pajak. Penelitian ini membuktikan keinginan berpindah konsultan pajak karena peran yang berlebihan tidak dapat dipengaruhi dengan kompensasi.

SIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak berpengaruh positif pada *turnover intentions* sedangkan *role overload* yang dialami konsultan pajak tidak berpengaruh signifikan pada *turnover intentions*. *Role conflict* dan *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak yang akan menyebabkan stress, rasa tidak nyaman, dan menurunkan kepuasan dalam bekerja sehingga keinginan untuk keluar (*turnover intentions*) akan meningkat. *Role overload* yang dialami konsultan pajak merupakan pekerjaan rutin dialami dalam pekerjaan sehari-hari, baik itu bulanan maupun tahunan, konsultan pajak sudah terbiasa menghadapi beban kerja yang besar sehingga tidak berpengaruh pada keinginan untuk berpindah konsultan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kompensasi mampu memperlemah pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* pada *turnover intentions*, namun tidak mampu mempengaruhi *role ambiguity* pada *turnover intention*. *Role conflict* dan *role ambiguity* yang dimoderasikan dengan kompensasi mampu menekan tingkat *turnover intentions* dimana dengan adanya kompensasi yang baik dapat memotivasi konsultan pajak untuk berusaha bekerja secara maksimal sehingga menurunkan tingkat *turnover intentions*. *Role overload* yang dimoderasikan dengan kompensasi tidak mampu mempengaruhi tingkat *turnover intentions*. Hal ini disebabkan karena *role overload* yang dialami konsultan pajak merupakan hal yang

sudah biasa dialami oleh seseorang yang berprofesi di bidang akuntansi sehingga kompensasi tidak mampu mempengaruhi *role overload* pada *turnover intentions*.

Saran yang bisa diberikan pada KKP yaitu agar memperbaiki pengendalian birokrasi dengan lebih memperhatikan para pegawainya yaitu konsultan pajak dengan cara membangun lingkungan kerja yang kondusif, sehingga keinginan berpindah (*turnover intentions*) para konsultan pajak dapat ditekan. Hal ini dapat meminimalkan kerugian yang dialami KKP yang disebabkan oleh *turnover intentions* yang dilakukan oleh konsultan pajak. Melihat *turnover intentions* yang terjadi pada konsultan pajak paling besar dipengaruhi oleh *role conflict*, sebaiknya KKP membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tepat sehingga dapat menekan tingkat *turnover intentions* konsultan pajak yang timbul akibat *role conflict*. Selain itu KKP sebaiknya memperhatikan sistem pemberian kompensasi pada konsultan pajak dimana pada penelitian ini kompensasi mampu menekan tingkat *turnover intentions* konsultan pajak. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam meneliti *turnover intentions* penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas hasil penelitian dengan dengan mempertimbangkan variabel independen dan variabel moderasi yang lainnya.

REFERENSI

- Abelson, M. A. 1987. Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72, 382–386.
- Agustina, L. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidak Jelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian Pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), pp 40-69.

- Asri Dwija, I. G. A. M. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3(3), 462–470.
- Bartunek, J. M., & Reynolds, C. 1983. Boundary Spanning and Public Accountant Role Stress. *Boundary Spanning and Public Accountant Role Stress.*, 121, 65–72.
- Basri, Y. M. 2012. Hubungan Antara Keadilan Prosedural, Job stress, Komitmen Organisasi dan Keinginan Berpindah. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 23–37.
- Collins, K. M., & Killough, N. L. 1992. An Empirical Examination of Stress in Public Accounting. *Accounting, Organizations, and Society*, 17(6), 535–547.
- Dubois, B., & Burns, J. A. 1975. An Analysis of the Meaning of Question Mark Response Category in Attitude Scales. *Educational and Psychological Measurement*, 35(4), 869–884.
- Flinkman, M., Laine, M., Leino-Kilpi, H., & Hasselhorn, H. M. 2008. Explaining Young Registered Finnish Nurses Intention to Leave the Profession: a Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 727–739.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–67.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hopkins, K. M., Cohen-Callow, A., Kim, H. J., & Hwang, J. 2010. Beyond intention to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 32, 1380–1387.
- Hutami, G., & Chariri, A. 2011. Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. New York: Wiley.

- Khusnah, H. 2017. Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) dan Role Stress terhadap Job Outcome pada Akuntan Manajemen di Perusahaan-Perusahaan di Kota Surabaya. *Business and Finance Journal*, 2(1), 61–75.
- Ksama, I. B. P. T., & Wibawa, I. M. A. 2016. P Pengaruh Leader Member Exchange, Role Stress dan POS terhadap Turnover Intentions. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(10), 6174–6200.
- Lubis, A. I. 2011. *Akuntansi Keperilakuan* (Edisi 2). Jakarta: Salamba Empat.
- Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Merdeka.com. 2012. Kejagung Tahan Konsultan Pajak atas Kasus Dhana. <https://www.merdeka.com/peristiwa/kejagung-tahan-konsultan-pajak-atas-kasus-dhana.html>. Diakses 16 Oktober 2017.
- Murtiasri, E., & Ghozali, I. 2006. Antecedent Dan Konsekuensi Burnout Pada Auditor : Pengembangan Terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi IX Padang*, 1–27
- Pranowo, R. S. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Turnover Intention Karyawan dengan Lama Kerja sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada CV. Sukses Sejati Computama). *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rabele, J. E., & Michael, R. E. 1990. Independent Auditors' Stress: Antecedent, Outcomes, and Moderating Variable. *Behavioral Research in Accounting*, 2, 124–153.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150–163.
- Saeka, I. P. A. P., & Suana, I. W. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Indonusa Algaemas Prima Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(6), 3736–3760.
- Sari, M. M. R., Suputra, I. D. G. D., & Supadmi, N. L. 2017. Pemahaman Akuntansi, Profesionalisme, dan Kinerja Pemeriksa Pajak Pada KPP Pratama Se-Bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 12(1), 36–43.

- Savitri, P. D., & Astika, I. P. (2017). Pengaruh Etika pada Hubungan antara Pengalaman, Time Budget Pressure, dan Kompensasi pada Kualitas Audit (Studi Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Bali). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6.2, 445–476.
- Shaini, P. 2017. Pengaruh *Role Stress* pada *Turnover Intentions* Auditor dengan Komitmen Afektif sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada KAP Di Provinsi Bali). *Skripsi*. Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sidharta, N., & Margaretha, M. 2011. Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 129–142.
- Sormin, F. 2015. Pengaruh Manfaat Jasa Konsultan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Motivasi dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan Manufaktur yang Terdaftar di BEI). *Jurnal Maksi*, 7(2), 161–179.
- Widayati, C., & Yunia, Y. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Manajemen*, 20(3), 387–401.
- Widhiarso, W. 2010. Pengembangan Skala Psikologi: Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons? *Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*, 1–5.
- Widodo, R. 2010. Analisis Pengaruh Keamanan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan Outsourcing. *Tesis*. Program Pasca Sarjana, Magister Manajemen Universitas Diponegoro.