

ABSTRACT

Level of turnover intention in an organization is influenced by several factors. Turnover intention a rise because of external and internal factors. One example of influencing factors are role conflict and role ambiguity. The purpose of this study was to investigate the influence of role conflict and role ambiguity on turnover intention. Samples taken using the method of sampling nonprobability with purposive sampling to 80 employees of Panin Bank in Bandung. Results indicated that role conflict and role ambiguity have a positive and influential but not significant. The implication from the research is that organization has to approach with employees, through discussion or a meeting to evaluate employee performance, and explains the job description and job specifications.

Keywords: role conflict, role ambiguity, and turnover intention.

ABSTRAK

Tingkat *turnover intention* dalam sebuah perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor. *Turnover intention* timbul akibat adanya faktor eksternal dan internal. Salah satu contoh faktor yang mempengaruhinya adalah konflik peran dan ambiguitas peran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention*. Sampel diambil dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*, kepada 80 karyawan Bank Panin, Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan positif dan berpengaruh namun tidak signifikan. Implikasi dari penelitian ini, perusahaan dapat melakukan pendekatan dengan karyawan, melalui diskusi atau rapat untuk mengevaluasi kinerja karyawan, dan menjelaskan *job description* dan spesifikasi pekerjaan.

Kata Kunci : Konflik peran, ambiguitas peran, dan *turnover intention*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRANxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.6 Waktu dan Tempat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Konflik Peran	11
2.1.1 Tipe Konflik.....	14
2.1.2 Ciri-ciri Konflik Peran	15
2.1.3 Pengaruh yang Ditimbulkan Konflik	15
2.2 Ambiguitas Peran	17
2.2.1 Ciri-ciri Ambiguitas Peran	19
2.2.2 Cara Mencegah Ambiguitas Peran.....	19
2.3 <i>Turnover Intention</i>	20
2.3.1 Alasan <i>Turnover Intention</i>	21
2.3.2 Macam-macam <i>Turnover Intention</i>	22
2.3.3 Indikasi Terjadinya <i>Turnover Intention</i>	22
2.3.4 Dampak <i>Turnover</i> bagi perusahaan	24
2.4 Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Metode Penelitian.....	28
3.1.1 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28

3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
	3.3.1 Data Demografi.....	29
	3.3.2 Variabel Independen.....	30
	3.3.3 Variabel Dependen.....	30
3.4	Metode Analisis Data.....	31
	3.4.1 Uji Validitas.....	31
	3.4.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
	3.5.1 Analisis Regresi Sederhana.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Karakteristik Responden.....	35
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
	4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	37
	4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
	4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	40
	4.2.4 Pembahasan Hasil.....	43
	4.2.4.1 Hasil Analisis Konflik Peran dan <i>Turnover Intention</i>	43
	4.2.4.2 Hasil Analisis Ambiguitas Peran dan <i>Turnover Intention</i>	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Implikasi dan Saran Bagi Perusahaan.....	46
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS		64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Pengaruh Ambiguitas dan Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i>	9

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Beberapa Penelitian yang Pernah Dilakukan Oleh Peneliti-Peneliti Sebelumnya Berkaitan Dengan <i>Turnover Intention</i>	6
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	35
Tabel 4.2 Profil Responden.....	36
Tabel 4.3 Uji Validitas Untuk Setiap Kelompok.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Setiap Konstruk.....	39
Tabel 4.5 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi.....	40
Tabel 4.6 Ringkasan Hipotesis dan Hasil Pengujian Hipotesis.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuisisioner Penelitian.....	51
Lampiran B Uji Validitas, Reliabilitas dan Regresi.....	54
Lampiran C Pengajuan Penelitian.....	62