

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KEINGINAN KELUAR
KARYAWAN**

**(Studi Kasus pada Supir Taksi *Blue Bird* di Wilayah DKI Jakarta dan
Sekitarnya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Iza Monica Albionita Bakri

Nim : 43112010054

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iza Monica Albionita Bakri

NIM : 43112010054

Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2016



Iza Monica Albionita Bakri

NIM : 43112010054

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Purwanti
NIM : 43112010316
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepribadian terhadap Stress Kerja serta Dampaknya terhadap Perilaku Kewarganegaraan pada Klinik Lab. Prodia Cabang Menteng, Jakarta Pusat
Tanggal Lulus Ujian : 18 Februari 2016

Disahkan oleh,

Pembimbing,



(Mafizatun Nurhayati, SE., MM)

Tanggal : 23/02 2016

Ketua Penguji,



(Mochamad Rizki Sadikin., BBA, MBA)

Tanggal : 23/02 2016

Dekan,



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA)

Tanggal : 26/2 2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal : 26/2 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat di dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul yang dipilih penulis adalah “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Organisasi serta Dampaknya terhadap Keinginan Keluar Karyawan”. Kepada kedua orangtua tercinta Ayah Zaidin Bakri dan Mama Yusnita Hermi yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil. Dan kepada Ibu Mafizatun Nurhayati, SE., MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan semangat serta saran selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri menuju kesempurnaan dimasa yang akan datang. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, saran, maupun dorongan moril dan materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Teman-teman seperjuangan BADAR 2012, danti, shinta, vidiah, kiki, haina, ninda, dina, wulan, dan seluruh teman-teman angkatan 2012 lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada CMS dan juga kepada Sahabat Jannah Tersayang yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada seluruh anggota LDF Fsi Asy-Syifa dan LDK Al-Faruq yang tak bisa disebutkan satu persatu, dukungan dan semangat dari kalian adalah motivasi terbesar bagi diri saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada para supir taksi *Blue Bird* diwilayah DKI Jakarta dan sekitarnya yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner yang saya berikan.
8. kepada teman-teman satu bimbingan danti, dewi purwanti, finni alfiani, annisa dyah T, renaldy, yugo, dara dan fadhil. Yang selalu memberikan waktu dan semangat kalian tidak akan pernah tergantikan, kalian teman satu bimbingan yang luar biasa.

9. Seluruh teman-teman Manajemen SI FEB UMB angkatan 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi peneliti selanjutnya. Terima Kasih.



Jakarta, 18 Februari 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Iza Monica Albionita Bakri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Batasan Masalah Penelitian.....	10
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13

B. Konflik Peran.....	14
1. Pengertian Konflik Peran.....	14
2. Jenis-Jenis Konflik Peran	16
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran	18
4. Aspek-Aspek Konflik Peran	20
5. Penyebab Konflik Peran	22
C. Ambiguitas Peran	23
1. Pengertian Ambiguitas Peran	23
2. Indikator Ambiguitas Peran.....	24
D. Keinginan untuk Keluar (<i>Turnover Intention</i>).....	25
1. Pengertian Keinginan Keluar Karyawan (<i>Turnover Intention</i>)....	25
2. Faktor-Faktor <i>Turnover Intentions</i>	27
3. Dampak <i>Turnover</i> Bagi Perusahaan	28
4. Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> Karyawan.....	29
5. Indikator <i>Turnover Intention</i>	30
E. Komitmen Organisasi.....	31
1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	31
2. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi.....	32
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	35
4. Pemberdayaan Komitmen Organisasi	36
F. Penelitian Terdahulu	38
G. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	42
1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi.....	42

2. Pengaruh Konflik Peran terhadap Keinginan Keluar	
Karyawan.....	43
3. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Organisasi	43
4. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Keinginan	
Keluar Karyawan.....	44
5. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan	
Keluar Karyawan.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1. Waktu Penelitian.....	48
2. Tempat Pelaksanaan.....	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi dan Operasional Variabel	49
1. Definisi Variabel	49
D. Skala Pengukuran	54
E. Populasi dan Sampel.....	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	55
F. Metode Pengumpulan Data	55
1. Jenis Data	56
G. Metode Analisis Data	56
1. Pengembangan Model Teoritis	57
2. Pengembangan Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>).....	57

3. Uji Instrumen	58
a. Uji Validitas	58
b. Uji Reliabilitas	58
4. Pengukuran Evaluasi Asumsi Model	59
a. Ukuran Sampel	59
b. Uji Normalitas Data	60
c. Evaluasi Outlier	60
d. Uji Kesesuaian Model	60
5. Uji Hipotesis	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	63
B. Karakteristik Responden	64
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	66
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menikah	66
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	67
C. Karakteristik Kuesioner	67
1. Karakteristik Kuesioner Konflik Peran	68
2. Karakteristik Kuesioner Ambiguitas Peran	68
3. Karakteristik Kuesioner Keinginan Keluar Karyawan	69
4. Karakteristik Kuesioner Komitmen Organisasi	70
D. Metode Analisis Data : <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	71

1. Uji Validitas Dengan Menggunakan Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Analysis Faktor</i>).....	71
2. Uji Reliabilitas	75
3. Uji Normalitas	77
4. Evaluasi Outlier.....	78
5. Analisis Model Penuh (<i>Full Model</i>).....	81
6. Pengujian Hipotesis.....	82
E. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Keinginan Keluar Karyawan ...	86
2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Keinginan Keluar Karyawan	87
3. Pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi	88
4. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Organisasi.....	89
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Keluar Karyawan	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	92
B. Saran	93
1. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Lokasi Penelitian dan Jumlah yang Didapatkan.....	3
3.1	Definisi Operasional Variabel Konflik Peran.....	51
3.2	Definisi Operasional Variabel Ambiguitas Peran	52
3.3	Definisi Operasional Variabel Keinginan Keluar Karyawan	53
3.4	Definisi Operasional Variabel Komitmen Organisasi	53
3.5	Skala Likert.....	54
3.6	Tabel <i>Good Of Fit Indexs</i>	61
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	66
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menikah	67
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	67
4.6	Karakteristik Kuesioner Konflik Peran	68
4.7	Karakteristik Kuesioner Ambiguitas Peran	69
4.8	Karakteristik Kuesioner Keinginan Keluar Karyawan	70
4.9	Karakteristik Kuesioner Komitmen Organisasi.....	71
4.10	Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Eksogen dan Konstruk Endogen	73
4.11	Hasil <i>Standardized Regression Weight</i> Antar Konstruk Eksogen dan Konstruk Endogen (Modifikasi)	74
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Eksogen	76

4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Endogen.....	76
4.14 Uji Normalitas <i>Assessment Of Normality</i>	77
4.15 Uji Data Outlier <i>Observations Farthest From The Centroid</i> (<i>Mahalanobis Distance</i>)	77
4.16 Hasil Uji Kelayakan Model Penuh (<i>Full Model</i>).....	83
4.17 Hasil Uji <i>Regression Weights Full Model</i>	84



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	47
4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen dan Konstruk Endogen	72
4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen dan Konstruk Endogen (Modifikasi)	74
4.3	Analisis Model Penuh (<i>Full Model</i>)	82



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	106
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Kuesioner Karakteristik Responden	112
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Konflik Peran.....	117
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Ambiguitas Peran.....	122
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Keinginan Keluar Karyawan	127
Lampiran 7 Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi	132
Lampiran 8 Hasil Uji SEM-AMOS Konfirmatori	137
Lampiran 9 Hasil Uji SEM-AMOS Konstruktif Eksogen dan Konstruktif Endogen.....	139
Lampiran 10 Hasil Uji SEM-AMOS Konstruktif Eksogen dan Konstruktif Endogen (Modifikasi).....	141
Lampiran 11 Hasil Uji SEM-AMOS <i>Full Model</i>	143