

**PENGARUH *ROLE AMBIGUITY* DAN STRESS KERJA TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION***

**(Suatu Studi Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Tirta Galuh Kabupaten Ciamis)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

**GINA AULIA**  
**3402180487**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH**

**2022**

## ABSTRAK

**Gina Aulia, NIM. 3402180487. “Pengaruh *Role Ambiguity* Dan Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis)”. Dibawah bimbingan Bapak Mochamad Aziz Basari, S.Sos.,M.M. (Pembimbing I) dan Ibu Marlina Nur Lestari, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *role ambiguity* dan stress kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis). Pemasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Ciamis?; 3). Bagaimana pengaruh *role ambiguity* dan stress kerja terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Ciamis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1). Pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Ciamis?; 2) Pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Ciamis?; 3). Pengaruh *role ambiguity* dan stress kerja terhadap *turnover intention*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana dan berganda, regresi sederhana dan berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis menggunakan uji signifikansi (uji t dan uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa. 1). *Role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. 2). Stress kerja tidak berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. 3). *Role ambiguity* dan stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. Diharapkan perusahaan selalu berusaha untuk mengendalikan *role ambiguity* dan mengurangi stress kerja yang terjadi pada pegawai untuk mengurangi *turnover intention*.

**Kata kunci : *Role Ambiguity*, Stress Kerja Dan *Turnover Intention***

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....	9
2.1.1.1 Pengertian Ilmu Manajemen.....	9
2.1.1.2 Fungsi dan Proses Manajemen .....	10
2.1.1.3 Tujuan Manajemen .....	11
2.1.1.4 Jenis-Jenis Manajemen .....	15
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18

2.1.2.3	Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
2.1.2.4	Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
2.1.3	<i>Role Ambiguity</i> .....	24
2.1.3.1	Pengertian <i>Role Ambigutiy</i> .....	24
2.1.3.2	Ciri-ciri <i>Role Ambigutiy</i> .....	25
2.1.3.3	Indikator <i>Role Ambiguity</i> .....	27
2.1.3.4	Upaya Menghindari <i>Role Ambiguity</i> .....	27
2.1.4	Stress Kerja .....	28
2.1.4.1	Pengertian Stress Kerja.....	28
2.1.4.2	Faktor Penyebab Stress.....	29
2.1.4.3	Aspek-aspek Stres Kerja.....	30
2.1.4.4	Indikator Stres Kerja.....	31
2.1.5	<i>Turnover Intention</i> .....	33
2.1.5.1	Pengertian <i>Turnover Intention</i> .....	33
2.1.5.2	Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	34
2.1.5.3	Jenis <i>Turnover Intention</i> Karyawan .....	35
2.1.5.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> .....	36
2.1.5.5	Dampak <i>Turnover Intention</i> bagi Organisasi .....	38
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	38
2.2	Kerangka Pemikiran .....	46
2.2.1	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	46
2.2.2	Pengaruh Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	47
2.2.3	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	49

2.3	Hipotesis .....	51
BAB III METODE PENELITIAN .....		52
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	52
3.2	Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....	53
3.2.1	Definisi Variabel .....	53
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Sampel.....	57
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.4.1	Sumber Data.....	58
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5	Teknik Analisis Data .....	61
3.5.1	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	61
3.5.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	61
3.5.1.2	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana .....	62
3.5.1.3	Koefisien Determinasi .....	64
3.5.1.4	Uji t.....	64
3.5.2	Pengaruh Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	65
3.5.2.1	Analisis Regresi Sederhana.....	65
3.5.2.2	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana .....	66
3.5.2.3	Koefisien Determinasi.....	67
3.5.2.4	Uji t.....	68
3.5.3	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	69

3.5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
3.5.3.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	70
3.5.3.3 Koefisien Determinasi.....	71
3.5.3.4 Uji F.....	72
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	73
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	73
3.6.2 Waktu Penelitian .....	74
4.1 Hasil Penelitian.....	75
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	75
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	75
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	77
4.1.1.3 Tujuan Didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	77
4.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	79
4.1.1.5 <i>Job Description</i> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	80
4.1.2 Karakteristik Responden .....	88
4.1.3 Deskripsi Variabel yang diteliti.....	91
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang <i>Role Ambiguity</i> pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	91
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Stress Kerja Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	103

4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	120
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	129
4.1.4.1	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	129
4.1.4.2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	137
4.1.4.3	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Dan Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis..	145
4.2	Pembahasan .....	155
4.2.1	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	155
4.2.2	Pengaruh Stress Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	157
4.2.3	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		162
5.1	Kesimpulan.....	162
5.2	Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA .....		164

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Turnover</i> Karyawan PDAM Tirta Galuh Ciamis.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	38
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2	Pilihan Jawaban dan Skor Skala <i>Likert</i> .....	61
Tabel 3.3	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi <i>Role Ambiguity</i> .....	63
Tabel 3.4	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi Stress Kerja .....	67
Tabel 3.5	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi <i>Turnover Intention</i> .....	71
Tabel 3.6	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	74
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	89
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	90
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	90
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi <i>Role Ambiguity</i> .....	92
Tabel 4.6	Seringkali Saya Diberi Pekerjaan Yang Seharusnya Bukan Merupakan Bagian Saya .....	93
Tabel 4.7	Saya Tidak Memahami Tentang Wewenang Yang Dimiliki Untuk Memutuskan Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Penugasan.....	94
Tabel 4.8	Saya Merasa Memiliki Banyak Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan	95
Tabel 4.9	Saya Merasa Memiliki Terlalu Banyak Pekerjaan Untuk Dilaksanakan Pada Waktu Bersamaan.....	96
Tabel 4.10	Bila Saya Mendapatkan Tugas Tambahan Seringkali Tidak Jelas Petunjuknya .....	97



Tabel 4.11	Saya Tidak Mengetahui Tujuan Pekerjaan Dan Apa Yang Diharapkan Untuk Dikerjakan.....	98
Tabel 4.12	Saya Merasa Bahwa Standar Pekerjaan Pegawai Terlalu Banyak Dari pada Seharusnya. ....	99
Tabel 4.13	Saya Seringkali Mendapatkan Pekerjaan Yang Seharusnya Dikerjakan Lebih Dari Satu Orang, Tetapi Dikerjakan Sendiri .....	100
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Role Ambiguity</i> Di PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	101
Tabel 4.15	Pedoman Interpretasi <i>Role Ambiguity</i> .....	103
Tabel 4.16	Pedoman Interpretasi Stres Kerja .....	105
Tabel 4.17	Pegawai Dituntut Untuk Sering Melakukan Lembur Agar Pekerjaan Dapat Segera terselesaikan.....	105
Tabel 4.18	Target Yang Harus Dicapai Dalam Pekerjaan Terlalu Tinggi Sehingga Memberatkan Pegawai.....	106
Tabel 4.19	Tugas Yang Diberikan Terlalu Berat Dalam Jangka Waktu Yang Singkat	107
Tabel 4.20	Pimpinan Tegas Dalam Menegakan Kedisiplinan.....	107
Tabel 4.21	Pimpinan Memberikan Dorongan Dan Perhatian Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Pegawai.....	108
Tabel 4.22	Pimpinan Bersikap Adil Terhadap Semua Pegawai Dalam Memberikan hukuman.....	109
Tabel 4.23	Saya Selalu Mengecek Peralatan Sebelum Bekerja. ....	110
Tabel 4.24	Peralatan Kerja Yang Digunakan Sudah Cukup Lengkap Dan Canggih	111
Tabel 4.25	Saya Dapat Berkonsentrasi Dengan Baik Ketika Bekerja Karena Tempat Kerja Yang Nyaman.....	111
Tabel 4.26	Pegawai Ikut Serta Menjaga Kebersihan Ditempat Kerja.....	112

Tabel 4.27	Pegawai Merasa Nyaman Dengan Suasana Kerja Yang Ada Di Perusahaan. .....	113
Tabel 4.28	Setiap Pegawai Memiliki Kesempatan Yang Sama Untuk Peningkatan Karir Atau Untuk Dipromosikan .....	114
Tabel 4.29	Perusahaan Memberikan Pelatihan Yang Dapat Menunjang Pengembangan Karir Pegawai .....	115
Tabel 4.30	Peluang Untuk Meningkatkan Kemampuan Terbuka Bagi Seluruh Pegawai.....	115
Tabel 4.31	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Stress Kerja Di PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	116
Tabel 4.32	Pedoman Interpretasi Stress Kerja .....	120
Tabel 4.33	Pedoman Interpretasi <i>Turnover Intention</i> .....	121
Tabel 4.34	.... Saya Pernah Berpikir Untuk Keluar Dari Perusahaan Saya Bekerja.	122
Tabel 4.35	Saya Mungkin Akan Keluar Dari Perusahaan Ini Apabila Ada Kesempatan Yang Lebih Baik. ....	122
Tabel 4.36	Saya Pernah Mencari Informasi Mengenai Pekerjaan Lain.....	123
Tabel 4.37	Saya Pernah Berfikir Untuk Memulai Atau Membuka Bisnis Sendiri	124
Tabel 4.38	Saya Berniat Untuk Keluar Dari Pekerjaan Saya .....	125
Tabel 4.39	Saya Berniat Untuk Berhenti Dari Pekerjaan Saya Untuk Mendapatkan Pekerjaan Yang Lebih Baik. ....	126
Tabel 4.40	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Turnover Intention</i> Di PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis .....	127
Tabel 4.41	Pedoman Interpretasi <i>Turnover Intention</i> .....	129
Tabel 4.42	Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi Dan Regresi .....	130
Tabel 4.43	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi <i>Role Ambiguity</i> .....	134

Tabel 4.44 Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi Dan Regresi.....	138
Tabel 4.45 Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi .....	142
Tabel 4.46 Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi Dan Regresi.....	146
Tabel 4.47 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	152

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.....	79

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana et al, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Duwinaeni, Iis. Maret 2018. Pengaruh Ambiguitas Peran, Tingkat Pendidikan Dan *Overload Role* Terhadap Keinginan Berpindah Pada Auditor Kantor Akuntan Public Di Jakarta Dan Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 21 No 01 Tersedia : <https://jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi/article/view/776/591> ( 20 Mei 2022)
- Fayol, Henry. 2013 *Pengantar Administrasi Dan Fungsi-Fungsi Manajemen*. Tersedia :<http://PengantarAdministrasi-danfungsi-fungsimanajemen.htm>
- Hasibuan, Malayu. 2016 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hermita, 2011. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep. Skripsi Fe Hasanuddin, Makassar.
- Juniar, Rias 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Job Insecurity Karyawan Terhadap Intensitas Turnover Pada Perusahaan Dagang Kualiti Primajaya Ciamis. Skripsi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh. Tidak Diterbitkan.
- Kartono, 2017. *Personality, Employee Engagement, Emotionalintelligence, Job Bornout, Pendekatan Dalam Melihat Turnover Intention*, Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Kappa Sigma
- Kreitner , R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan. Alih Bahasa: Biro Bahasa Alkemis. Jakarta Penerbit Salemba Empat.
- Lee Huang Dan Zhao (2010). A Study On Factors Affecting Turnover Intention Of Hotel Employees. *Asian Economic And Financial Review*. Vol 2. Num 7. Pp 866-875
- Mobley, 2011. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat Dan Pengendaliannya*. Jakarta: PT Pusaka Binaman Pressindo.
- Moekijat, 2012. *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Kerja*, Edisi Revisi, Bandung : Cv. Pioner Jaya.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nimran, Umar. 2009. *Perilaku Organisasi* . Jakarta: Kencana.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S.P., dan Coulter, M. (2004). *Manajemen*. Edisi Ketujuh. Indeks. Jakarta.
- Saefrudin, 2012. *Pengorganisasian Dalam Manajemen*. *Jurnal Al-Hikmah* Vol.5 No 2 Diakses Pada Tanggal 15 Mei 2022

- Saragih, S. (2008). Pengaruh Work Exhaustion Terhadap Keinginan Berpindah : Studi Pada Tenaga Kerja IT di Indonesia. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi UKM*.
- Setiyana, V.Y. 2013. Forgiveness Dan Stress Kerja Terhadap Perawat. *Jipt ( Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan)*, 01 (02), 376-396.
- Sugiyono, 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta  
2013. *Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta*  
2015. *Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta*  
2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta  
2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Tika Et Al. 2016. *Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga Di Galael Supermarket*. *Jurnal Of Management*.
- Terry, G.2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan Kesebelas. Jakarta : Bumi Aksara
- Toly, A.A. (2001). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Turnover Intentions* Pada Staff Kantor Akuntan Publik. Tersedia: <http://Puslit.Petra.Ac.Id/Journals/Accounting/> (Diakses pada Mei 2022)
- Yasa, Wayan Murdana I. 2017. Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stress Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. Vol. 4 No.1. (20 Mei 2022)