

**PENGARUH KONFLIK PERAN, STRES KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DENGAN TURNOVER INTENTON**

(Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di  
Yogyakarta, Solo dan Surabaya)

**THE INFLUENCE OF ROLE CONFLICT, JOB STRESS AND  
ORGANIZATION COMMITMENT TOWARD JOB SATISFACTION WITH  
TURNOVER INTENTION**

(Empiric Study in Public Accountant office in  
Yogyakarta, Solo and Surabaya)



Oleh:  
**YUSLI M. WIES HANIF**  
**20070420156**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KONFLIK PERAN, STRES KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DENGAN *TURNOVER INTENTON***  
**(Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di  
Yogyakarta, Solo dan Surabaya)**

**The Influence of Role Conflict, Job Stress and Organization Commitment  
toward Job Satisfaction with *Turnover Intention*  
(Empiric Study in Public Accountant office in  
Yogyakarta, Solo and Surabaya)**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Jetje Nazaruddin, M.Si.,Akt  
NIK: 143025

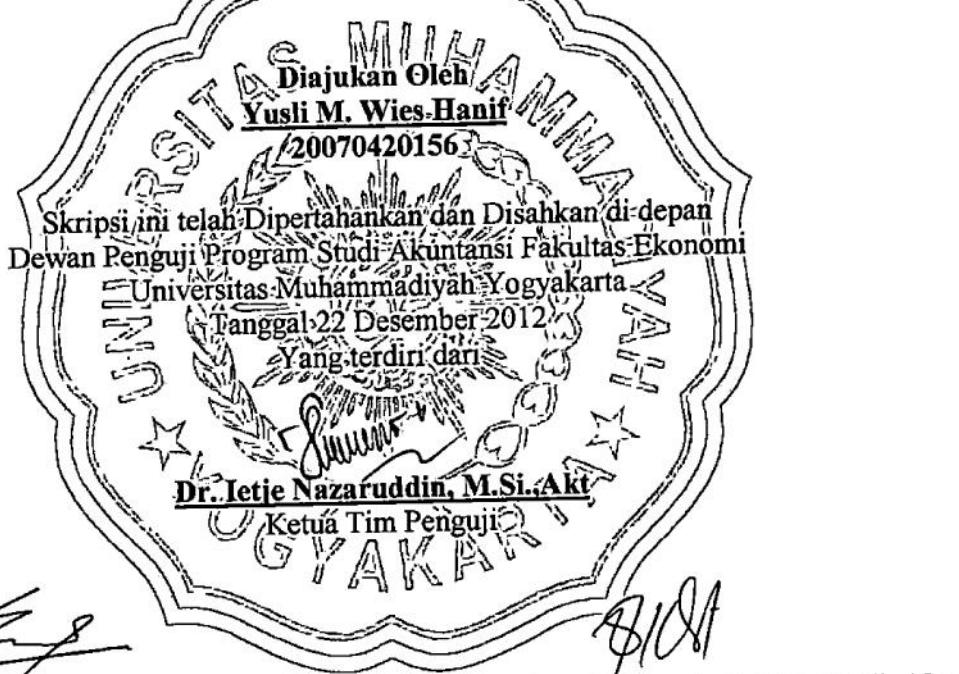
Tanggal: 5 Desember 2012

**SKRIPSI**

**PENGARUH KONFLIK PERAN, STRES KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DENGAN TURNOVER INTENTON**

**(Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di  
Yogyakarta, Solo dan Surabaya)**

**The Influence of Role Conflict, Job Stress and Organization Commitment  
toward Job Satisfaction with Turnover Intention  
(Empiric Study in Public Accountant office in  
Yogyakarta, Solo and Surabaya)**



Emile Satia Dharma, S.E., M.Si  
Anggota Tim Pengaji

Harjanti Widyastuti, S.E., M.Si. Akt  
Anggota Tim Pengaji



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2012

**Yusli M.Wies Hanif**

## Motto

Hidup tak seperti air mengalir, karena kehidupan haruslah mantap dan terarah

[Rahayu]

Kekuatan terbesar yang mampu mengalahkan stress adalah kemampuan memilih pikiran yang tepat. Anda akan menjadi lebih damai bila yang anda pikirkan adalah jalan keluar masalah

[Mario Teguh]

Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami , dan secara fisik menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh manusia....

[ Robert K. Cooper ]

Jika ada yang mengunggulkan dalam urusan dunia, maka unggulilah mereka dalam urusan akhirat

[Hasan Basri]

Tuntutlah ilmu dan belajarlah (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang yang mengajar kamu.

[HR. Ath-Thabranī]

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucap syukur Alhamdhuillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi:

- ♥ Bapak dan Ibukku tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkanku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalaas cinta kalian padaku.
- ♥ Adik-adikku,,, Boncizz and Amprutt,, yang telah membuat pelangi hingga hidupku semakin berwarna. Love u guys...
- ♥ Sahabat-sahabat penulis Kidud, Kukup, Cenot yang sudah menemani penulis selama kuliah ini baik dalam suka maupun duka, baik penuh persamaan maupun perbedaan.
- ♥ Teman seperjuangan penulis Nina, Maya, Silma, Intan, Handoyo, Uzed semoga kita bisa istiqomah di jalan ini.
- ♥ Temen-temen Al-Hidayah Ighie, Yani, Via, Viki, Fitri, Eka, Ulli, Ulan, Sefi, Icha yang telah menemani hari-hari penulis di luar perkuliahan.
- ♥ Teman-teman Akuntansi angkatan 06, 07, 08, 09 baik yang sudah dahulu selesai maupun yang masih berjuang yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga keberhasilan selalu bersama kita.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis

## KATA PENGANTAR

Alhamdullilah, segala puji bagi Allah tuhan semesta alam, yang telah banyak memberikan kenikmatan Islam dan Iman yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah kepada kita semua.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW, Keluarganya, para Sahabatnya, dan orang-orang senantiasa istiqomah di jalan kebenaran. Atas segala kebesaran-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention* (Studi Empiris KAP di Yogyakarta,Solo dan Surabaya) dengan baik dan lancar, sekalipun dalam proses penyelesaian mengalami kendala dan hambatan.

Maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” di fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Proses penyusunan hingga selesai skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis tidak bisa memberikan apa-apa kecuali ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua yang telah ikut serta dan turut berjasa dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto,SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr.Ietje Nazaruddin.M.Si.,Akt. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan hingga terselasaikannya skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membimbing dan membantu kelancaran aktifitas dilingkungan kampus.
4. Seluruh Karyawan di Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu kelancaran prosedur-prosedur selama perkuliahan.
5. Pimpinan Kantor Akuntan Publik (KAP) di Yogyakarta, Solo dan Surabaya, yang telah memberikan ijin penelitian beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan banyak bantuan selama proses pengumpulan data.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak bantuan selama ini.

Semoga Allah senantiasa mengganti kebaikan dengan pahala yang tiada ternilai. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis

## **ABSTRAK**

Penelitian ini secara empiris menguji kembali pengaruh komitmen organisasi, konflik peran terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja yang dilakukan oleh Anasthasia dkk.,(2009), dengan perbedaan pada lokasi, populasi dan sample yang diambil serta menambahkan variabel stres kerja yang dilakukan oleh Yasmin Umar Assegaf (2005) dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Stres Kerja terhadap Komitmen organisasi.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari para auditor yang bekerja di kantor akuntan publik yang berada diwilayah Yogyakarta, Solo dan Surabaya. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 120 responden dan dapat dianalisis sebanyak 109 responden dikarenakan kuesioner yang tidak kembali dan tidak diisi secara lengkap. Kuesioner yang dapat di analisis bisa diolah dengan teknik SEM yang dibantu program PLS dan SPSS 15.

Hasil penelitian menunjukan bahwa semakin tinggi tinfkat konflik peran dan stres kerja maka semakin rendah pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Kemudian hipotesa yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja adalah signifikan. Kemudian hipotesa yang menyatakan konflik peran dan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* adalah signifikan. Dan semakin tingginya tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi maka semakin rendah pengaruhnya terhadap *turnover intention*.

**Kata Kunci :** Konflik Peran, StresKerja, Komitmen Organisasi, kepuasan Kerja  
dan *Turnover Intention*.

## **ABSTRACT**

*This research uses empirical test that discuss about the influences of organizational commitment, the role conflict toward turnover intention with job satisfaction that research by Anasthasa et al.,(2009). This research on distinctive of location, population, and samples and adds some job stressed variable that discussed by Yasmin Umar Assegaf (2005). The topic is the influences of conflict characteristic, and job stressed toward organizational commitment.*

*The auditors as the premier data that works in public accauntan and samples located in near Yogyakarta, Solo and Surabaya. The question were distributed to 120 respondents and the questioners bring 109 respondents back with equation models to analyzed. This research uses SEM technique and supported by PLS program and SPSS 15 eadition.*

*The result of this research shows in role conflict and job stressed can decrease influences on job satisfaction. Furthemore, the hypotheses asserted organizational comtment significantly influences to job satisfaction. After waras the hypotheses asserted conflict characteristic and job stressed significantly. Influences to turnover ntention. Increasing in job satisfaction and organizational commitmen can decrease the turnover intention.*

***Keywords : Role Conflict, Job Stress, Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention.***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Konflik Peran.....	8
2. Stres Kerja .....	10
3. Komitmen Organisasi.....	11
4. Kepuasan Kerja .....	13
5. Keinginan Berpindah (Turnover Intention) .....	15
B. Penelitian Sebelumnya.....	16
1. Hubungan Konflik Peran dengan Kepuasan Kerja .....	16

2. Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja.....	17
3. Hubungan Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja.....	18
4. Hubungan Konflik Peran dengan <i>Turnover Intention</i> .....	20
5. Hubungan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i> .....	21
6. Hubungan Komitmen Organisasi dengan Turnover Intention .....	21
7. Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja.....	22
C. Penurunan Hipotesis .....	24
D. Model Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Obyek Penelitian .....	26
B. Jenis Data .....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
1. Variabel Independen .....	27
a. Konflik Peran .....	27
b. Stres Kerja.....	28
c. Komitmen Organisasi .....	28
2. Variabel Dependen.....	29
a. Kepuasan Kerja .....	29
b. Keinginan Berpindah ( <i>Turnover Intention</i> ) .....	29
F. Analisis Deskriptif.....	30
G. Pengujian Kualitas Data .. . . . .	30
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	26
H. Pengujian Struktur Model .....	31
I. Pengujian Hipotesis .....	31
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Deskripsi Responden.....	33

B. Statistik Deskriptif.....	37
C. Uji Kualitas Data.....	38
D. Pengujian Model Struktural.....	40
E. Hasil Uji Hipotesis dan Pengaruh Antar Variabel.....	41
F. Pembahasan .....	44
1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja .....	44
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap kepuasan Kerja .....	45
3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja .....	46
4. Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	46
5. Pengaruh Stres Kera terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	47
6. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	48
7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	48
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan.....	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	51
C. Saran .....	52

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

4.1.	Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian .....	33
4.2.	Pengolahan Responden Bedasarkan Kantor Akuntan Publik.....	34
4.3.	Pengolahan Responden Bedasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.4.	Pengolahan Responden Bedasarkan Usia.....	35
4.5.	Pengolahan Responden Bedasarkan Lama Bekerja.....	35
4.6.	Pengolahan Responden Bedasarkan Pendidikan .....	36
4.7.	Pengolahan Responden Bedasarkan Jabatan .....	36
4.8.	Pengolahan Responden Bedasarkan Bekerja Di KAP lain .....	37
4.9.	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	37
4.10.	Hasil Uji Validitas .....	38
4.11.	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
4.12.	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> .....	40
4.13.	Hasil Uji Hipotesis.....	42
4.14.	<i>Full Model Sem</i> .....	42