

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki banyak sumber daya, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau yang biasa disingkat SDM menempati posisi yang amat strategis karena SDM merupakan penggerak utama dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan aset perusahaan sehingga perlu dikelola dengan efektif dan efisien. Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan atau diinginkan oleh karyawan sehingga mereka dapat meningkatkan motivasi, produktivitas kerja dan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan. Pengelolaan karyawan secara efektif dan efisien dapat mengurangi tingginya tingkat keinginan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain (*turnover intention*). Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan memiliki keinginan kuat untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan karena memiliki loyalitas yang tinggi dan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan secara efektif dan efisien.

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Chen, *et al.*, (2010) menyatakan bahwa *turnover intention* telah menjadi isu penting selama beberapa dekade. Bahkan beberapa manager personalia mengalami frustrasi ketika mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang dapat dipercaya dan berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang baru direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain. Tingkat *turnover intention* yang tinggi akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karena pihak perusahaan harus mengeluarkan biaya kembali untuk rekrutmen dan harus memberikan pelatihan kepada karyawan yang baru. Oleh sebab itu biasanya perusahaan atau setiap organisasi menghindari tingkat *turnover intention* yang tinggi terutama yang diinginkan oleh karyawan.

Dalam memformulasikan strategi SDM, seorang manajer SDM harus memikirkan tiga tantangan yang mendasar. Pertama, keharusan mendukung

produktivitas dan upaya peningkatan kinerja perusahaan. Kedua, karyawan memainkan peran yang semakin luas dalam perbaikan kinerja perusahaan. Tantangan ketiga adalah dibebankannya peran yang sangat penting dalam pengelolaan kinerja, SDM harus terlibat lebih jauh dalam mendesain rencana strategik perusahaan (Dessler, 2010).

Setiap individu memiliki peran masing-masing, bahkan tidak jarang dari mereka harus menjalankan berbagai macam peran dalam satu kondisi yang diharuskan. Demikian juga dengan seorang karyawan, ia akan dihadapkan pada satu kondisi yang mengharuskan ia melakukan peran yang berbeda secara bersamaan yang akhirnya akan menimbulkan konflik peran pada diri karyawan tersebut. Konflik peran dapat dialami oleh siapapun yang memiliki lebih dari satu peran yang dijalankan secara bersamaan. Konflik peran yang dialami oleh seseorang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman pada dirinya dalam menjalankan perannya pada suatu organisasi. Selain itu, konflik peran muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa diselesaikan dengan baik oleh karyawan. Semakin tinggi konflik peran pada diri karyawan, maka akan semakin mengganggu kinerja karyawan dan komitmen mereka pada organisasi juga menurun sehingga dapat menyebabkan semakin besar kemungkinan perpindahan kerja yang dilakukan karyawan. Konflik peran dapat mempengaruhi komitmen seseorang pada organisasi, hal tersebut juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khan, *et al.*, 1985 (dalam Assegaf, 2005) bahwa konflik peran mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja, penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran juga telah terbukti berhubungan dengan kepuasan kerja yang lebih rendah, dan kecenderungan yang lebih tinggi untuk meninggalkan organisasi (Van Sell, *et al.*, 1981 dalam Rosally dan Jogi, 2015).

Salah satu faktor kepribadian yang berperan penting dalam konflik peran dan komitmen organisasional adalah *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai situasi dan menghasilkan hasil yang positif (Santrock, 2001 dalam Chamariyah, 2015). Gist, 1992 (dalam Chamariyah, 2015) menjelaskan bahwa *self efficacy* mengarah pada keyakinan

mengenai kemampuan seseorang untuk menggerakkan motivasi, sumber kesadaran, dan serangkaian tindakan yang dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang menuntut. Menurut Wood dan Bandura, 1989 (dalam Chamariyah, 2015) individu dengan *self efficacy* yang tinggi akan tekun melakukan sesuatu, memiliki sedikit keragu-raguan, dan melakukan aktivitas dan mencari tantangan baru. Sedangkan seseorang *self efficacy* rendah akan menyebabkan meningkatnya kecemasan dan perilaku menghindar. Individu akan menghindari aktivitas-aktivitas yang dapat memperburuk keadaan, hal ini bukan disebabkan oleh ancaman tapi karena merasa tidak mempunyai kemampuan untuk mengelola aspek-aspek yang beresiko (Bandura, 1997).

*Self efficacy* mempengaruhi tindakan yang dipilih individu, seberapa besar usaha yang dilakukan, seberapa lama individu bertahan dalam menghadapi rintangan, *coping stress* individu dalam menghadapi keadaan lingkungan dan tingkat pencapaian tugas. *Self efficacy* membantu menentukan berapa besar usaha yang akan dilakukan dalam suatu aktivitas, ketekunan menghadapi rintangan dan bagaimana keuletan jika dihadapkan pada situasi yang kurang baik. Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi lebih percaya bahwa ia akan mampu mencapai kinerja meskipun ada tekanan pada pekerjaan (Bandura, 1997). Masalah *self efficacy* di dalam organisasi atau perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk kemampuan bertahan pada posisi dalam pekerjaan dimana hal ini menggambarkan kemampuan untuk berkomitmen dengan organisasi atau di dalam perusahaan.

Terdapat beberapa hasil penelitian yang meneliti hubungan antara *self efficacy* dan komitmen organisasional. Penelitian yang dilakukan oleh Tsai, *et al.*, (2011) menyebutkan bahwa terdapat korelasi positif signifikan antara *self efficacy* dengan komitmen organisasional. Penelitian lainnya dari Argawal dan Misrha (2016), Sharma dan Singh (2012) juga menyebutkan bahwa terdapat korelasi positif signifikan antara *self efficacy* dan komitmen organisasional. Adanya hubungan antara *self efficacy* dan komitmen organisasional karena disebabkan *self efficacy* membantu karyawan untuk memiliki upaya yang lebih ketika menghadapi tantangan, dapat lebih mudah beradaptasi dengan tujuan organisasi sehingga membuat karyawan mengevaluasi suatu organisasi dengan positif dan mendorong

karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi dan mengembangkan komitmen organisasional mereka. Hasil penelitian dari Yeongkoo (2001) juga menunjukkan keterkaitan *self efficacy* yang tinggi maka kepuasan kerja, loyalitas dan komitmen organisasi yang tinggi. Oleh karena itu dengan adanya hal-hal diatas sebaiknya manajemen dalam suatu organisasi harus senantiasa dapat mengetahui seberapa besar tingkat *self efficacy* yang dimiliki oleh para karyawannya sehingga pihak perusahaan dapat mengantisipasi kemungkinan adanya niat karyawan untuk melakukan pindah kerja ke perusahaan lain.

Komitmen organisasi merupakan keadaan atau derajat sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins, 2003). Seluruh karyawan mempunyai peranan penting yang berguna sebagai pondasi di setiap aktivitas organisasi guna meningkatkan performanya. Salah satu faktor penting yang perlu dimiliki oleh anggota organisasi ataupun karyawan adalah komitmen. Komitmen tidak hanya diucapkan oleh karyawan, tetapi melainkan harus dibuktikan ke dalam tindakan komitmen pada organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi sudah tentu mengharapkan ke setiap anggotanya memiliki komitmen yang tinggi. Meskipun anggota organisasi memiliki kemampuan atau keahlian kerja yang baik, namun jika tidak diiringi komitmen kerja yang tinggi, organisasi tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Keputusan anggota organisasi untuk bertahan lebih lama dalam suatu organisasi, dapat membantu organisasi untuk tumbuh dan berkembang lebih maju.

Komitmen karyawan pada organisasi atau perusahaan dapat dijadikan salah satu jaminan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, hal tersebut dikarenakan komitmen karyawan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi atau perusahaan. Untuk membentuk komitmen karyawan tidaklah mudah, mengingat masalah komitmen tidak bisa dipandang dari lingkup mikro saja (seperti hasil kerja yang terlihat) tetapi juga mencakup masalah makro organisasi (seperti nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi). Dengan demikian, tidak semua teori berhasil diterapkan untuk mengembangkan komitmen pada satu organisasi tertentu dapat pula diterapkan pada perusahaan lain, hal tersebut terjadi karena perbedaan karakter yang dimiliki tiap-tiap organisasi yang mendorong untuk

menyesuaikan model kebijakan komitmen yang digunakan dengan karakternya tersebut.

Hasil penelitian terkait dengan komitmen organisasional mengatakan bahwa tingginya komitmen organisasional pada karyawan memberikan beberapa dampak terhadap perusahaan, diantaranya yaitu mengurangi tingkat absensi dan meningkatkan produktivitas (Wolowska, 2014). Selain itu, hasil penelitian dari Azeem (2010) mengatakan bahwa seseorang dengan komitmen organisasional yang tinggi memiliki pandangan positif terhadap perusahaan dan selalu melakukan yang terbaik bagi pencapaian tujuan organisasi, serta membuat perasaan memiliki pada karyawan, keamanan, efikasi, peningkatan karir, peningkatan kompetensi dan meningkatkan penghargaan intrinsik bagi karyawan. Karyawan juga memiliki keinginan yang kuat untuk berbagi dan berkorban demi kemajuan perusahaan (Greenberg dan Baron, 2008), lebih dapat menerima tujuan dan nilai perusahaan (Tsai, *et al.* 2011), rasa memiliki terhadap perusahaan, rasa aman, efikasi, tujuan hidup, serta gambaran diri yang lebih positif (Deddy, Sitorus dan Kirana, 2014). Sementara itu, komitmen organisasional yang rendah dapat menyebabkan pemogokan kerja, meningkatnya angka *turnover* dalam organisasi (Memari, Mahdieh dan Marnani, 2013), berdampak negatif pada produktivitas karyawan, lebih luas lagi akan sangat berdampak pada kegagalan organisasi untuk mencapai tujuan mereka (Osa dan Amos, 2014).

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Meyer *et al.* (1993) menunjukkan hubungan negatif antara komitmen *affective* dan *turnover*, demikian pula antara komitmen *continuance* dan *turnover* sedangkan hasil penelitian dari Grant *et al.* (2001) menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention* dari organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Yousef (2002), bertujuan untuk mengetahui potensi peran mediasi dari kepuasan kerja antara *role stressor*, yaitu konflik peran dan ambiguitas peran sebagai sumber stress di satu pihak dan beragam bentuk komitmen pada organisasi, yaitu afektif, berkelanjutan, dan normatif di pihak yang lain. Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa

ambiguitas peran secara langsung berpengaruh negatif pada komitmen afektif dan normatif, kepuasan kerja secara langsung berpengaruh positif pada komitmen afektif dan normatif, dan berpengaruh negatif pada komitmen berkelanjutan. Sedangkan konflik peran dan ambiguitas peran secara langsung berpengaruh secara negatif pada kepuasan kerja, sedangkan kepuasan kerja menjembatani pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran pada beragam bentuk komitmen pada organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Sinuhaji (2005), menghasilkan perilaku intensi pindah kerja (*turnover intention*) ditentukan oleh efikasi diri (*self efficacy*) dengan mediator kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan Susanti (2008), menunjukkan hasil bahwa *self efficacy* tidak berkorelasi dengan *intensi turnover*.

Penelitian yang dilakukan Ali dan Baloch (2009) pada perusahaan farmasi di Pakistan mengemukakan bahwa 16% dari komitmen organisasional dapat dikaitkan dengan konflik peran, sedangkan 50% dari *turnover intention* dapat dikaitkan dengan konflik peran. Hasil penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa konflik peran berkorelasi negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, konflik peran berkorelasi positif dengan *turnover intention*. Penelitian ini juga menyebutkan dan merekomendasikan kepada perusahaan farmasi tersebut untuk meningkatkan komitmen organisasional karyawan agar dapat menurunkan tingkat *turnover* dengan cara memberikan peran yang jelas kepada karyawan agar tidak terjadi konflik dalam menjalankan peran dengan tidak mengurangi peran karyawan tersebut selama berada dalam organisasi.

Selain penelitian diatas, juga terdapat penelitian dari Judeh (2011) yang menunjukkan bahwa mereka yang memiliki tingkat peran yang lebih tinggi dan mengalami konflik peran lebih cenderung kurang berkomitmen terhadap organisasi. Hasil penelitian tersebut menyebutkan terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peran dengan komitmen organisasional.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Salleh, Nair, dan Harun (2012) pada 100 karyawan perusahaan retail di Malaysia yang meneliti tentang kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa komitmen organisasional secara signifikan dan negatif terkait dengan *turnover intention*, secara keseluruhan bahwa ada temuan yang menyoroti

pentingnya beberapa aspek yang dapat meningkatkan komitmen organisasional karyawan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada perusahaan tersebut.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rulestri dan Eryanto (2013) juga mengatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan konflik peran terhadap komitmen organisasi, artinya jika konflik peran meningkat maka komitmen organisasi akan mengalami penurunan. Penelitian lain dari Tethool dan Suwanto (2013) mengatakan bahwa hasil uji statistik yang dilakukan, terbukti bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat *job stressor* yang didalamnya terdapat konflik peran dan ambiguitas peran, maka akan menurunkan secara signifikan tingkat komitmen organisasional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rageb, *et al.*, (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akhtar, *et al.* (2013), yang mengungkapkan bahwa ada pengaruh positif antara *self efficacy* dan komitmen organisasi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Subagyo (2014) membuktikan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Bahwa orang dengan *self efficacy* tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya hanya karena ada kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan Chamariyah (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy*, *assertiveness*, dan *self-esteem* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keinginan berpindah kerja (*turnover*) pegawai Bank Jatim Cabang Pamekasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F sebesar 6.094 dan tingkat kemaknaannya  $p=0.001$  ( $p<0,05$ ). *Self-efficacy*, *assertiveness*, dan *self-esteem* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keinginan berpindah kerja (*turnover*) pegawai Bank Jatim Cabang Pamekasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung masing-masing

variabel. *Assertiveness* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap keinginan berpindah kerja (*turnover*) pegawai Bank Jatim Cabang Pamekasan. Dibuktikan dengan nilai *t* hitung *assertiveness* yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel *self-efficacy* dan *self-esteem*.

Utama dan Sintaasih (2015) menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan bank. Komariah (2015) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Seorang individu seringkali mempunyai peran ganda karena selain menjadi karyawan juga memiliki peran di keluarga, di lingkungan, dan lain-lain. Peran-peran tersebut dapat memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan, adanya konflik peran dalam diri karyawan memiliki dampak niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Penelitian lain juga dilakukan oleh In-Jo Park dan Heajung Jung (2015), juga menunjukkan bahwa *self efficacy* mempengaruhi *turnover intention* melalui mediator komitmen karir dan komitmen organisasi.

Demikian halnya dengan Agarwal dan Mishra (2016) yang meneliti tentang *self efficacy* seseorang terhadap komitmen organisasional karyawan. Hasil mengungkapkan hubungan positif dan signifikan antara *self efficacy* dan komitmen organisasional ( $r = 0,356$ ) ( $p$  value 0,01). Hubungan yang positif juga ditemukan antara *self efficacy* dan tiga sub skala komitmen organisasi yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Lebih lanjut, analisis regresi mengungkapkan bahwa *self efficacy* secara signifikan memprediksi komitmen organisasi di antara personil pendapatan. Hasil penelitian lain dari Kusriyani, Magdalena dan Paramita (2016) mengatakan bahwa adanya peran seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda pada profesi sebagai karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Hasil pengujian ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel konflik peran terhadap komitmen organisasi.

Muhangi (2017), mengatakan pada penelitiannya bahwa efikasi guru dan kepuasan kerja tergantung pada karakteristik pribadi termasuk jenis kelamin, usia, afiliasi agama, status perkawinan, dan pengalaman kerja mengajar. Penelitian ini

juga mengungkapkan bahwa *self efficacy* dan kepuasan kerja berkorelasi dengan *turnover intentions* di antara guru sekolah menengah sementara konteks *self efficacy* memprediksi *turnover intentions* di antara guru. Yulan dan Bernarto (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan adanya pengaruh positif *self efficacy* terhadap komitmen organisasi. *Self efficacy* meningkat, maka komitmen karyawan terhadap organisasi juga meningkat.

### 1.3 Kesenjangan Penelitian

Secara umum, dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pada beberapa penelitian terdahulu, model konseptual yang digunakan sangat beragam, diantaranya adalah penelitian yang melihat pengaruh atau hubungan antara konflik peran terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap komitmen organisasional dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Judeh (2011) ditemukan perbedaan dimensi, yaitu pada variabel konflik peran yang diteliti adalah *interrole conflict* dan *intrarole conflict* yang diambil dari teori House, *et al.* Sedangkan pada penelitian ini, mengukur dimensi yang diambil dari teori Gibson yaitu konflik peran pribadi, konflik intra peran dan konflik antar peran. Pada penelitian yang dilakukan Ali dan Baloch (2009) mengenai komitmen organisasional dan *turnover intention* di Pakistan pada tenaga ahli kesehatan atau paramedis, alat ukur yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasional adalah skala yang dibuat oleh Porter, *et al.* (1974) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan skala yang dibuat oleh Allen dan Meyer yang paling banyak dipakai oleh peneliti-peneliti lainnya.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhangi (2017) tentang hubungan *self efficacy* dengan *turnover intention* menggunakan sampel yang berprofesi sebagai guru (tenaga pendidik) yang dilakukan di Uganda. Dalam penelitian ini menggunakan sampel yaitu karyawan yang bekerja di perusahaan property dengan posisi sebagai marketing dan dilakukan di Indonesia. Selain itu kesenjangan penelitian lainnya adalah jika dibandingkan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Salleh, Nair dan Harun (2012) yang dilakukan pada perusahaan retail di Malaysia, penelitian tersebut menggunakan alat ukur

komitmen organisasional dari Mowday, Porter dan Steers (1979) dengan menggunakan metode perhitungan dari SPSS versi 17. Sedangkan dalam penelitian ini alat ukur atau kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur komitmen organisasional menggunakan teori dari Allen dan Meyer. Dalam penelitian ini juga keseluruhan model penelitiannya akan dilakukan analisis menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan maksud dan tujuan agar menghasilkan analisis yang akurat.

Selain secara umum kesenjangan penelitian diatas, terdapat juga kesenjangan penelitian secara khusus bahwa sepanjang pengetahuan penulis sampai saat ini belum ada model penelitian yang menggunakan variabel-variabel yang sama dan berhubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis membatasi masalah penelitian agar ruang lingkup penelitian menjadi lebih terfokus, penelitian ini difokuskan pada pengaruh konflik peran dan *self efficacy* terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan pada marketing di beberapa perusahaan properti yang ada di area Jawa Barat. Selain itu, penelitian ini menggunakan alat ukur dari teori Bandura dalam mengukur variabel *self efficacy*, serta menggunakan teori Gibson untuk mengukur variabel konflik peran.

#### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi serta pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas dan penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Pertama, apakah ada hubungan antara konflik peran terhadap komitmen organisasional pada marketing di perusahaan properti. Kedua, apakah ada hubungan antara *self efficacy* terhadap komitmen organisasional pada marketing di perusahaan properti. Ketiga, apakah ada hubungan antara konflik peran terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti. Keempat, apakah ada hubungan antara *self*

*efficacy* terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti. Kelima, apakah ada hubungan antara komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti.

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk: Pertama, mengetahui hubungan antara konflik peran terhadap komitmen organisasional pada marketing di perusahaan properti. Kedua, mengetahui hubungan antara *self efficacy* terhadap komitmen organisasional pada marketing di perusahaan properti. Ketiga, mengetahui hubungan antara konflik peran terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti. Keempat, mengetahui hubungan antara *self efficacy* terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti. Kelima, mengetahui hubungan antara komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada marketing di perusahaan properti.

### **1.7 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yakni manfaat akademis maupun manfaat praktis. Sebagai manfaat akademis, penelitian ini diharapkan akan berguna bagi para akademisi dalam mengembangkan kajian konsep di bidang ilmu sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh dari konflik peran dan *self efficacy* terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasional sebagai variabel interveningnya. Serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lanjutan dalam bidang sumber daya manusia (SDM).

Sedangkan untuk manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam menerapkan pengembangan SDM dan dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan komitmen organisasional serta *turnover* yang terjadi di perusahaan.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Bab I berisi latar belakang penelitian serta pembahasan dari pokok permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan. Selain itu bab ini juga terdapat ikhtisar penelitian terdahulu yang berkaitan dengan dimensi variabel yang digunakan penulis.

Bab II mengenai tinjauan pustaka yang berisikan teori dari pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku atau jurnal yang berkaitan dengan laporan tesis serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam bab III akan dibahas secara eksplisit usulan model (kerangka konseptual) yang akan diusulkan dalam tesis ini, lengkap dengan konstruksi dan variabel-variabelnya. Dari rangkuman tinjauan pustaka atau kerangka teori selanjutnya dikembangkan menjadi kerangka konseptual, dimana pada kerangka konseptual tergambar hubungan antar variabel dalam penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori di tinjauan pustaka.

Bab IV berisi metode penelitian yang akan dibahas secara rinci operasionalisasi variabel-variabel penelitian, metode pengumpulan data lengkap dengan penjelasan teknisnya, populasi penelitian, sampel penelitian yang mengulas tentang besar sampel. Instrumen penelitian yakni berupa alat dan bahan penelitian serta cara kerja.

Dalam Bab V akan diuraikan gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan pembagian tugas, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden. Dalam bab ini juga akan dijelaskan hasil hubungan dimensi dari setiap variabel yang diteliti.

Bab VI akan dibahas mengenai implikasi manajerial dari masalah yang dihadapi di setiap variabel dan solusi.

Dalam Bab VII akan diuraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dibahas. Kesimpulan dan saran yang dapat berguna bagi peneliti selanjutnya.