

INTENSI *TURNOVER* DITINJAU DARI *ROLE AMBIGUITY* PADA KARYAWAN PT. MENARA MAS MEGA MANDIRI MEDAN

Stevanie¹, Sri Hartini²
Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

This study aims to find out the relationship between role ambiguity and turnover intention. The hypothesis of this study is that there is a positive relationship between role ambiguity and turnover intention, assuming the higher the role ambiguity, the higher the turnover intention and conversely the lower the role ambiguity, the lower the turnover intention. The subjects of this study are 103 employees of PT. Menara Mas Mega Mandiri chosen by using total sampling method. Data are obtained from a scale to measure role ambiguity and turnover intention. The calculation is performed by assumption test, consists of normality and linearity test of the relationship. The data are analyzed using Product Moment Correlation with SPSS 19 for Windows. Results of the data analysis show a correlation coefficient of 0.337 with $p < 0.000$ ($p < 0.05$), it shows there is a positive relationship between role ambiguity and turnover intention. Role ambiguity is one of the factors affecting turnover intention with the contribution (R^2) by 11.4 percent and the remaining of 88.6 percent is affected by other factors not examined. In conclusion, the hypothesis of there is a positive relationship between role ambiguity and turnover intention is accepted

Keywords : *turnover intention, role ambiguity*

PENDAHULUAN

Organisasi adalah kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda, yang membangun saling ketergantungan di antara mereka untuk mewujudkan tujuan bersama, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya (Mulyadi, 2007). Setiap organisasi akan memiliki ketergantungan pada aspek sumber daya manusia. Organisasi dituntut untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas guna sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Kekuatan utama dalam pekerjaan adalah kekuatan sumber daya manusia atau karyawan. Karyawan merupakan aset perusahaan dan pelaku utama produksi serta pemasaran hasil. Tidak mungkin strategi bisnis akan tercapai apabila tidak ada pelakunya karena itu karyawan selalu menjadi pusat perhatian berbagai pihak. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan merupakan unsur investasi efektif perusahaan (Ridlo, 2012). Cara karyawan (manager, teknisi dan staf spesialis) bekerja, berpikir, dan berperilaku akan menentukan arah dan keberhasilan dari suatu organisasi.

Volume: XII No. 1 Juli 2017

168



Sayangnya, kumpulan calon pekerja terampil semakin sedikit dan pekerja yang terampil secara teknis juga semakin berkurang. Mengelola sumber daya manusia sebagai aset yang berharga, untuk dijaga dan dilatih, kini jauh lebih penting dari sebelumnya (Ivancevich, dkk., 2005). Pentingnya manajemen sumber daya manusia bagi semua manajer, dapat dilihat dari beberapa contoh, salah satunya yaitu di mana pada saat mengelola pegawai, setiap manajer tidak ingin membuat kesalahan seperti membuat tingginya tingkat *turnover* karyawan (Sirait, 2006). *Turnover* yang terjadi merugikan perusahaan baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. *Turnover* yang terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru (Ridlo, 2012). Tingginya tingkat intensi *turnover* memberikan dampak buruk bagi organisasi, salah satunya mempengaruhi biaya organisasi. Biaya yang disebabkan oleh *turnover* karyawan ke dalam tiga kategori besar, yaitu *separation cost* (meliputi uang pesangon, uang penghargaan masa kerja, uang penggantian hak), *replacement cost* (meliputi biaya iklan pada media massa, biaya pelaksanaan *interview* untuk karyawan baru), dan *training cost* (meliputi biaya pelatihan karyawan baru sesuai norma perilaku dan kinerja, penyebaran informasi yang relevan berkaitan dengan sosialisasi perusahaan). Hal ini didukung oleh ilustrasi dari Cascio, (dalam Staffelbach, 2008). Terjadinya *turnover* merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki oleh perusahaan. *Turnover* karyawan memang merupakan masalah klasik yang sudah dihadapi para

pengusaha sejak era revolusi industri. Kondisi lingkungan kerja yang buruk, upah yang terlalu rendah, jam kerja melewati batas serta tiadanya jaminan sosial merupakan penyebab utama timbulnya *turnover* pada waktu itu (McKinnon, dalam Ridlo, 2012).

Salah satu faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* adalah *role ambiguity*. Menurut Sulistyawati, dkk., (2014), dalam penelitiannya yang dilakukan terhadap auditor-auditor dari Kantor Akuntan Publik di Semarang, menyatakan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah kerja auditor. Hasil ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran yang terjadi membuat karyawan memiliki keinginan untuk berpindah kerja.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan dan dengan melihat semakin banyaknya kasus intensi *turnover* yang terjadi karena adanya kondisi ketidakjelasan peran yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Intensi *Turnover* Ditinjau Dari *Role Ambiguity* Pada Karyawan PT. Menara Mas Mega Mandiri Medan".

KERANGKA TEORITIS

Menurut VandenBos (2015), intensi adalah keputusan yang diambil secara sadar sebelum melakukan suatu perilaku, suatu pengarahannya didalam pikiran atau perilaku individu, apakah hal tersebut melibatkan pengambilan keputusan yang sadar atau tidak. Menurut Ridlo (2012), *turnover* adalah proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (*voluntary*) dan tidak sukarela (*non*



voluntary) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Menurut Abdullah, dkk., (dalam Radzi, dkk., 2015), *turnover* didefinisikan sebagai pergerakan manusia masuk dan keluar dari pekerjaannya dalam suatu perusahaan. Dengan demikian, secara garis besar intensi *turnover* dapat didefinisikan sebagai aksi karyawan dalam meninggalkan organisasi dengan adanya keinginan dari dirinya (Kim, dkk., 2011).

Intensi *turnover* yaitu berfokus pada karyawan yang berencana, berniat, atau berkeinginan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela (Jansen & Rodt, 2015). Cho, dkk., (dalam Radzi, dkk., 2015), menyatakan bahwa intensi *turnover* adalah niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka dipekerjakan.

Adapun aspek-aspek-pengukuran intensi *turnover* yang dikemukakan oleh Mobley (1982), antara lain :

- a. *Thought of quitting*
Munculnya pemikiran-pemikiran pada diri individu untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini.
- b. *Evaluation of the expected utility of search*
Evaluasi dari proses berpikir individu mengenal hasil dari perilaku meninggalkan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Hal ini menekankan pada orientasi di masa depan. Individu merasakan adanya ketertarikan pada pekerjaan lain. Daya tarik muncul berdasarkan harapan individu bahwa pekerjaan tersebut akan mendatangkan berbagai konsekuensi baik positif maupun negatif mengenai hasil dan nilainya. Konsep dari *expected utility* dijelaskan

sebagai evaluasi diri akan keuntungan yang ditawarkan oleh berbagai alternatif dan kesempatan individu untuk merealisasikan alternatif-alternatif tersebut.

- c. *Intention to search*
Setelah mengevaluasi, di dalam diri individu akan muncul kecenderungan untuk mencari alternatif pekerjaan lain.
- d. *Search*
Individu mulai mencari alternatif pekerjaan lain yang dianggap akan dapat lebih menguntungkan dibandingkan pekerjaannya saat ini.
- e. *Evaluation of alternatives*
Individu akan melakukan evaluasi terhadap alternatif-alternatif pekerjaan yang ada. Individu mengevaluasi alternatif mana saja yang memiliki konsekuensi positif dan negatif.
- f. *Comparison of Alternatives vs Present job*
Individu akan membandingkan alternatif pekerjaan dengan pekerjaannya saat ini.
Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* antara lain : (1) *Role ambiguity*, Acker (2004), menyatakan terdapat hubungan yang positif antara *role ambiguity* dengan intensi *turnover*. Karyawan yang memiliki tingkat *role ambiguity* yang tinggi ditemukan memiliki keinginan yang lebih besar juga untuk meninggalkan pekerjaannya. (2) Keterlibatan kerja, Fasliah (2010), menunjukkan adanya hubungan yang negatif dan signifikan antara keterlibatan kerja dengan intensi *turnover*, dimana karyawan yang mengalami keterlibatan kerja yang tinggi maka tingkat intensi *turnover* akan rendah, dan sebaliknya. (3)



Komitmen organisasi, Sidharta dan Margaretha (2011) dalam penelitiannya membuktikan bahwa karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan pekerjaan. (4) Keadilan Organisasi, Yunita dan Putra (2015), menunjukkan adanya hubungan signifikansi negatif sebagaimana dikonfirmasi di atas menjelaskan bahwa tingkat keadilan organisasional yang rendah dari seorang karyawan mendorong munculnya intensitas *turnover*. Atau dengan perkataan lain, temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa pada saat seorang karyawan merasa tidak adanya keadilan dan menganggap tempatnya bekerja tidak lagi memberikan inspirasi pada dirinya, pada saat itu pula muncul pikiran dan sikap untuk mencari alternatif pekerjaan yang lain. (5) Kohesivitas Kelompok, Abdillah (2012), menunjukkan bahwa kohesivitas kelompok memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover*. Kohesivitas mencerminkan hubungan persahabatan serta kerjasama dan komunikasi yang positif, sedangkan adanya hubungan negatif di lingkungan kerja akan mengurangi persepsi terhadap kohesivitas kelompok kerja. Hubungan yang negatif terhadap kohesivitas kelompok di lingkungan kerja tersebut berpengaruh signifikan yang negatif terhadap niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (intensi *turnover*). (6) Kepuasan gaji, Ilona dan Prabowo (2013), juga menemukan adanya hubungan negatif yang sangat signifikan antara kepuasan terhadap gaji dengan intensi *turnover* pada karyawan *marketing*. Karyawan yang menerima

gaji yang dinilai secara positif lebih besar akan memenuhi kebutuhannya yang secara relatif lebih besar dan oleh karenanya akan lebih terpuaskan daripada seorang karyawan yang menerima gaji yang dinilai secara positif lebih kecil. Apabila gaji yang diperoleh kurang dapat memenuhi kebutuhan hidup, maka akan menimbulkan ketidakpuasan sehingga dapat mendorong karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan yang dianggapnya dapat memberikan gaji yang lebih tinggi. (7) Kepuasan kerja, Johannes & Rofi'i (2014), menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. (8) *Job Insecurity*, Hanafiah (2014), menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi *turnover*. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya pengaruh searah antara *job insecurity* dan *intention to quit*. Artinya kenaikan nilai *job insecurity* akan menaikkan *level intention to quit*. Semakin tinggi *job insecurity*, maka akan semakin tinggi intensi untuk keluar dari pekerjaan.

Menurut Kahn, dkk., (dalam Rahim, 2011), *role ambiguity* adalah ketika informasi tidak ada yang baik atau tidak dikomunikasikan jika tidak ada. Sedangkan menurut Chenhall dan



Brownell, (dalam Reckers, 2006), ambiguitas peran didefinisikan sebagai memperpanjang informasi yang kurang jelas mengenai harapan terkait dengan peran, metode untuk memenuhi harapan peran dan/atau konsekuensi dari kinerja peran. Menurut Forsyth (2009), ambiguitas peran adalah ketika perilaku yang terkait dengan peran terdefiniskan dengan buruk. Ambiguitas peran adalah kurangnya kejelasan tentang pekerjaan, atau perbedaan antara informasi yang tersedia untuk karyawan dan apa yang diperlukan untuk kinerja pekerjaan yang sukses (Larrivee, 2012).

Menurut Griffin (2016), ambiguitas peran adalah ketika peran dikirim tidak jelas, dalam pengaturan kerja, ambiguitas peran dapat membendung deskripsi yang kurang dalam pekerjaan, petunjuk yang tidak jelas dari atasan, atau syarat yang tidak jelas dari rekan kerja. Menurut Brown (1992), ambiguitas peran adalah memperpanjang kejelasan yang kurang tentang harapan prestasi kerja, metode untuk melaksanakan pekerjaan, dan konsekuensi dari kinerja. Ambiguitas peran adalah dimana karyawan menjadi tidak pasti mengenai apa yang sebenarnya harus mereka lakukan dan kepada siapa seharusnya mereka melapor (Jain, 2005).

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Menara Mas Mega Mandiri yang berjumlah kurang lebih sebanyak 103 orang. Pemilihan sampel menggunakan metode *sampling jenuh*.

Pengumpulan data menggunakan pembagian skala, yaitu skala intensi *turnover* dan *role ambiguity*, skala

disusun dalam bentuk pernyataan dengan menggunakan skala Likert.

Analisis data menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS 19 *for windows* untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel *role ambiguity* dengan variabel intensi *turnover*.

PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis *product moment*, data yang terkumpul terlebih dahulu ditentukan normalitas sebaran dan linieritas hubungannya. Dari uji normalitas dan uji linieritas diketahui bahwa hasilnya memenuhi asumsi tersebut. Hasil uji normalitas sebaran dan uji linieritas hubungan dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	SD	K-SZ	Sig.	P	Ket
Intensi Turnover	4.584	1.099	0.0895	>0.05	Sebaran normal
Role Ambiguity	6.721	1.075	0.099	>0.05	Sebaran normal

Data dikatakan berdistribusi normal jika $p > 0.05$ (Priyatno, 2010). Uji normalitas yang dilakukan terhadap variabel *intensiturnover* diperoleh koefisien KS-Z = 1.099 dengan Sig sebesar 0.179 untuk uji 2 (dua) ekor dan Sig sebesar 0.895 untuk uji 1 (satu) ekor ($p > 0.05$), yang berarti bahwa data pada variabel *intensiturnover* memiliki sebaran atau berdistribusi normal. Uji normalitas pada variabel *role ambiguity* diperoleh koefisien KS-Z = 1.075 dengan Sig sebesar 0.198 untuk uji 2 (dua) ekor dan Sig sebesar 0.099 untuk uji 1 (satu) ekor ($p > 0.05$).



Tabel 2. Hasil Uji Linearitas Hubungan

Variabel	F	Sig	Ket
Intensi Turnover Role Ambiguity	13.398	0.000	Linear

Berdasarkan tabel 2 dapat dikatakan bahwa variabel intensi turnover dan role ambiguity memiliki hubungan linear. Hal ini terlihat dari nilai P yang diperoleh yaitu 0.000 maka $p < 0.05$ maka dapat disimpulkan adalah kedua variabel memiliki hubungan linear dan telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisa korelasi *Product Moment*.

Hipotesis dalam penelitian ini berbunyi bahwa ada hubungan antara role ambiguity dengan intensi turnover : ada hubungan positif yang signifikan antara role ambiguity dengan intensi turnover pada karyawan. Diasumsikan bahwa semakin tinggi role ambiguity yang dirasakan oleh karyawan, maka intensi turnover semakin tinggi, atau sebaliknya, semakin rendah role ambiguity yang dirasakan oleh karyawan, maka intensi turnover semakin rendah.

Tabel 3 Korelasi Antara Job Insecurity dengan Turnover Intention

Analisis	Pearson Correlation	Signifikansi (p)
Korelasi	0.337	0.000

Berdasarkan hasil analisis korelasi antara role ambiguity dengan intensi turnover, diperoleh koefisien korelasi *product moment* sebesar 0.337 dengan p sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara role ambiguity dengan intensi turnover dan hubungan ini berada pada rentang 0.70-0.99 sehingga

dikategorikan hubungan yang sangat kuat (Priyatno, 2010).

Dari hasil perhitungan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara role ambiguity dengan intensi turnover pada karyawan diterima, dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif antara role ambiguity dengan intensi turnover.

Hasil penelitian pada 103 karyawan yang bekerja di PT. Menara Mas Mega Mandiri subjek penelitian maka diperoleh hasil bahwa ada hubungan positif antara intensi turnover dengan role ambiguity dengan koefisien korelasi *product moment* sebesar $r = 0.337$, nilai p sebesar 0.000, artinya semakin tinggi role ambiguity yang dirasakan, maka intensi turnover semakin tinggi, dan sebaliknya.

Tabel 4. Model Summary Sumbangan Efektif

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.337 ^a	.114	.105	4.336

Dalam penelitian ini diperoleh koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.114, dapat disimpulkan bahwa 11.4 persen role ambiguity mempengaruhi intensi turnover dan selebihnya 88.6 persen dipengaruhi oleh faktor lain, seperti job insecurity, keadilan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan kerja, dan stres kerja. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi role ambiguity yang dirasakan maka semakin tinggi intensi turnover. Sebaliknya semakin rendah role ambiguity yang dirasakan maka semakin rendah intensi turnover.



KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: bahwa ada hubungan positif antara *role ambiguity* dengan intensi *turnover* pada karyawan PT. Menara Mega Mas Mandir dengan korelasi Product Moment (r) sebesar 0.337 dengan p sebesar 0.000 ($p < 0.05$), artinya semakin tinggi *role ambiguity* yang dirasakan oleh karyawan, maka intensi *turn over* akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin rendah *role ambiguity* yang dirasakan oleh karyawan, maka *turnover* akan semakin rendah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumbangan yang diberikan variabel *role ambiguity* terhadap variabel intensi *turnover* adalah sebesar 11.4 persen, selebihnya 88.6 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti komitmen organisasi, keadilan organisasi, kohesivitas kelompok, kepuasan kerja, kepuasan gaji, stres kerja, *job insecurity*, *job demand* dan konflik peran ganda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, F. 2012. Hubungan Kohesivitas Kelompok dengan Intensitas Turnover pada Karyawan. *Journal of Social and Industrial Psychology Vol. 1, No. 2, Hal. 52-58, ISSN 2252-6838*. Diakses pada tanggal 22 Maret 2015 dari <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip/article/view/2645/2434>
- Acker, M. G. D.S.W. 2004. The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Health Journal Vol. 40, No. 1, Hal. 65-73*. Diakses pada tanggal 04 Desember 2015 dari <http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=00001>
- Brown, M. 1992. *Nursing Management Issues and Ideas*. Gaithersburg, Maryland: Aspen Publishers, Inc. Diakses pada tanggal 08 Juni 2016 dari https://books.google.co.id/books?id=40jH7L2fgrwC&pg=PA106&dq=role+ambiguity+is&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=role%20ambiguity%20is&f=false
- Faslah, R. 2010. Hubungan Antara Keterlibatan Kerja Dengan TurnOver Intention Pada Karyawan PT. GARDA TRIMITRA UTAMA, JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Vol. VIII, No. 2, Hal. 146-151*. Diakses pada tanggal 30 November 2015 dari <http://www.ronifaslah.feunj.ac.id/attachments/article/3/HUBUNGAN%20ANTARA%20KETERLIBATAN%20KERJA%20DENGAN%20TURNOVER%20INTENTION.pdf>
- Forsyth, D. R. 2009. *Group Dynamics Fifth Edition*. USA: Wadsworth, Cengage Learning. Diakses pada tanggal 26 Mei 2016 dari <https://books.google.co.id/books?id=RsmNiobZojIC&pg=PA157&>



dq=characteristics+of+role+ambiguity&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=characteristics%20of%20role%20ambiguity&f=false

Griffin, R. W. 2016. *Fundamentals of Management, Eight Edition*. USA: Cengage Learning. Diakses pada tanggal 26 Mei 2016 dari https://books.google.co.id/books?id=9DdBBAAQBAJ&pg=PA402&dq=characteristics+of+role+ambiguity&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=characteristics%20of%20role%20ambiguity&f=false

Hanafiah, M. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Ketidakamanan Kerja (Job Insecurity) dengan Intensi Pindah Kerja (Turnover) Pada Karyawan PT. BUMA Desa Suaran Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *eJournal Psikologi Vol. 1, No. 3, Hal. 303-312, ISSN 0000-0000*. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari <https://www.google.co.id/url?sa=t&rcrt=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjQyJaZj4vMAhUTv5QKHZ0vCpAQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id%2Fsite%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F02%2Fmy%2520jurnal%2520%2802-26-14-02-05-22%29.pdf&usq=AFQjCNFpboWEeFg0rXc-OmiqT6soG3zp6g&sig2=Qdi52NsD8SmWxW4hKQE2Jw&bvm=bv.119408272,d.dGo&cad=rja>

Ilona, E. A. & Prabowo, S. 2013. Hubungan Kepuasan Terhadap Gaji dengan Intensi Turnover pada Karyawan Marketing PT. F. *Psikodimensia Vol. 12, No.1, Hal. 80-94*. Diakses pada tanggal 07 Maret 2015 dari <http://journal.unika.ac.id/index.php/psi/article/view/40>

Ivancevich, J. M., Konopaske R. & Matteson, M. T. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015 dari https://books.google.co.id/books?id=uunajnum4cgC&pg=PR13&dq=masalah+organisasi&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=masalah%20organisasi&f=false

Jain, N. K. 2005. *Organisational Behaviour*. India, Delhi: Atlantic Publishers and Distributors. Diakses pada tanggal 07 Mei 2016 dari https://books.google.co.id/books?id=XuPsE7J-6GcC&pg=PA199&dq=role+ambiguity+is&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=role%20ambiguity%20is&f=false

Jansen, P. G. W. & Rodt, G. 2015. *Conceptualising and Measuring Work Identity. South-African Perspectives and Findings*. New York London: Springer Dordrecht Heidelberg. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015 dari https://books.google.co.id/books?id=mY_HBAAQBAJ&pg=PA126&dq=definition+of++intention+turnover&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwidobv45dXJAhVFjJQKHZ4TBdQQ



6AEIOTAH#v=onepage&q=definition%20of%20%20intention%20turnover&f=false

- Johannes, E., & Rofi'i, M. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai *Variable Intervening* (*The effect of Compensation and Organization Climate Where Job Satisfaction as Intervening Variable*). *Jurnal Dinamika Manajemen Vol.2 No.2, ISSN:2338-123X*. Diakses pada tanggal 31 Desember 2015 dari <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjglqqTqIbMAhXHnZQKHQlkBCcQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fonline-journal.unja.ac.id%2Findex.php%2Fjmbp%2Farticle%2Fdownload%2F2138%2F1478&usg=AFQjCNEDP6qyW4fdzo9G43Axtme9Rptuog&cad=rja>
- Kim, T., Adeli, H., Cho, H., Gervasi, O., Yau, S. S., Kang, B., & Villalba, J.G. 2011. *Grid and Distributed Computing*. London New York: Springer Heidelberg Dordrecht. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015 dari https://books.google.co.id/books?id=krWrCAAQBAJ&pg=PA303&dq=definition+of+turnover+intention&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definition%20of%20turnover%20intention&f=false
- Larrivee, B. 2012. *Cultivating Teacher Renewal Guarding Against Stress and Burnout*. United States of America: Rowman & Littlefield

Publishers, Inc. Diakses pada tanggal 07 Mei 2016 dari https://books.google.co.id/books?id=Ss-qEh4h0CMC&pg=PA18&dq=role+ambiguity+is&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=role%20ambiguity%20is&f=false

Mobley, W. H. 1982. *Employee Turnover : Causes, Consequences, and Control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015 dari

https://books.google.co.id/books?id=UKBxNmEi4CEC&pg=PA282&dq=karyawan+organisasi&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=karyawan%20organisasi&f=false

Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Gaya Media.

Radzi, S. M., Sumarjan, N., Chik, C. T., Zahari, M. S. M., Mohi, Z., Bakthiar, M. S. F. & Anuar F. I. 2015. *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research*. Taylor & Francis Group, London, UK. Diakses pada tanggal 30 Januari 2016 dari

https://books.google.co.id/books?id=R-isBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=theory+and+practice+in+hospitality+and+tourism&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=theory%20and%20practice%20in%20hospitality%20and%20tourism&f=false



- Rahim, M. A. 2011. *Managing Conflict in Organizations*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari <https://books.google.co.id/books?id=qauUIGypkhEC&printsec=frontcover&dq=managing+conflict+in+organizations&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjS0KKHg6zMAhUFmZQKHwBYCKkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=managing%20conflict%20in%20organizations&f=false>
- Reckers, P. H. J. 2006. *Advances In Accounting Volume 22*. USA: Elsevier Ltd. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari <https://books.google.co.id/books?id=PUS6tNGINMC&pg=PA84&dq=advances+in+accounting&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiM5f3bg6zMAhXGJZQKHVvyCrAQ6AEIYjAG#v=onepage&q=advances%20in%20accounting&f=false>
- Ridlo, I. A. 2012. *Turn Over Karyawan "Kajian Literatur"*. Surabaya: Penerbit PH Movement Publications. Diakses pada tanggal 07 Maret 2016 dari <https://id.scribd.com/doc/78478535/Turn-Over-Karyawan-Kajian-Literatur>
- Sidharta, N., & Margaretha M. 2011. Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention: Studi Empiris pada Karyawan bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen, Vol.10, No.2, Hal. 129-142*. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-manajemen/article/view/1386>
- Sirait, J. T. 2006. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015 dari https://books.google.co.id/books?id=HUNCnAqqv90C&pg=PA278&dq=karyawan+turnover&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=karyawan%20turnover&f=false
- Staffelbach, B. 2008. *Turnover Intent. Strategie-unternehmensökonomik*. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari www.hrm.uzh.ch/static/fdb/uploads/da_mylene_perez.pdf
- Sulistiyawati, A. I., Rahmawati, S. A. & Lestari, H. S. 2014. Pengaruh Komitmen Profesional, Komitmen Organisasional, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 55, No.5, Hal. 1427-1440, ISSN 978-979-3775*. Diakses pada tanggal 25 November 2015 dari http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/5915/2/PROS_Ardiani%20Ika%20S,%20%20Siti%20Annisah%20R,%20Herwening%20SL_Pengaruh%20Komitmen%20Profesional_%20fulltext.pdf
- VandenBos, G. R. 2015. *APA Dictionary of Psychology*. Second Edition.



England: American Psychological Association. Diakses pada tanggal 01 September 2015 dari <http://bookzz.org/book/2542154/8e4ac3>

Yunita, N. K. L., & Putra, M. S. 2015. Pengaruh Keadilan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, Hal. 1166-1185, ISSN: 2302-8912. Diakses pada tanggal 30 Desember 2015 dari <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11576>

