

**PENGARUH *JOB STRESS*, KONFLIK PERAN, KEPUASAN KERJA, DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi  
Program Studi Akuntansi**



**Diajukan Oleh:**

**ERIKA YULIANI LUKMAWATI**

**NPM: 16430026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

**Nama** : Erika Yuliani Lukmawati  
**NPM** : 16430026  
**Alamat** : Rt.05/02 Buluharjo, Kec. Plaosan, Kab. Magetan  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Job Stress*, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Surabaya)”. Benar-benar merupakan karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Surabaya, 2 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



(Erika Yuliani Lukmawati)

NPM: 16430026

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *JOB STRESS*, KONFLIK PERAN, KEPUASAN  
KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION***  
**(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK SURABAYA)**

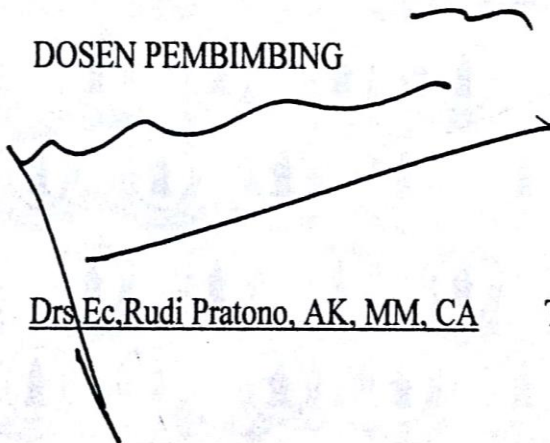
**Diajukan Oleh:**

**ERIKA YULIANI LUKMAWATI**

**NPM: 16430026**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**

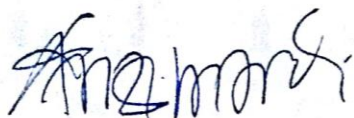


**Dr. Ec. Rudi Pratono, AK, MM, CA**

Tanggal,.....

4 - 02 - 2020

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Lilik Mardiana, SE, M. Ak, Ak, CA**

Tanggal,.....

6 - 02 - 2020

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *JOB STRESS*, KONFLIK PERAN, KEPUASAN  
KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION***  
**(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK SURABAYA)**

Diarsipkan dan disusun oleh:  
**ERIKA YULIANI LUKMAWATI**  
NPM: 16430026

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Drs.Ed. Rudi Pratono, AK, MM, CA

Anggota Dewan Penguji Lain

Evawany, SE, M.Ak

Agus Sumanto, SE, M.Si, Ak, CA, CPA, CPI, CTA

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu pernyataan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**

**Tanggal,.....23 Januari 2020.....**



Lilik Mardiana, SE, M.Ak, Ak, CA

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya limpahkan terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Job Stress*, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Surabaya)**”. Adapun tujuan dan maksud penulis mengerjakan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, motivasi, dari banyak pihak sehingga pada kesempatan berbahagia ini penulis dengan rasa hormat dan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang sudah memberikan bantuan dan dukungan secara moril ataupun material baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi dimulai hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL(K), Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Lilik Mardiana, SE,M.Ak.,Ak.,CA, Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma

Surabaya, sekaligus dosen wali saya yang telah membantu saya dalam segala hal baik untuk kebutuhan perkuliahan akademik maupun non-akademik.

4. Bapak Drs. Ec,Rudi Pratono, Ak.,MM.,CA , Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi motivasi, bantuan, masukan, tamparan kritik hingga memotivasi saya dan kesabaran selama proses pembimbingan penulisan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan dan selalu membimbing jika saya tidak bisa selama masa perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis untuk mengurus administrasi tanpa menyulitkan saat masa perkuliahan.
7. Untuk Orang Tua yaitu Ayah saya yang sudah tenang di alam sana dan Ibu saya yang selalu memberikan saya semangat, doa tanpa tanpa henti, yang menjadi pengganti ayah yang sangat menyayangi saya dan selalu memberikan dukungan apapun yang saya kerjakan. Saya bisa sampai dititik ini berkat pergorbanan ibu memfasilitasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Untuk Nenek Saya yang telah merawat saya dari kecil hingga sekarang saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk Mas Eko Prastiawan selaku seseorang yang mewarnai hidup saya 4 tahun ini, selalu memberikan semangat dan memiliki kesabaran dalam menghadapi saya.
10. Untuk OAOE grup (Lilis, Riska Rostika, Hidha, Vivi, Siti) yang dulu saat semester awal selalu memberikan hiburan dan bermain bersama dan juga selalu sharing mengenai perkuliahan.
11. Untuk drg. Alfika Dinar Fitri yang sering membantu saya ketika kesusahan dan membantu proses skripsi ini dengan memberikan buku-buku yang saya perlukan.
12. Untuk Nova Dwi Jaya Azizah selaku partner saya dalam menyebarkan kuisioner dan mengerjakan skripsi bersama.
13. Untuk temanku Andri, Refi, Elita, Dewi yang telah membantu saya dalam beberapa hal.
14. Untuk temanku dari Akuntansi A 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas dukungan kalian, dan kekompakan kalian.
15. Untuk para pemain persebaya yang telah membawa persebaya menjadi runner up Shopee Liga 1 2019 sehingga saya bersemangat mengerjakan skripsi.
16. Untuk *market maker* saham yang telah memberikan saya beberapa kali cuan sehingga dapat menunjang material skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa penulis masih memiliki kekurangan dalam menyajikan skripsi ini. Kritik dan saran penulis harapkan agar bisa menyempurnakan keterbatasan skripsi ini.

Terakhir saya berharap semoga hasil penelitian tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Surat Pernyataan Bebas Plagiat .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Susunan Dewan Penguji .....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xv</b>
<b>Abstrack.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Skripsi.....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Atribusi .....	10
2.1.2 Teori Motivasi .....	11
2.1.3 Turnover Intention (Y) .....	14
2.1.3.1 Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	15
2.1.4 Job Stress (X1) .....	16
2.1.4.1 Indikator Job Stress .....	18
2.1.5 Konflik Peran (X2).....	19
2.1.5.1 Indikator Konflik Peran .....	20
2.1.6 Kepuasan Kerja (X3).....	21
2.1.6 Indikator Konflik Peran .....	22
2.1.7 Komitmen Organisasi (X4) .....	23
2.1.7.1 Indikator Komitmen Organisasi .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Hipotesis.....	30
2.3.1 Pengaruh Job Stress Terhadap Turnover Intention .....	30
2.3.2 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Turnover Intention .....	30
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention.....	31
2.3.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention .....	32
2.4 Kerangka Konseptual .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1 Variabel Independen (X) .....	35
3.4.2 Variabel Dependen (Y) .....	38
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Instrumen.....	39
3.7.1.1 Uji Validitas Data .....	39
3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data .....	39
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	40
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas .....	41
3.7.3.3 Uji Autokorelasi.....	41
3.7.3.4 Uji Heterokedastisitas.....	42
3.7.4 Uji Hipotesis.....	42
3.7.4.1 Uji F.....	42
3.7.4.2 Uji t.....	43
3.7.5 Uji Koefisiensi Determinasi ( ) .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Deskriptif Variabel Job Stress (X1) .....	46
4.2.2 Deskriptif Variabel Konflik Peran (X2).....	47
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X3).....	48
4.2.4 Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi (X4).....	49
4.2.5 Deskriptif Variabel Turnover Intention (Y).....	50
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis .....	51
4.3.1 Uji Instrumen.....	51
4.3.1.1 Uji Validitas.....	51
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	56
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas .....	57
4.3.3.3 Uji Autokorelasi.....	58
4.3.3.4 Uji Heterokedastisitas .....	59
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	60
4.3.4.1 Uji F.....	60
4.3.4.2 Uji t (Parsial).....	61

4.3.5 Uji Koefisien Determinasi ( ) .....	63
4.4 Pembahasan.....	64
4.4.1 Pengaruh Job Stress ( ), Konflik Peran ( ), Kepuasan Kerja ( ), Komitmen Organisasi ( ), Terhadap Turnover Intention (Y).....	64
4.4.2 Pengaruh Job Stress terhadap Turnover Intention.....	65
4.4.3 Pengaruh Konflik Peran terhadap Turnover Intention .....	65
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention .....	66
4.4.5 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner .....	45
Tabel 4.2 Data Sampel Penelitian .....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Job Stress (X1).....	46
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Konflik Peran (X2) .....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (X3) .....	48
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi (X4).....	49
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Turnover Intention (Y).....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda..	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1 Gambar P-Plot.....	56
Gambar 4.2 Scatterplot Heterokesdastisitas.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner dan Tabulasi

Lampiran 2 Statistik Deskriptif

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Job Stress*, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berupa daftar nama Kantor Akuntan Publik dan data primer berupa jawaban dari responden mengenai kuisioner yang telah disebar dan telah dikembalikan lagi. Populasi dalam penelitian ini yaitu para auditor yang ada di KAP Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *random sampling* dimana penelitian ini sampel yang terkumpul berjumlah 77 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk teknik analisis datanya, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *Job Stress* berpengaruh signifikan dengan nilai 0,000. Sedangkan Konflik Peran tidak berpengaruh signifikan dengan nilai 0,357. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan dengan nilai 0,013 dan Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan dengan nilai 0,979 terhadap *Turnover Intention*.

**Kata kunci :** *Job Stress*, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Turnover Intention*

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the influence of Job Stress, Role Conflict, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Turnover Intention auditor at the Public Accounting Office in Surabaya. This study uses secondary data in the form of a list of names of Public Accountants and primary data in the form of respondents' answers from questionnaires that have been distributed and returned again. The population in this study is the auditors in KAP. This study used a random sampling method wherein this study collected 77 respondents. This study uses multiple regression linier analysis for data analysis techniques, where the results of the study show that the influence of Job Stress has a significant effect with a value of 0,000. While Role Conflict has no significant effect with a value of 0,357. Job Satisfaction has no significant effect with value of 0,013 and Organizational Commitment has no significant effect on with value 0,979 for Turnover Intention.*

*Keywords : Job Stress, Role Conflict, Job Satisfaction, Organizational, Turnover Intention.*



