

**PENGARUH ORIENTASI KARYAWAN, *ROLE AMBIGUITY*,
DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA RUMAH SAKIT XYZ DIMEDIASI *RELATIONSHIP*
*CONFLICT***



SKRIPSI

Intan Permata Sari
00000059873

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH ORIENTASI KARYAWAN, *ROLE AMBIGUITY*,
DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA RUMAH SAKIT XYZ DIMEDIASI *RELATIONSHIP***

CONFLICT



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S.M

INTAN PERMATA SARI

00000059873

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

i

Pengaruh Orientasi Karyawan, Role Ambiguity, dan Role Conflict Terhadap Kinerja Karyawan
Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi Relationship Conflict, Intan Permata Sari, Universitas
Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Intan Permata Sari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000059873

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

“Pengaruh Orientasi Karyawan, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi *Relationship Conflict*”.

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Juni 2025



Intan Permata Sari

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH ORIENTASI KARYAWAN, *ROLE AMBIGUITY*, DAN
ROLE CONFLICT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH
SAKIT XYZ DIMEDIASI *RELATIONSHIP CONFLICT*”**

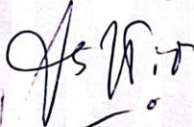
Oleh

Nama : Intan Permata Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 00000059873
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 11 Juni 2025

Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini., S.Psi., M.M., CIQaR.
NIDN: 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH ORIENTASI KARYAWAN, *ROLE AMBIGUITY*, DAN
ROLE CONFLICT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH
SAKIT XYZ DIMEDIASI *RELATIONSHIP CONFLICT*”**

Oleh

Nama : Intan Permata Sari
NIM : 00000059873
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

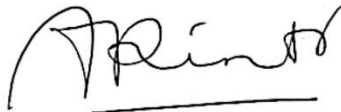
Telah diujikan pada hari Rabu, 18 Juni 2025

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Boby Arinto, S.E., M.M.
NIDN: 0323057005

Penguji



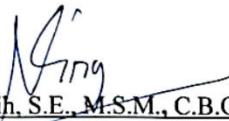
Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.
NIDN: 0307027602

Pembimbing



Dr. Amanda Setlorini, S.Psi., M.M., CIQaR.
NIDN: 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Permata Sari

NIM : 00000059873

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Orientasi Karyawan, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* terhadap Kinerja karyawan pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi *Relationship Conflict*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☒ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 11 Juni 2025



Intan Permata Sari

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

v

Pengaruh Orientasi Karyawan, Role Ambiguity, dan Role Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi Relationship Conflict, Intan Permata Sari, Universitas Multimedia Nusantara

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas selesainya penulisan tugas akhir (skripsi) ini dengan judul **“Pengaruh Orientasi Karyawan, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi *Relationship Conflict*.”** Ini dilakukan untuk memenuhi syarat mencapai Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan bimbingan maupun bantuan dari pihak manapun, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir (skripsi) ini. Sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Saya berharap banyak untuk menyelesaikan tugas akhir ini sampai tuntas dan tidak ada lagi hambatan bagi penulis. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

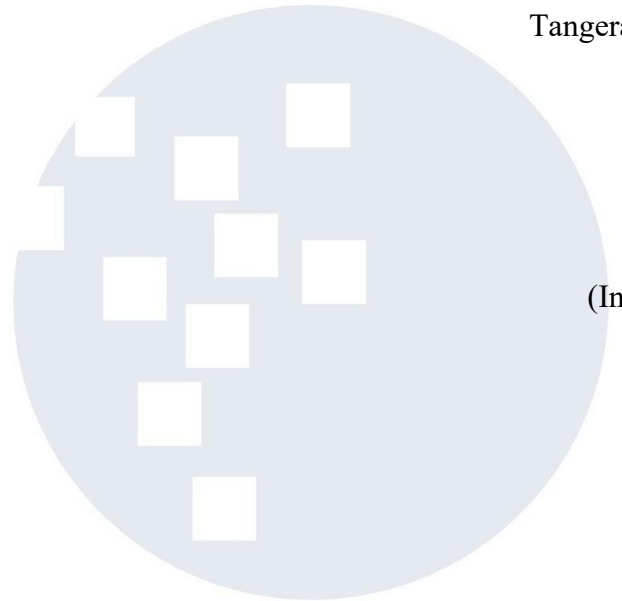
1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari, T., S. Sos., M.B.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada teman – teman saya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menuliskan tugas akhir ini.
7. Manager SDM Rumah Sakit XYZ, yang telah membantu penulis untuk mengurus semua berkas-berkas perizinan penelitian ini.
8. Semua Karyawan Rumah Sakit XYZ, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Semoga skripsi ini dapat membantu sebagai referensi bagi semua dan peneliti berhak memberikan arahan dengan pengetahuan yang memiliki tujuan untuk niat baik dan telitih atas berkah Allah SWT yang telah memberikan peneliti skripsi ini berjalan dengan mulus.

Tangerang, 11 Juni 2025



(Intan Permata Sari)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH ORIENTASI KARYAWAN, ROLE AMBIGUITY,
DAN ROLE CONFLICT TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA RUMAH SAKIT XYZ DIMEDIASI RELATIONSHIP**

CONFLICT

Intan Permata Sari

ABSTRAK

Dalam lingkungan kerja, konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat, kepentingan, nilai, atau bahkan kesalahpahaman antara individu maupun kelompok. Seringkali dianggap sebagai yang tidak baik, konflik juga dapat memicu perubahan dan inovasi jika di pegang dengan baik. Beberapa pemicu stres yang terjadi di Rumah Sakit XYZ antara lain beban kerja berlebihan, tuntutan waktu, hubungan interpersonal yang kompleks, serta tuntutan administrasi yang tinggi. Penelitian ini akan menggunakan pengaruh variabel dari orientasi karyawan, *role ambiguity*, *role conflict*, *relationship conflict*, dan kinerja karyawan. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melibatkan 210 responden sebagai sampel data sebagai main-test yang akan di olah menggunakan perangkat lunak SMartPLS versi 4. Uji Pre-test mempunyai jumlah responden 30 yang menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistik 25. Uji hipotesis pada penelitian ini mempunyai dua yaitu uji pengaruh secara langsung maupun tidak berpengaruh langsung (mediasi). Hipotesis yang diterima ada delapan dan hipotesis ditolak tiga yang tidak mempengaruhi.

Kata kunci: Konflik, SmartPLS, Rumah Sakit XYZ

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE ORIENTATION, ROLE
AMBIGUITY, AND ROLE CONFLICT ON EMPLOYEE
PERFORMANCE AT XYZ HOSPITAL: THE MEDIATING OF
RELATIONSHIP CONFLICT***

Intan Permata Sari

ABSTRACT (English)

In a work environment, conflict can occur due to differences in opinions, interests, values, or even misunderstandings between individuals or groups. Often perceived as bad, conflict can also trigger change and innovation if handled properly. Some of the stressors that occur at XYZ Hospital include excessive workload, time demands, complex interpersonal relationships, and high administrative demands. This study will use the variable effects of employee orientation, role ambiguity, role conflict, relationship conflict, and employee performance. The method used in this study is a quantitative method involving 210 respondents as a data sample as a main-test which will be processed using SMARTPLS software. Pre-test test has 30 respondents using IBM SPSS Statistics 25 software. Hypothesis testing in this study has two, namely the test of direct influence and indirect influence (mediation). There are eight accepted hypotheses and three rejected hypotheses that do not affect.

Keywords: Conflict, SmartPLS, XYZ Hospital

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Orientasi Karyawan	12
2.1.2 Role Ambiguity	13
2.1.3 Role Conflict	14
2.1.4 Kinerja Karyawan	17
2.1.5 Relationship Conflict	19
2.2 Model Penelitian	20
2.3 Hipotesis	21
2.4 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30

3.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit XYZ	31
3.1.2	Visi dan Misi	32
3.2	Desain Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1	Pretest.....	44
3.6.2	Pengujian secara model pengukuran (Outer Model)	44
3.6.3	Pengujian secara model struktural (Inner Model)	46
3.6.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.5	Analisis Data Penelitian.....	50
3.7	Uji Hipotesis.....	51
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Karakteristik Penelitian	54
4.2	Karakteristik Responden	54
4.2.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
4.2.4	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan	58
4.3	Analisis Statistik	58
4.3.1	Orientasi Karyawan.....	59
4.3.2	Role Ambiguity.....	62
4.3.3	Role Conflict	65
4.3.4	Relationship Conflict	68
4.3.5	Kinerja Karyawan	71
4.4	Uji Instrument Pre-Test	73
4.4.1	Uji Validitas Pre-test.....	73
4.4.2	Uji Reliabilitas Pre-test.....	76
4.5	Uji Instrumen Main-Test.....	77

4.5.1	Uji Measurement Model (Outer Model)	78
4.5.2	Uji Structural Model (Inner Model).....	83
4.6	Uji Hipotesis.....	87
4.6.1	Uji Pengaruh Langsung.....	88
4.6.2	Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	89
4.7	Pembahasan	89
4.7.1	Pengaruh Orientasi Karyawan terhadap <i>Role Ambiguity</i>	89
4.7.2	Pengaruh Orientasi Karyawan terhadap <i>Role Conflict</i>	91
4.7.3	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> terhadap Kinerja Karyawan	92
4.7.4	Pengaruh <i>Role Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	93
4.7.5	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> terhadap <i>Relationship Conflict</i>	94
4.7.6	Pengaruh <i>Role Conflict</i> terhadap <i>Relationship Conflict</i>	95
4.7.7	Pengaruh <i>Relationship Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan ...	96
4.7.8	Pengaruh Orientasi Karyawan Memediasi terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Role Ambiguity</i> dan <i>Relationship Conflict</i>	98
4.7.9	Pengaruh Orientasi Karyawan Memediasi terhadap <i>Relationship Conflict</i> melalui <i>Role Conflict</i>	99
4.8	Implikasi Manajerial	100
4.8.1	Upaya perusahaan dalam meningkatkan Orientasi Karyawan terhadap <i>Role Ambiguity</i>	100
4.8.2	Upaya perusahaan dalam meningkatkan Orientasi karyawan terhadap <i>Role Conflict</i>	100
4.8.3	Upaya perusahaan dalam meningkatkan <i>Role Ambiguity</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	101
4.8.4	Upaya perusahaan dalam meningkatkan <i>Role Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan	102
4.8.5	Upaya perusahaan dalam meningkatkan <i>Role Conflict</i> terhadap <i>Relationship Conflict</i>	103
4.8.6	Upaya perusahaan dalam meningkatkan <i>Relationship Conflict</i> terhadap Kinerja.....	103
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	105
5.1	Simpulan.....	105
5.2	Saran.....	108
5.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	108

5.2.2 Saran untuk Universitas.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert	36
Tabel 3. 2 Operasional variabel	37
Tabel 3. 3 Rule of thumb outer model	46
Tabel 3. 4 Uji hipotesis pada direct effect dan indirect effect	53
Tabel 4. 1 Skala interval.....	59
Tabel 4. 2 Data yang telah dikumpulkan variabel Orientasi Karyawan	60
Tabel 4. 3 Data yang telah dikumpulkan variabel Role Ambiguity.....	62
Tabel 4. 4 Data yang telah dikumpulkan variabel Role Conflict.....	65
Tabel 4. 5 Data yang telah dikumpulkan variabel Relationship Conflict	68
Tabel 4. 6 Data yang dikumpulkan variabel Kinerja Karyawan.....	71
Tabel 4. 7 Uji validitas pre-test	74
Tabel 4. 8 Uji reliabilitas pre-test.....	76
Tabel 4. 9 Data internal consistency reliability.....	79
Tabel 4. 10 Data convergent validity	79
Tabel 4. 11 Data fornell-larcker criterion	81
Tabel 4. 12 Data uji cross-loading	81
Tabel 4. 13 Data heterotrait monotrait ratio.....	82
Tabel 4. 14 Data r-square	83
Tabel 4. 15 Data f-square	85
Tabel 4. 16 Data q-square	86
Tabel 4. 17 Data uji VIF	86
Tabel 4. 18 Hasil uji inner model.....	87
Tabel 4. 19 Uji pengaruh langsung	88
Tabel 4. 20 Uji pengaruh tidak langsung	89

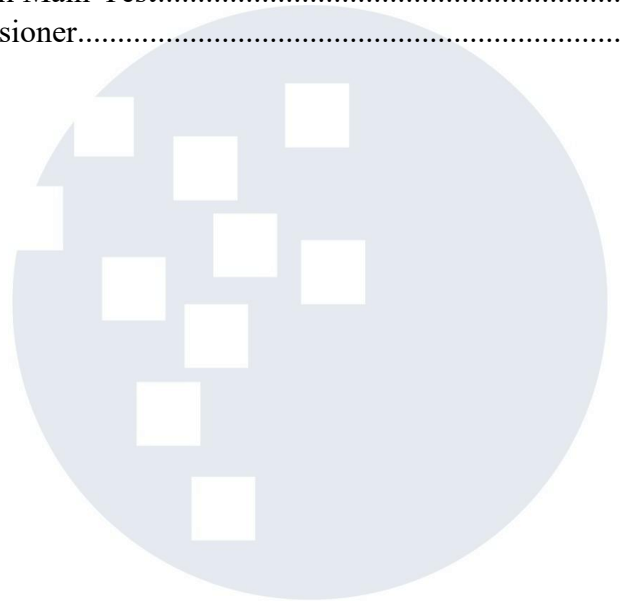
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat kecemasan dan stres tempat kerja.....	3
Gambar 1. 2 Karyawan merasa aman di setiap negara	4
Gambar 1. 3 Karyawan merasa ada konflik	7
Gambar 2. 1 Jenis - jenis konflik.....	15
Gambar 2. 2 Model penelitian.....	21
Gambar 3. 1 Logo rumah sakit.....	31
Gambar 4. 1 Persentase jumlah profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Gambar 4. 2 Persentase jumlah profil responden berdasarkan usia.....	56
Gambar 4. 3 Persentase jumlah profil responden berdasarkan status pekerjaan...	57
Gambar 4. 4 Persentase jumlah profil responden berdasarkan lama bekerja di perusahaan.....	58
Gambar 4. 5 Struktur outer model	78
Gambar 4. 6 Struktur inner model	83
Gambar 4. 7 Struktur uji hipotesis	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lampiran Hasil Persentase Turnitin (Wajib Ada)	115
Lampiran B Formulir Bimbingan	116
Lampiran C Jurnal Utama	117
Lampiran D Hasil Pre-Test	124
Lampiran E Hasil Main-Test.....	129
Lampiran F Kuesioner.....	135



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA